

# 商貿英語 溝通王



**Chapter 1 商貿禮儀——與新老客戶溝通**

<b>Unit 1</b>	<b>▶ 預約客戶</b>	
Scene 1	電話預約 Making Appointments through the Telephone	11
Scene 2	安排會面 Arrange an Appointment	12
Scene 3	變更時間 Change Schedule	14
	<b>預約客戶 Tips</b>	
<b>Unit 2</b>	<b>▶ 機場迎接</b>	
Scene 4	迎接客戶 Meet Clients	16
Scene 5	問候寒暄 Greetings	17
Scene 6	去往賓館 Go to the Hotel	19
Scene 7	行程安排和確認 Arrange and Confirm Schedule	20
	<b>機場迎接 Tips</b>	
<b>Unit 3</b>	<b>▶ 安排住宿</b>	
Scene 8	預訂房間 Book a Room	22
Scene 9	登記入住 Check in	24
Scene 10	詢問客房服務 About Room Service	26
Scene 11	退房 Check out	27
	<b>安排住宿 Tips</b>	
<b>Unit 4</b>	<b>▶ 參觀陪同</b>	
Scene 12	客戶引薦 Clients Recommendation	30
Scene 13	介紹公司 Introduce the Company	32
Scene 14	參觀工廠 Visit the Plant	34
Scene 15	介紹產品 Introduce Products	35
Scene 16	談論業績 Talk about the Performance	37
Scene 17	陪同觀光 Go Sightseeing Together	38
	<b>參觀陪同 Tips</b>	
<b>Unit 5</b>	<b>▶ 商務宴請</b>	
Scene 18	商務着裝 Business Dress Code	41
Scene 19	邀請客戶 Invite Customers	43
Scene 20	訂座 Book a Table	44
Scene 21	推薦菜品 Recommend Dishes	45
Scene 22	點菜 Order Dishes	46
Scene 23	詢問上菜 Ask about Serving	48
Scene 24	評價菜品 Food Evaluation	49
Scene 25	結帳 Pay the Bill	51
	<b>商務宴請 Tips</b>	
<b>Unit 6</b>	<b>▶ 機場送別</b>	
Scene 26	預訂機票 Book the Tickets	54
Scene 27	送行 See Off	55
Scene 28	道別 Farewell	57
	<b>機場送別 Tips</b>	

## Chapter 2 商務出差——開發潛在客戶

### Unit 1 ▶ 乘坐飛機

Scene 29	登機入座 Boarding and Seating	60
Scene 30	機上服務 Flight Service	62
Scene 31	機內飲食 Have Meals on the Plane	63
Scene 32	感到不適 Feel Uncomfortable 在飛機上 Tips	64

### Unit 2 ▶ 行李事宜

Scene 33	行李限重 The Allowance of Luggage	67
Scene 34	提取行李 Claim the Luggage	69
Scene 35	行李報失 Report the Missing Luggage 出入境流程 Tips	70

### Unit 3 ▶ 兌換貨幣

Scene 36	詢問匯率 Ask about Exchange Rates	72
Scene 37	兌換零錢 Get Change 兌換貨幣 Tips	73

### Unit 4 ▶ 拜訪客戶

Scene 38	預約拜訪 Make an Appointment	75
Scene 39	前往拜訪 Keep an Appointment 拜訪客戶 Tips	76

### Unit 5 ▶ 交通出行

Scene 40	問路 Ask for Direction	78
Scene 41	打車 Take a Taxi	80
Scene 42	自駕 Drive a Car	81
Scene 43	坐火車 Take the Train	83
Scene 44	公交出行 Take the Bus	84
Scene 45	坐地鐵 Take the Subway 交通出行 Tips	85

## Chapter 3 商貿營銷——多方位多渠道的營銷

### Unit 1 ▶ 產品介紹

Scene 46	性能介紹 Performance Introduction	88
Scene 47	產品定位 Product Positioning	90
Scene 48	與競爭產品的比較 Compare with Competitors' Products	91
Scene 49	商務諮詢 Business Consulting	92
Scene 50	產品展示與體驗 Present and Experience Products 產品介紹 Tips	93

### Unit 2 ▶ 參加商業展會

Scene 51	預訂展位 Booth Reservation	95
Scene 52	展會準備 Preparation for Exhibition	97
Scene 53	展台搭建 Booth Construction	98
Scene 54	樣品展示 Sample Exhibition	99
Scene 55	展會中介紹產品 Introduce Products in an Exhibition	101
Scene 56	產品推銷 Product Promotion 參加商業展會 Tips	102

<b>Unit 3</b>	<b>▶ 市場調研</b>	
Scene 57	產品質量調查 Research on Product Quality	105
Scene 58	用戶偏好調查 Research on User Preference	107
Scene 59	反饋意見和建議 Feedback	109
	<b>市場調研 Tips</b>	
<b>Unit 4</b>	<b>▶ 售後服務</b>	
Scene 60	詢問產品銷售情況 Inquiry about Sales	112
Scene 61	提供專業意見 Offer Professional Advice	113
Scene 62	提供最新的產品信息 The Newest Product	114
Scene 63	告知售後服務電話 After-sales Hotline	116
	<b>售後服務 Tips</b>	

