

实用英语系列 *Practical English Series*

商务礼仪英语

Business Etiquette English

约瑟芬·克林顿 编著

罗竹茜 翻译

北京大学出版社

北 京

著作权合同登记 图字:01-1999-1561

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪英语/(美)克林顿编著. —北京:北京大学出版社,
1999.9

(实用英语系列)

ISBN 7-301-04221-3

I. 商… II. ①克… ②罗… III. 商务-礼仪-英语-口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 24711 号
本书中文简体字版由远流出版公司授权北京大学出版社出版

书 名:商务礼仪英语

著作责任者:约瑟芬·克林顿 编著 罗竹茜 翻译

责任编辑:张文定

标准书号:ISBN 7-301-04221-3/H·0464

出版者:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址:<http://cbs.pku.edu.cn/cbs.htm>

电 话:出版部 62752015 发行部 62754140 编辑室 62752032

电子信箱:zpup@pup.pku.edu.cn

排 版 者:北京大学印刷厂

印 刷 者:北京大学印刷厂

发 行 者:北京大学出版社

经 销 者:新华书店

787 毫米×960 毫米 32 开本 6.375 印张 135 千字

1999 年 9 月第一版 2003 年 9 月第二次印刷

定 价:10.00 元

出版说明

英语是世界上的主要语言之一。由于历史的原因和政治、经济、文化、科技发展的结果以及英语本身所具备的条件,英语已在世界上起到国际语言的作用。在改革开放的中国,英语也是中国人学习外语的第一选择。但是,对于掌握了一定单词、有一定英语语法基础的成人,每当要用英语进行口头表达或文字表达时,常常会不知所措:人家说的自己听不清,自己说的别人听不懂,写出来的人家不明白。要在较短的时间内,能做到学以致用,适应对外交际的需要,就应该选一本实用的好教材。

“实用英语系列”将针对人类学习语言的自然本能,结合中国人学习外语的方式以及思维习惯,发挥长处克服弱点,让您在学习中得到乐趣,学后能脱口而出,下笔而就。

“实用英语系列”有以下两个特点:

一是各册所涉及的内容广泛而实用。实用是本系列的基本出发点。人们在工作、学习、生活以及其他活动中所遇到的各方面的内容,本书均将按主题分册涉及,不同的读者可以根据不同的需要,选择不同主题的分册学习、实践。

二是力求简单易学,强调口语作用。本系列中,口语类图书占的比重大。这是因为学习外语主要是为了交际,而要交际,首先要学好口语,只有通过口语,才能有足够的练习与实践的机会,来获得新的技能和养成另一种语言的思维习惯。各册的句型、语法、词汇都是最基本的。即使是零起点的读者也可由浅入深,循序渐进,有英语基础的读者更可以温故而知新,巩固和提高自己的英语听说写的能力。

为了给读者提供纯正、地道的英语,本书各册力求做到由中外语言专家合作编写,并且将配制录音带。

“实用英语系列”为多辑系列丛书,分辑推出。第一辑 8 种由美国 AA. Bridgers 公司编写,内容包括办公室日常用语、生活美语、旅行自助、文法句型会话、流利英语词汇等。第二辑 10 种由台湾远流出版公司编写,以商务交际活动为中心,包括国际商展、贸易、谈判、接待、礼仪、商务报告等方面的英语口语、书面语言等。这二辑书中出现的重要单词短语,依照当代美国人发音,以标准 K. K. 音标注音。为方便读者自学,各册均由语言教学专家精心录制了学习磁带,使读者既可阅读本书,还可以训练听力,以掌握纯正的语音语调,达到自然学习的效果。本书附有国际音标(Jones)和 K. K. 音标对照表,供读者查阅。

热忱欢迎读者对“实用英语系列”编写中的疏漏和缺点提出批评建议。

北京大学出版社

1999 年 8 月

1 Preparations for Meeting a Buyer

接机前的准备

您如果对以下的问题不了解,请阅读本章:

- 穿着的礼仪
- 上司对下属说话的语气
- 指派人员接机
- 如何安排会面时间及接机后的活动

会话实录

Mr. Mitchell 将于今日抵台湾, Mr. Sun 特别指派 Brian 去接机。

Sun: Brian, Mr. Mitchell will be arriving in Taiwan for the first time this morning. I'd like you to pick him up and help him get settled in. ①

Brian, Mitchell 先生将在今天早上到台湾,他是第一次来,我希望你去接他,顺便帮他安顿好。

Brian: Can do, Mr. Sun. Which hotel is he booked at? ②

没问题,孙先生。他订哪一家旅馆?