## Chapter 4 貿易實務——談判桌上的較量

<b>Unit 1</b>	<b>▶ 詢盤</b>	
Scene 64	索要目錄 Inquiry about Catalogue	120
Scene 65	詢問價格 Price Inquiry	122
	<b>詢盤 Tips</b>	
<b>Unit 2</b>	<b>▶ 發盤</b>	
Scene 66	針對新客戶的詢盤 Answer a First Inquiry	124
Scene 67	針對老客戶的詢盤 Answer Inquiries from a Regular Customer	126
Scene 68	給客戶推薦新產品 Introduce New Products	128
Scene 69	回答詢盤客戶的各種問題 Answer Inquiries	130
	<b>發盤 Tips</b>	
<b>Unit 3</b>	<b>▶ 還盤</b>	
Scene 70	關於價格與質量 Price and Quality	133
Scene 71	關於折扣 Discount	135
Scene 72	關於付款方式 Payment	136
Scene 73	關於交貨時間 Time of Delivery	137
	<b>還盤 Tips</b>	
<b>Unit 4</b>	<b>▶ 樣品細節</b>	
Scene 74	準備樣品 Sample Preparation	140
Scene 75	樣品郵寄與相關費用 Sample Post and Related Expenses	141
Scene 76	樣品反饋意見 Feedback on Samples	143
Scene 77	討論包裝和顏色 Discuss Packaging and Color	144
Scene 78	確認產品設計 Confirmation of Product Design	145
	<b>樣品細節 Tips</b>	
<b>Unit 5</b>	<b>▶ 訂貨</b>	
Scene 79	確認訂單 Confirm the Order	148
Scene 80	產品推薦 Recommend Products	150
Scene 81	庫存無貨 Stock Unavailable	151
Scene 82	準備形式發票 Prepare Proforma Invoice	152
Scene 83	訂單變動 Change Order	154
Scene 84	削減訂單 Reduce an Order	155
Scene 85	取消訂單 Cancel an Order	156
	<b>訂貨 Tips</b>	

<b>Unit 6</b>	<b>▶ 簽訂合同</b>	
Scene 86	起草合同 Draft a Contract	159
Scene 87	商定合同 Negotiate a Contract	161
Scene 88	審核合同 Review a Contract	163
Scene 89	修改合同 Amend a Contract	165
Scene 90	簽訂合同 Sign a Contract	167
Scene 91	合同終止 Terminate a Contract	168
Scene 92	合同違約 Breach a Contract	170
	<b>簽訂合同 Tips</b>	

<b>Unit 7</b>	<b>▶ 貨物保險</b>	
Scene 93	保險險種 Types of Insurance	173
Scene 94	投保 Effect Insurance	175
Scene 95	保險級別 Insurance Level	176
Scene 96	保險糾紛 Insurance Dispute	177
	<b>貨物保險 Tips</b>	

<b>Unit 8</b>	<b>▶ 商業保險</b>	
Scene 97	商保類型 Commercial Insurances	180
Scene 98	保險費率 Premium Rate	182
	<b>商業保險 Tips</b>	

<b>Unit 9</b>	<b>▶ 索賠</b>	
Scene 99	索賠理由 Claim	184
Scene 100	提出索賠 File a Claim	186
Scene 101	索賠談判 Claim Negotiation	188
Scene 102	同意索賠 Accept a Claim	190
Scene 103	退貨 Return of Goods	192
	<b>索賠 Tips</b>	

<b>Unit 10</b>	<b>▶ 爭議仲裁</b>	
Scene 104	質量糾紛 Quality Dispute	195
Scene 105	解決糾紛方式 Way of Resolving Dispute	197
Scene 106	仲裁制度 Arbitration Policy	199
Scene 107	訴諸仲裁 Resort to Arbitration	200
	<b>爭議仲裁 Tips</b>	

<b>Unit 11</b>	<b>▶ 收款問題</b>	
Scene 108	向客戶催款 Press for a Payment	203
Scene 109	確認收到款項 Confirm the Receipt of the Payment	205
	<b>收款問題 Tips</b>	

## **Chapter 5** 貿易類型——貿易形式多種多樣

<b>Unit 1</b>	<b>▶ 補償貿易</b>	
Scene 110	補償貿易談判 Compensation Trade Negotiations	208
	<b>補償貿易 Tips</b>	

<b>Unit 2</b>	<b>▶ 易貨貿易</b>	
Scene 111	易貨貿易談判 Barter Trade Negotiations	211
	<b>易貨貿易 Tips</b>	

<b>Unit 3</b>	<b>▶ 寄售貿易</b>	
Scene 112	寄售貿易談判 Negotiation on Consignment Sale	214
	<b>寄售貿易 Tips</b>	
<b>Unit 4</b>	<b>▶ 加工貿易</b>	
Scene 113	材料和樣式 Material and Style	217
Scene 114	交付條件 Delivery Condition	219
	<b>加工貿易 Tips</b>	
<b>Unit 5</b>	<b>▶ 代理</b>	
Scene 115	申請代理 Apply for Agency	221
Scene 116	拒絕代理 Decline an Agent	223
Scene 117	代理協商 Discuss with an Agent	225
Scene 118	任命代理 Appoint an Agent	226
Scene 119	續約代理 Renew an Agent	228
	<b>代理 Tips</b>	
<b>Unit 6</b>	<b>▶ 技術轉讓</b>	
Scene 120	轉讓專有技術 Transfer of Know-how	231
Scene 121	轉讓專利 Transfer of Patent	233
	<b>技術轉讓 Tips</b>	
<b>Unit 7</b>	<b>▶ 合資合作</b>	
Scene 122	尋找項目 Look for Projects	235
Scene 123	技術引進 Technology Import	237
Scene 124	合資經營條件 Conditions on Joint Participation	238
	<b>合資合作 Tips</b>	
<b>Unit 8</b>	<b>▶ 投資</b>	
Scene 125	投資評估 Investment Appraisal	241
Scene 126	投資風險 Investment Risk	242
Scene 127	投資比例 Proportion in Investment	244
Scene 128	投資糾紛 Investment Dispute	245
	<b>投資 Tips</b>	
<b>Unit 9</b>	<b>▶ 招標</b>	
Scene 129	招標信息 Bidding Information	247
Scene 130	招標通知 Tender Notice	249
	<b>招標 Tips</b>	
<b>Unit 10</b>	<b>▶ 投標</b>	
Scene 131	投標擔保 Bid Guarantee	252
Scene 132	投標期限 Bid Deadline	253
	<b>投標 Tips</b>	
<b>Unit 11</b>	<b>▶ 電子商務</b>	
Scene 133	在線交易 Online Transaction	255
Scene 134	支付方式 Payment	257
Scene 135	送貨方式 Delivery	258
	<b>電子商務 Tips</b>	

## Chapter 6 商品報關——出入境的必要手續

### Unit 1 ▶ 商品檢驗

Scene 136	商品檢驗及程序 Commodity Inspection & Procedure	263
Scene 137	商檢條款 Commodity Inspection Clause	264
Scene 138	商檢證明與確認 Inspection Certificate & Confirmation	266
Scene 139	檢驗爭議 Inspection Disputes	268
	<b>商品檢驗 Tips</b>	

### Unit 2 ▶ 海關檢查

Scene 140	通關手續與協商 Customs Formalities / Consultation	271
Scene 141	海關問詢與檢查 Customs Enquiry / Inspection	272
Scene 142	應稅物品 Articles to Declare	274
	<b>海關檢查 Tips</b>	

### Unit 3 ▶ 商務簽證

Scene 143	申請簽證 Apply for a Business Visa	277
Scene 144	簽證條件 Visa Conditions	279
Scene 145	簽證手續 Visa Procedures	281
	<b>商務簽證 Tips</b>	

### Unit 4 ▶ 國際稅收

Scene 146	稅務登記 Tax Registration	284
Scene 147	稅務檢查 Tax Examination	285
	<b>國際稅稅 Tips</b>	

### Unit 5 ▶ 包裝

Scene 148	包裝類型 Packaging Type	289
Scene 149	檢驗包裝 Packaging Inspection	290
Scene 150	包裝問題 Packaging Issue	292
	<b>包裝 Tips</b>	

### Unit 6 ▶ 裝運

Scene 151	裝運時間 Time of Shipment	294
Scene 152	裝船問題 Shipment Problems	296
Scene 153	裝運卸貨和交貨 Unloading and Delivery	297
Scene 154	貨物損失 Goods Loss	299
	<b>裝運 Tips</b>	

### Unit 7 ▶ 出入境

Scene 155	入境諮詢 Inquiry of Entry	303
Scene 156	居留諮詢 Inquiry of Residency	304
Scene 157	出境諮詢 Inquiry of Departure	306
	<b>出入境 Tips</b>	

## Chapter 7 商貿辦公——日常這樣辦公

### Unit 1 ▶ 人員招聘

Scene 158	通知面試 Notify the Personal Interview	310
Scene 159	面試開場白 Prologue of Interview	311
Scene 160	詢問優缺點 Advantages and Disadvantages	313
Scene 161	詢問職業目標 Career Objective	314
Scene 162	詢問工作經歷 Work Experiences	316
Scene 163	工資談判 About Salary	317
Scene 164	福利待遇 Benefit Package	319
Scene 165	告知面試結果 Interview Result	320
Scene 166	介紹新進人員 Introduce the New Employees	321
	<b>人員招聘 Tips</b>	

### Unit 2 ▶ 辦公設備

Scene 167	電話 Telephone	324
Scene 168	電腦 Computer	326
Scene 169	打印機和影印機 Printer and Photocopier	327
Scene 170	傳真機 Fax Machine	328
	<b>辦公設備 Tips</b>	

### Unit 3 ▶ 檔案管理

Scene 171	檔案查詢 File Query	330
Scene 172	文件歸檔 Filing	332
	<b>檔案管理 Tips</b>	

### Unit 4 ▶ 會議籌備

Scene 173	會議策劃 Conference Planning	334
Scene 174	安排議程 Set the Agenda	336
Scene 175	日程變動 Change the Agenda	337
Scene 176	預訂會議室 Book a Meeting Room	338
Scene 177	會議服務 Meeting Services	340
Scene 178	舉辦宴會 Hold a Feast	341
	<b>會議籌備 Tips</b>	

### Unit 5 ▶ 商務信函

Scene 179	查看信件 Check the Letter	343
Scene 180	處理信件 Deal with Mails	345
	<b>商務信函 Tips</b>	

### Unit 6 ▶ 商標註冊

Scene 181	註冊商標 Registered Trademark	347
Scene 182	註冊程序 Registration Procedure	349
Scene 183	商標轉讓 Trademark Leasing	350
Scene 184	商標形象 Trademark Image	351
Scene 185	商標侵權 Trademark Infringement	352
	<b>商標註冊 Tips</b>	

### Unit 7 ▶ 專利註冊

Scene 186	專利申請 Patent Application	354
Scene 187	申請程序 Application Procedure	356
Scene 188	購買專利 Purchase Patents	357
	<b>專利註冊 Tips</b>	



# Chapter 1

## 商貿禮儀—— 與新老客戶溝通

- ▶ Unit 1 預約客戶
- ▶ Unit 2 機場迎接
- ▶ Unit 3 安排住宿
- ▶ Unit 4 參觀陪同
- ▶ Unit 5 商務宴請
- ▶ Unit 6 機場送別

# Unit 1

## 預約客戶

電話一直都是國際商務溝通的重要工具，許多商務磋商、買賣交易、口頭協議以及日常事務處理等往往是通過電話進行的。打電話在某種程度上能反映一個公司的管理水平和員工的業務素質，所以打電話的基本禮儀還是要學一學。