S: Howard Plaza. Everything's been arranged, under his name.

福华饭店,一切都以他的名字安排好了。

B: I'd better go to the airport now. Shall I take one of the company cars?

我最好现在就去机场。我开公司的车吗?

① Sun 虽为 Brian 的上司,但也以客气的口吻嘱咐下级,使用“I'd like you to...”而非“I want you to...”,显得十分有礼。

② “Can do.”等于“I can do it.”之简写。短句给人爽快,有百分之百把握的感觉。反义词为“No can do.”:办不到。

S: No. Because we're negotiating such a large purchase from Northern Reflections, it's in our best interest to show him around in style. We've rented a limo.

不。既然要和 Northern Reflections 谈这么大笔买卖,风风光光地带他逛逛,会对我们有好处。我们租了一辆豪华轿车。

B: Good idea. I'd better be on my way.
好主意,我最好上路了。

S: Brian, do you have a jacket and tie at the office today?

Brian,你今天西装和领带有没有放在办公室?

B: Yes. Why do you ask?
有啊,有什么事吗?

S: I know it's very humid, and the dress code is pretty casual here. But I think it's important to look professional when a client is visiting. ①

我知道天气湿湿粘粘的,而且公司对穿着一向不太要求。但我想有客户来的时候,还是得穿得正式。

B: I understand. I'll have my suit jacket and tie on when I meet Mr. Mitchell.

我了解,接 Mitchell 先生时我会把外套穿上,领带

① 欧美社会讲究穿衣的礼节,接见宾客等正式场合中,最得体的服饰即为成套之西装。此外,孙先生以“I think it's important...”之句型表示意见,比直接用“It's important...”婉转。

打好。

S: Fine. And I think it would be proper if you leave your jacket on, unless Mr. Mitchell takes his off first, or mentions how hot it is. ①

很好,我想除非 Mitchell 先生先把外套脱掉或喊热,不然你还是穿着外套好了。

B: I follow you. Then I can suggest that he take off his jacket, then follow suit.

我懂,所以我会建议他脱外套,之后再跟进。

S: Yes. It's important that we pay attention to detail. Mr. Mitchell will be arriving on flight HK 211, from Hong Kong, at 11:20.

好。对小节也不能马虎,这是很要紧的。Mitchell 先生由香港搭 HK211 班机,会在 11 点 20 分到。

B: Will he visit our office today?

他今天准备来公司吗?

S: He'll probably have jetlag, so nothing's scheduled today.

他可能还没适应时差,所以今天没有排定任何节目。

B: I'll take him right to the hotel then, so he can get some shuteye.

那我直接带他去饭店,让他睡一会儿。

S: Good. And please remind him that dinner is optional tonight, if he's not too tired. Otherwise,

① 不等访客脱掉外套,即径自脱去是失礼的表现。

we have a meeting scheduled for 10 a. m. tomorrow morning.

很好,请提醒他要是不要太累的话,可以一起吃晚餐。不然,就明天早上 10 点整会面。

B: We'll pick him up in both cases?

不论一起吃饭或开会,都要去接他吗?

S: Right. (as Brian is leaving) And Brian, make sure your suit is conservative—nothing too loud, eh?^①

没错。(Brian 正要离去) Brian, 记得你的西装款式要保守,别太花哨,嗯?