### 預約客戶必會詞

**1** appointment *n.* 預約，約會

商務交流活動中，時間至關重要。決定會面前，雙方提前預訂時間，並按時赴約是現代商務活動文明的體現。

**2** available *a.* 可得到的，空間的

available 是電話找人時的高頻詞匯。

**PS** He / She's not available. 他 / 她不在。

**3** schedule *n.* 日程安排

職場人士公務繁忙，安排會面前，都會先查看日程安排。

**4** cancel *v.* 取消

如遇突發事件無法赴約，要提前通知對方取消預約。

**PS** cancel the appointment 取消約會

### 這些小詞你也要會哦：

secretary <i>n.</i> 秘書	arrange <i>v.</i> 安排	office <i>n.</i> 辦公室
out of the office 不在辦公室	leave a message 留言	urgent <i>a.</i> 緊急的
possible <i>a.</i> 可能的	postpone <i>v.</i> 推遲	put off 推遲
get back 回來	interest <i>v.</i> 對……感興趣	confirmation <i>n.</i> 確認



## 電話預約

# Making Appointments through the Telephone



## 場景對話

A: Hello, this is Tele System. Can I help you?	A: 你好，這裡是 Tele 公司。有什麼需要幫助的嗎？
B: Yes, <u>this is Andrea Smith from Kingsberg Corporation. May I speak to your CEO Edward Jones, please?</u> I wrote to Mr. Jones last week, and he sent me a fax asking me to call and make an appointment with him. Would it be possible to see him sometime this week?	B: 是的，我是金斯伯格公司的安德烈亞·史密斯。我能找你們的總裁愛德華·瓊斯先生通話嗎？我上週給瓊斯先生寫過信，他回了一封傳真讓我給他打電話確認見面的事情。我這週能和瓊斯先生見個面嗎？
A: Wait a moment, please. Let me check Mr. Jones' schedule.	A: 請稍等。我得先看一下瓊斯先生的日程安排。
B: Thanks.	B: 謝謝。
A: Ms. Smith, I'm afraid Mr. Jones is not available until this Friday.	A: 史密斯女士，恐怕瓊斯先生要到本週五才有空。
B: Then can I go to the company to meet him at two o'clock on Friday afternoon?	B: 那麼我週五下午兩點到你們公司見他可以嗎？
A: Yes, that will be fine.	A: 可以，沒問題。
B: OK. <u>Will you please tell Mr. Jones about the appointment when he is back?</u>	B: 好的。等瓊斯先生回來，你可以轉告他關於我跟他約見面的事情嗎？
A: Yes, of course.	A: 當然可以。
B: Thanks a lot. Bye.	B: 太感謝了。再見。

## 場景問答必會句

This is Andrea Smith from Kingsberg Corporation.

我是金斯伯格公司的安德烈亞·史密斯。

May I speak to your CEO Edward Jones, please?

我能找你們的總裁愛德華·瓊斯先生通話嗎？

還可以這樣說：

- ☎ This is Nick Jackson. Can I have extension 021?  
我是尼克·傑克遜，可以幫我轉接分機號 021 嗎？

對方可能這樣回答：

- ☎ Hello, general manager's office. What can I do for you?  
您好，總經理辦公室。我能夠為您做些什麼？
- ☎ Hello, this is Alisa from X Company. May I help you?  
您好，我是 X 公司的阿莉莎。有什麼能幫您的嗎？

PS

extension *n.* 電話分機

this is... 表示“我是……”

Will you please tell Mr. Jones about the appointment when he is back?  
等瓊斯先生回來，你可以轉告他關於我跟他約見面的事情嗎？

還可以這樣說：

- ☎ Could you ask him to call me at 1234567?  
可以讓他往 1234567 這個號碼回電嗎？

對方可能這樣回答：

- ☎ Yes, of course.  
可以，沒問題。
- ☎ I'll make sure Tim gets this ASAP.  
我會儘快轉告蒂姆。

PS

call me at... 表示  
“撥……號碼給我回電”

ASAP 是 as soon as possible 的縮寫形式，表示“儘快”。



## 安排會面 Arrange an Appointment



### 場景對話


A: Excuse me. Is this Tele System?	A: 打擾了。請問這裡是 Tele 公司嗎？
B: Yes, that's right. What can I do for you?	B: 是的，沒錯。有什麼需要幫助的嗎？
A: I'd like to see your CEO about the <u>contract of cell phone</u> . Here's my calling card.	A: 我想見一下你們的總裁，談談手機合同一事。這是我的名片。
B: Thanks, Mr. Green. Take a seat, please. Do you have an appointment with Mr. Jones?	B: 謝謝，格林先生。請坐。您和瓊斯先生有預約嗎？
A: <u>No. But I need to have a talk with him.</u> I've got some ideas about the contract.	A: 沒有。但是我必須得和他談談。我對合同有些看法。

B: I see. I'll see if he is free now. Would you please wait a moment?	B: 哦。我看一下總裁現在是否有空。請您稍等片刻，好嗎？
A: OK.	A: 好的。
B: I'm sorry. Mr. Jones is talking with a client from Australia. Maybe he can meet you another time. Would you like to make an appointment for another time?	B: 對不起，總裁正在和一位澳大利亞客戶談話。也許他可以在其他時間見您。能幫您預約到其他時間嗎？
A: OK.	A: 可以。


## 場景問答必會句

I'd like to see your CEO about the contract of cell phone.  
我想見一下你們的總裁，談談手機合同一事。