礼仪常识

如何穿着得体

西方社会讲究穿着的礼节,尽管平时不修边幅,一旦工作需要或赴正式场合,莫不力求穿着得体。以下一览表帮您选择正确的服装:

服装名称	大礼服 full dress	小礼服 tuxedo	办公服 business suit
注意事项			

① 西装的款式与颜色以保守为原则,颜色以黑、铁灰、深蓝、褐色等暗色为大众所接受,而白色、米黄也常见于亚热带地区。

服装名称 注意事项	大礼服 full dress	小礼服 tuxedo	办公服 business suit
别名	白领结 (white tie) 燕尾服 (swallow tail, tailcoat)	黑领结 (black tie) 晚宴服 (dinner jacket)	

续表

服装名称 注意事项	大礼服 full dress	小礼服 tuxedo	办公服 business suit
穿着场合	特别盛大隆重之场合,如国宴	下午四点之后的活动,如宴会、婚礼、歌剧、颁奖等	业务上接见宾客、开会等场合,为西方社会正式之办公服饰
外套	后摆呈燕尾状之外套 (swallow tail; tailcoat)	普通西装外套 (jacket)款式保守	普通西装外套 (jacket)也以保守为原则
长裤	外侧之缝边滚上黑色缎带,穿着时必须使用吊带 (suspenders),不可用皮带	类似大礼服之吊带裤,但晚近有以皮带取代吊带之趋势	一般之西裤,剪裁保守
衬衫	硬胸或百叶式的白色衬衫	与大礼服同,或普通白衬衫也可	普通衬衫,颜色、款式宜保守
领结(领带)	白色横式领结 (white tie)	黑色横式领结 (black tie)	领带

注:小礼服原为过去英国社会于晚餐时穿着的半正式礼服。由于19世纪时,纽约之“Tuxedo Lake”乡村俱乐部主张以此类礼服代替繁复的燕尾服,故名“tuxedo”。

情境短语

1. get settled in(to) 安顿

“settle”有“定居或坐下来”之意，因此“get settled in”引申为到了一个新环境后，安定好一切。

▲ The salesman decided to get settled into his hotel before he went out to eat.

（推销员决定在吃饭前，先到旅社安顿好。）

2. under one's name 以某人之名义

这短语字面上是说“在某人名下”，引申为某人将承担责任，或将享有利益。

▲ This contract was signed under the director's name.

（合约是以主任的名义签的。）

3. in one's best interest 对某人最有利

“interest”在此指“利益”而非“兴趣”。“in one's best interest”形容如果做了某件事的结果，会对某人最有好处。

▲ I think it is in our best interest not to give the boss such a bad profit report while he is in such a bad mood.

（我想在老板心情不好时，我们最好不要给他这

么难看的收益报告。)

4. **in style** 高级地

这短语为“in high-class style”之简写。“style”意思是“行事的方式”，“in style”形容为让人印象深刻而采用豪华、高尚的方式。

▲Most salesmen like to entertain in style, in order to impress their customers.

(为留给客户深刻的印象,大多数的业务员喜欢风风光光地待客。)

5. **follow suit** 有样学样

这短语起源于玩牌时,出别人刚出过的牌,引申为“模仿前例、效尤”。

▲It doesn't mean you have to follow suit just because the boss smokes smelly cigars.

(不必因老板抽难闻的雪茄,你就一定要学他。)

6. **pay attention to detail** 留意细节、不放过小节

这短语形容连小处也不马虎,处处都留意。“pay attention to...”为“注意某事”,是常用的短语。“attention”,注意力;“detail”,细节。

▲A good dresser always pays attention to detail, to make sure he looks professional.

(好的服装师连小处也不马虎,才能看起来具有专业水准。)

词汇解析

1. book [buk] *v.* 订票
2. negotiate [nə'gɒʃɪet] *v.* 商谈、协议
3. limo ['lɪmo] *n.* 豪华轿车, 为“limousine”之简写, 此类车型宽长, 并以玻璃隔开驾驶座与后座。
4. jacket ['dʒækɪt] *n.* 西装外套
5. humid ['hjuːmɪd] *adj.* 潮湿的
6. dress code *n.* 公司对服装的规定。“code” [kod], 在此指对某事的规定。
7. casual ['kæʒjuəl] *adj.* 非正式的、随便的
8. jetlag ['dʒetlæɡ] *n.* 时差不适, 特指长途飞行后所引起之疲劳。也可作“jet lag”。
9. shuteye ['ʃʌtaɪ] *n.* 睡眠; 字面意义是“闭上眼睛”, 为俚语用法。
10. optional ['ɒpʃənəl] *adj.* 随意的、非必要的
11. loud [laʊd] *adj.* 花哨、低俗的