還可以這樣說：

 I'd like to see someone in charge of Marketing.  
我想見一下你們市場部的負責人。


對方可能這樣問：

 How can I be of service?  
有什麼能為您效勞的嗎？




No. But I need to have a talk with him.  
沒有。但是我必須得和他談談。

還可以這樣說：

 Yes, I had an appointment with Mr. Jones at three p.m.  
是的，我和瓊斯先生約在下午 3 點見面。

對方可能這樣問：

 Does Mr. Jones know you will be here?  
瓊斯先生知道您要來嗎？





## 變更時間 Change Schedule



### 場景對話

A: Hi! My name is Zhang Lin. May I speak to Frank, please?	A: 你好，我叫張林。我想找一下弗蘭克？
B: Speaking.	B: 我就是。
A: Hi Frank, I'm calling to inform you that I can't keep our appointment tomorrow.	A: 你好，弗蘭克，我打電話是想告訴你，明天我不能與你見面了。
B: I'm sorry to hear that. What happened?	B: 很遺憾聽到這個消息，發生什麼事情了？
A: One of our clients will arrive early tomorrow morning and I have to meet him at the airport. Would it be possible to postpone our appointment?	A: 我們的一位客戶明早到訪，我得到機場接他。可以推遲我們的約會嗎？
B: Sure. When is convenient for you?	B: 當然。你什麼時候方便？
A: I wonder if we could put off our meeting until next Wednesday.	A: 我想知道是否可以把我們的約會推遲到下週三。
B: Yes. It's okay by me.	B: 好啊，我沒問題。
A: Great. Hope I haven't messed up your arrangements too much.	A: 太好了，希望我沒有給您的日程安排帶來太大的麻煩。
B: Not at all.	B: 沒關係。

### 場景問答必會句

I'm calling to inform you that I can't keep our appointment tomorrow.  
我打電話是想告訴你，明天我不能與你見面了。

還可以這樣說：

☎ I'm calling to know if it would be possible to cancel our meeting.

我打電話是想知道是否有可能取消我們的預約。

☎ I wonder if we could make it some other time.

我想知道我們是否可以安排別的時間。

I wonder if we could put off our meeting until next Wednesday.  
我想知道是否可以把我們的約會推遲到下週三。

還可以這樣說：

☎ Can we put it off?  
我們推遲一下可以嗎？

對方可能這樣回答：

☎ Yes, it works for me.  
當然，我沒問題。

☎ Sorry, I won't be available at that time.  
對不起，我那時沒空。

☎ Could we meet on Friday instead?  
我們改在週五見可以嗎？

PS

put ... off 推遲某事

instead *ad.* 代替

## 預約客戶 Tips

### 電話交流中常用句型

Answering the phone 接電話時	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hello? 喂？</li> <li>• Jody speaking. How can I help you? 我是喬迪，請問有什麼可以幫您的？</li> </ul>
Introducing yourself 自我介紹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hello, this is Julie Clarkson calling. 你好，我是朱莉·克拉克森。</li> <li>• This is she. 我就是。</li> <li>• Speaking. 我就是。</li> </ul>
Asking to speak with someone 想找某人接聽電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is Susan in? 蘇珊在嗎？</li> <li>• Is Jackson there? 傑克遜在嗎？</li> <li>• May I speak with Mr. Green, please? 請問格林先生在嗎？</li> </ul>
Connecting someone 我幫你轉給……	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Just a second. I'll get him. 稍等一下，我幫您轉接。</li> <li>• Hang on one second. 請稍等。</li> <li>• Please hold and I'll put you through to his office. 請稍等，我幫你轉接到他的辦公室。</li> <li>• All of our operators are busy at this time. Please hold for the next available person. 我們的接線員都很忙，請耐心等待。</li> </ul>

# Unit 2

## 機場迎接

隨著外事交流的不斷深入，各國間的互訪也日漸頻繁，在機場迎接來訪客人時，周到、得體的禮儀一定會給遠道而來的訪客留下美好的第一印象。

### 機場迎接必會詞

1 greetings *n.* 問候，打招呼

熱情、得體的招呼用語不僅會拉近與來訪者的距離，還會為一場成功的外事訪問打下基礎。機場常用打招呼用語有：

Did you have a good journey? 旅途愉快嗎？

How was your flight? 飛行順利嗎？

2 schedule *n.* 時間表；計劃表

外事訪問時間短，日程複雜多樣，制訂清晰的計劃表尤為重要。

3 hotel reservation 酒店預訂

預訂酒店是外事接待的一個重要環節

4 arrange *v.* 安排

合理的日程安排，能使訪客順利完成工作的同時，還有時間飽覽異國風景。

### 這些小詞你也要會哦：

luggage <i>n.</i> 行李	flight <i>n.</i> 飛行	thoughtful <i>a.</i> 體貼的	check in 入住
check out 退房	business trip 商務旅行	confirm <i>v.</i> 確認	passport <i>n.</i> 護照



## 迎接客戶 Meet Clients



### 場景對話

A: Pardon me. Are you Tom Niven from A Company?

B: Yes, and you are?

A: 不好意思打擾。您是來自A公司的湯姆·尼文嗎？

B: 是的，您是哪位？




A: <u>My name is Zhang Hua. I'm here to meet you.</u>	A: <u>我叫張華。我是來這兒接您的。</u>
B: Nice to meet you. Thank you for coming all the way here.	B: 見到您很高興。謝謝您專程來接我。
A: No problem. Let me help you with your luggage. This way please. Our car is waiting in the parking lot.	A: 不客氣。我來幫您提行李吧。請這邊走。我們的車在停車場。
B: Thank you. That's very thoughtful of you.	B: 謝謝。您想得真周到。

## 場景問答必會句


Are you Tom Niven from A Company?  
您是來自 A 公司的湯姆·尼文嗎？


還可以這樣說：

 Excuse me. Are you Susan Davis from Western Electronics? 對不起打擾一下，您是來自西方電子公司的蘇珊·戴維斯嗎？


My name is Zhang Hua. I'm here to meet you.  
我是張華，我是來這兒接您的。

還可以這樣說：

 I'm Dennis of ABC Company. 我是來自 ABC 公司的丹尼斯。

 It's a pleasure to make your acquaintance. I'm Dennis, from ABC Company.  
很高興認識你，我叫丹尼斯，來自 ABC 公司。

對方可能這樣回答：

 I have heard so much about you. Thank you for meeting me at the airport.  
久仰大名，謝謝您來機場接我。



## 問候寒暄 Greetings



### 場景對話

A: Hi! Mr. Hanson. It's great to finally meet you in person.



A: 您好！漢森先生，很高興終於見到您本人了。

B: The pleasure is mine.	B: 我也很高興。
A: <u>How was your flight?</u>	A: <u>您的旅途怎麼樣?</u>
B: It was a long trip but I was able to get some work done.	B: 航程很長，但正好讓我完成了一些工作。
A: Is this your first time in China?	A: 這是您第一次來中國嗎?
B: Yes. I'm very excited to be here.	B: 是的。我很興奮。
A: <u>I'd be happy to show you around and try some local food.</u>	A: <u>我很願意帶你四處逛逛，品嚐一些當地食物。</u>
B: Thank you. That would be great.	B: 謝謝。那就太好了。
A: You must be very tired after such a long trip. Let's get you to your hotel first.	A: 經過這麼長時間的旅行，您一定很累了。我先送您回賓館吧。
B: Yes. I think I could have a little rest.	B: 好的。我確實想休息一下。


## 場景問答必會句

How was your flight?  
您的旅途怎麼樣?

還可以這樣說：

-  Did you enjoy your journey?  
旅途還順利嗎?
-  Did you have a good trip?  
您的旅途還愉快嗎?

對方可能這樣回答：


-  I had a long flight but I'm doing well.  
我坐了很久的飛機，但是還好。

I'd be happy to show you around and try some local food.  
我很願意帶你四處逛逛，品嚐一些當地食物。

還可以這樣說：

-  Are there any places you want to visit?  
有沒有你想去參觀的地方?

對方可能這樣回答：

-  I've always wanted to visit the Great Wall.  
我一直很想去爬長城





## 去住賓館 Go to the Hotel



### 場景對話

A: Mr. Jackson, <u>I've already made a hotel reservation for you. I'm here to drive you to your hotel.</u>	A: 傑克遜先生， <u>我已經為您預訂了賓館房間，我來這兒開車帶您去賓館。</u>
B: That's great. Thank you.	B: 太好了。謝謝您。
A: Please take the back seat.	A: 請坐在後座。
B: Okay.	B: 好的。
(Ten minutes later.)	(10 分鐘後。)
A: This is the hotel where you're going to stay.	A: 這是您要入住的賓館。
B: It looks fantastic.	B: 看起來很棒。
A: Do you have your passport with you? We will need it when checking in.	A: 您帶護照了嗎？一會兒我們入住時要使用。
B: Yes. It's right here.	B: 是的。就在這兒。
A: We've booked a Western-style room for you. <u>Shall we go to the reception desk and check in?</u>	A: 我們為您預訂了一間西式房間。 <u>我們到前檯辦理入住手續吧？</u>
B: OK.	B: 好的。

### 場景問答必會句

I've already made a hotel reservation for you. I'm here to drive you to your hotel.  
我已經為您預訂了賓館房間，我來這兒開車帶您去賓館。

還可以這樣說：

☞ We have reserved a room for you at Beijing Hotel. 我們已為您  
在北京飯店訂了一間房間。

對方可能這樣問：

☞ Are we going to the hotel? 我們是要去賓館嗎？



Shall we go to the reception desk and check in?  
我們到前枱辦理入住手續吧？

還可以這樣說：

🗣️ I'll show you to your hotel. 我帶您去賓館。

對方可能這樣回答：

🗣️ Sure. 當然。

🗣️ May I take a look at the room? 我可以看看房間嗎？

🗣️ I have finished the check-in procedure. 我已經辦妥了住宿登記手續。

🗣️ I think I've filled in everything correctly. 我覺得我已經準確無誤地填完了。

PS

reception desk 前枱

procedure *n.* 手續，步驟

fill in 填寫



## 行程安排和確認 Arrange and Confirm Schedule



### 場景對話

A: Mr. Jackson, I hope you enjoyed the hotel we booked for you.

A：傑克遜先生，希望您滿意我們為您預訂的賓館。

B: Yes. The hotel room is very good. I enjoyed the beautiful view and the big tub.

B：是的。賓館房間非常好。我很享受美景和大浴缸。

A: That's great. Here's the schedule for tomorrow.

A：太好了。這是您明天的行程安排。

B: Thank you.

B：謝謝。

A: Everyone here is looking forward to seeing you. Our CEO Mr. Zhang is on a business trip. He will be in the office tomorrow around noon.

A：大家都很期待見到您。我們的總裁張先生正在出差。他將在中午時分到達公司。

B: Okay.

B：好的。

A: Mr. Lee, our sales manager will meet you tomorrow morning and give you a little tour of our company. And Mr. Zhang is going to take you out for lunch.

A：我們的銷售經理李先生明天將接待您，帶您參觀一下公司。張先生將帶您去吃午飯。

B: Great.