文法释疑

1. A. It *would be* proper if you leave your jacket on.
B. It *will be* proper if you leave your jacket on.
哪一个是正确的答案呢?

解:(A)、(B)都正确。如果要用“if”表示本来很可能发生或一定会发生的事实,主要子句要用未来式(will+V.)或现在式,“if”子句则必须使用现在简单式。在此用“would”代替“will”,是因为口气上“would”比“will”客气。文中孙先生吩咐属下办事时,为表示尊重,故使用“it would be proper...”。

2. A. I can suggest that he *take* off his jacket.
B. I can suggest that he *takes* off his jacket.
哪个是对的?(A)或(B)?

解:如果你选(B)就错了,因为“suggest that”后面子句的动词永远为原型动词,即使是第三人称或过去时态都不例外。如“I suggested that he take off his jacket.”

3. A. I'll take him right to the hotel then, *so* he can get some shuteye.
B. I'll take him right to the hotel then, *therefore* he can get some shuteye.
(A)对或是(B)对?

解:答案是(A)。因为“so”是连接词,用以连接两独立的句子,“so”前面使用的标点符号是逗点“,”。“therefore”则为转折副词,不能连接两独立句子。而“,”不同于分号“;”,有连接句子的功能,因此(B)句为错误的句子,要改为“I'll

take him right to the hotel then; therefore, he can get some shuteye.”。

4. A. *Will* I take one of the company cars ?

B. *Shall* I take one of the company cars ?

何者是标准答案 ?

解:(B)是对的。虽然在未来时态,第一人称代名词可用“shall”和“will”,但在表达“请示、建议”时,却不用“will”而要用“shall”。例如,想替别人买书却不知对方意下如何时,可说“Shall I buy the book for you?”。

复习行动

I. 字汇

1. The president of the company wanted all his hotel accommodations in advance before he went on his trip.
2. The in this company states that men must always wear dark suits, and women must wear conservative dresses.
3. Many executives like to travel in , to try to show others that they are important.
4. After meeting with salespeople all day, the re-

gional agent could only think about getting some
s_____.

5. Generally, people who wear l_____ clothes are considered a little low-class.
6. It is so h_____ that everybody sweats a lot, and wants to take off their jackets.
7. Businesspeople who have to travel often between North America and Asia constantly suffer from j_____.

II. 短语练习

in one's best interest	pay attention to detail	
get settled in(to)	follow suit	in style

从以上五个短语选出最适合者填入下列情形：

1. 情形：看到一位同事要求加薪，你也起而仿效。
可说：I heard Paul ask for a raise, then I
_____.
2. 情形：老板心情不好说了两句重话，但为了自己好，还是不要回嘴。
可说：It is _____ not to talk back.
3. 情形：招待同事到家中作客，为宾主尽欢，必须考虑到小处。
可说：I have to _____ to make everybody feel at home.
4. 情形：某人招待客户，总是摆酒宴，排场阔气。

可说: He entertained the big clients

_____.

5. 情形: 从台北到高雄, 下飞机后先到宿舍安顿好。

可说: I _____ my dorm after
arriving in Kaohsiung.

Ⅲ. 句型还原

熟读课文后, 将下列间接句还原成说话者的原说词:

例: Mr. Sun asked Brian to pick up Mr. Mitchell and help him get settled in.

→S: "I'd like you to pick Mr. Mitchell up and help him get settled in."

1. Brian asked which hotel Mr. Mitchell was booked at.

→B: "_____"

2. Brian asked if he should take one of the company cars.

→B: "_____"

3. Brian said he would have his suit jacket and tie on when he met Mr. Mitchell.

→B: "_____"

4. Mr. Sun told Brian it was important that they pay attention to detail.

→S: "_____"

5. Mr. Sun asked Brian to remind Mr. Mitchell that dinner was optional that night.