B：太好了。

## QA 場景問答必會句

Here's the schedule for tomorrow.  
這是您明天的行程安排。

還可以這樣說：

☞ We are going to invite you to take part in a welcome party. 我們將邀請您參加一場歡迎會。

He will be in the office tomorrow around noon.  
他將在中午時分到達公司。

還可以這樣說：

☞ He won't be back until tomorrow. 他明天才能回來。

對方可能這樣問：

☞ Will I be able to meet him today? 我今天能見到他嗎？

PS

be able to do sth. 能夠做某事

## 機場迎接 Tips

### 1. 機場迎接禮儀

- 備好外賓的照片及個人相關信息。
- 提前致電航空公司，確認外賓所乘航班是否準點到達。
- 計算好前往機場的時間，一定要提前到達，遲到在西方文化中會被認為是極不禮貌的行為。
- 提前準備好接機牌，以醒目的顏色、字體書寫好外賓的姓名。
- 與外賓見面時，舉止得體，坦然接受西方人在初次見面時的禮節，大方應對。

### 2. 機場英語標識

airport shuttle 機場班車	airport lounges 機場休息室
information center/desk 問詢處	check in area / zone 辦理登機區
international flights 國際航班	domestic flights 國內航班
emergency exit 安全出口	exit to all routes 各通道出口
flight connections 轉機處	customers lounges 旅客休息室
departure time on reverse 返航時間	destination airport 目的地機場
left baggage 行李寄存	lost property 失物招領

# Unit 3

## 安排住宿

商務旅行 (Business Travel) 涉及的一個重要問題就是住宿。安排好住宿，可以讓商務旅行無後顧之憂。住宿包括預訂房間、登記入住、詢問客房服務和退房等事宜。

### 安排住宿必會詞

#### 1 room service 客房服務

客房服務包括很多方面，有客房清理服務 (Room-cleaning Service)、鋪床服務 (Evening Turn-down Service)、喚醒服務 (Wake-up Call Service)、洗衣服務 (Laundry Service)、醫療服務 (Medical Service) 等。

#### 2 check-in 辦理入住手續

辦理入住手續需要讓客人填寫入住表格，內容包括：姓名、性別、國籍、居住地、身份證 (外國人用護照) 號碼、聯絡電話、入住日期和天數，並支付押金，領取押金單以及酒店房間鑰匙。

#### 3 standard room 標準房

酒店的標準房一般是指標準雙人房。酒店的房間類型還可以分為單人房 (single room)、雙人單床房 (double room)、雙人雙床房 (twin room)、三人房 (triple room) 和家庭房 (family room) 等。

### 這些小詞你也要會哦：

registration form 登記表	in cash 現金支付	make a payment 付款
reservation <i>n.</i> 預訂	lobby <i>n.</i> 酒店大廳	reception <i>n.</i> 接待處
porter <i>n.</i> 行李搬運工	bellboy <i>n.</i> 侍者	headwaiter <i>n.</i> 餐廳領班



### 預訂房間 Book a Room



### 場景對話

A: Good morning, Crown Plaza Hotel. May I help you?

A: 早上好，皇冠假日酒店，有什麼可以為您服務的？

B: Hi, good morning. I'd like to make a reservation for the night of March 10th. Do you have any vacancies?	B: 嗨，早上好。我想要預訂 3 月 10 日晚上的房間。你們有空房嗎？
A: Yes, Sir. What kind of room would you like?	A: 有，先生。您想要什麼房型？
B: Do you have any business suites available for that night?	B: 那天的商務套房還有嗎？
A: Hold on, please... I'm afraid business suites are fully booked on that day. What about an executive suite instead?	A: 請稍等……恐怕我們已經沒有商務套間了，高級套房可以嗎？
B: OK, I will take that executive suite, thank you. By the way, what's the rate for the room?	B: 好的，那我訂高級套房，謝謝。順便問一下，房費是多少？
A: One hundred and eighty dollars per night.	A: 每晚 180 美元。
B: Fine.	B: 好的。
A: How long will you be staying?	A: 您要住多久呢？
B: One week.	B: 一周。
A: May I have your name, please?	A: 可以告訴我您的姓名嗎？
B: Bruce.	B: 布魯斯。
A: What time will you arrive?	A: 您什麼時候到呢？
B: Around seven p.m. on March 10th.	B: 3 月 10 日晚上 7 點左右。
A: Thank you sir. We look forward to serving you.	A: 謝謝您先生。很期待為您服務。
B: Thank you.	B: 謝謝。

## 場景問答必會句

I'd like to make a reservation for the night of March 10th.  
我想要預訂 3 月 10 日晚上的房間。

還可以這樣說：

I would need a room from April 12th to April 15th.  
我需要一間房間，從 4 月 12 日到 4 月 15 日。

I would like to book a standard room for three days, for the 21st to the 23rd of March.  
我想預訂三天的標準間，3 月 21 日至 3 月 23 日。

PS

standard room 標準間

By the way, what's the rate for the room?  
順便問一下，房費是多少？

還可以這樣說：

- ☎ Can you tell me the rate for a single room, please?  
請告訴我一間單人房的費用，好嗎？
- ☎ Does the charge include everything?  
這費用包括所有的服務嗎？
- ☎ Do you charge for phone calls? 電話收費嗎？
- ☎ Do I get a discount if I have a Golden Card?  
我有酒店的金卡，能打折嗎？

對方可能這樣回答：

- ☎ It's \$75 per night. 每晚 75 美元。
- ☎ It includes housekeeping and gym facilities.  
費用包括房間整理和健身器械使用費。

PS

by the way 順便問一下  
charge *n.* 費用

PS

housekeeping *n.* 客房服務  
Gym *n.* 健身房



## 登記入住 Check in



### 場景對話

A: Good morning, sir. Welcome to the Hilton Hotel. What can I do for you?	A: 早上好，先生。歡迎來到希爾頓酒店。我能幫您什麼嗎？
B: My name is Ronald Dickson. I have a reservation. <u>Can I check in now?</u>	B: 我叫羅納德·迪克森。我預訂了一間房， <u>現在可以辦理入住登記嗎？</u>
A: Certainly, sir. Let me see. Yes, Mr. Dickson, I have your booking record here. Your reservation is for a single room for three nights. Is that correct?	A: 當然可以，先生。我看一下，是的，迪克森先生，有您的預訂記錄。您預訂了三晚的單人房，是嗎？
B: Yes.	B: 是的。
A: Could you fill in the registration form, please?	A: 請您先填這張表格。
B: Sure. (Fill out the form.) Here you are.	B: 好的。(填表)填好了。
A: May I confirm your departure date?	A: 我能確認一下您的離開日期嗎？
B: Yes, <u>I should be leaving on the 8th.</u>	B: 嗯， <u>我應該在 8 日離開。</u>
A: Do you have your passport with you? I need to take a look at it.	A: 您帶護照了嗎？我需要看一下。






B: Sure. Here it is.	B：有，在這裡。
A: OK, Mr. Dickson, here is your passport... room key. Your room number is 1123, on the 11th Floor. Just a moment please. A bellman will show you to your room. I hope you will enjoy your stay here.	A：好的，迪克森先生，這是您的護照和客房鑰匙。您的房間號是 1123，在 11 樓。請稍等片刻。服務員會帶您去您的房間，希望您在這裡過得愉快。
B: Thank you very much.	B：非常感謝。



## 場景問答必會句

Can I check in now?  
現在可以辦理入住登記嗎？

還可以這樣說：



-  I need to check in. 我想辦理入住手續。
-  I'd like to check in. I have a reservation under the name Gregory. 我要入住。我預訂時的名字是格雷戈里。
-  Am I all set? / Am I all checked in? 我可以入住了嗎？

對方可能這樣問：

-  What name is the reservation under? 您預訂時的名字是什麼？
-  Do you have a reservation? 您預訂了嗎？

I should be leaving on the 8th.  
我應該在 8 日離開。

對方可能這樣問：

-  What's your check-out time? 您何時辦理退房手續？
-  May I have your check out time, please? 請問您什麼時候退房？

PS

departure date 離開日期



## 詢問客房服務 About Room Service



### 場景對話

A: I wonder if the hotel has a morning call service.	A: 你們酒店是否有叫醒服務?
B: Yes, sir. Would you like a morning call?	B: 是的。您需要我們早上叫醒您嗎?
A: Exactly. Would you call me up at six sharp tomorrow morning?	A: 對，明天早上 6 點整叫醒我，好嗎?
B: Certainly, sir. Anything else I can do for you?	B: 當然。您還需要其他服務嗎?
A: When will the bar open?	A: 酒吧什麼時間開始營業?
B: It opens at ten o'clock p.m.	B: 晚上 10 點。
A: <u>And where can I have my laundry done?</u>	A: <u>那髒衣服送到哪裡洗呢?</u>
B: An attendant will come to collect your laundry.	B: 服務員會去您房間收。
A: <u>Do you offer room service?</u>	A: <u>你們提供客房服務嗎?</u>
B: Yes, we do.	B: 是的，我們提供客房服務。
A: Thanks a lot.	A: 非常感謝。
B: It is my pleasure.	B: 這是我的榮幸。

### 場景問答必會句

And where can I have my laundry done?  
那髒衣服送到哪裡洗呢?

還可以這樣說：

☎ Can I get my suit ironed? 幫我把西裝熨平好嗎?

☎ How much does your laundry service cost?

洗衣服怎麼收費?

對方可能這樣回答：

☎ I'll have someone take care of it. 我會讓人去處理的。

Regular laundry is free of charge, with an extra charge for dry cleaning.

普通洗衣免費，乾洗額外收費。

PS

iron *v.* 熨

laundry *n.* 待洗的衣服

dry cleaning 乾洗

Do you offer room service?  
你們提供客房服務嗎？

還可以這樣說：

- ☞ Room service, please. 我需要客房服務。
- ☞ I need my sheets changed. 請把我的床單換掉。
- ☞ I wish you could do our room earlier in the morning. 我希望早上能早點打掃我們的房間。

對方可能這樣回答：

- ☞ Housekeeping will come by at about ten o'clock. 整理房間的時間是 10 點鐘左右。

PS

room service 客房服務



## 退房 Check out



### 場景對話

A: Good morning, ma'am. Can I help you?	A：早上好，女士。有什麼能為您效勞的？
B: Yes. <u>I'd like to pay my bill now.</u>	B：是的， <u>我想現在結帳。</u>
A: Would you please tell me your name and room number?	A：請問您的姓名和房間號碼？
B: Eileen Green, Room 1208.	B：艾琳·格林，我住 1208 號房。
A: How about the charge for the days you shared the room with your friend?	A：您與朋友合住那幾天的費用怎麼算呢？
B: <u>Please add it to my account.</u> Thank you.	B： <u>請記在我的賬上。</u> 謝謝。
A: Please wait a moment. I need to check our records. Here is your bill. Five nights at one hundred and ninety-eight yuan each and here are the meals that you had at the hotel. That makes a total of 1,260 yuan. Could you please check it?	A：請稍候。我需要查一下我們的記錄。這是您的賬單。共 5 個晚上，每晚 198 元，加上您在酒店用餐的餐費，總共 1 260 元。請您核對一下吧。
B: Yes. Here you are.	B：好的，給你錢。
A: Here's your change and receipt. I'll send a bellman up to get your luggage.	A：這是您的零錢和收據。我馬上讓行李員去取您的行李。
B: Thank you.	B：謝謝。
A: You are welcome. Good-bye.	A：不客氣，再見。

## QA 場景問答必會句

I'd like to pay my bill now.  
我想現在結帳。

還可以這樣說：

- ☞ May I check out now? 現在能結帳嗎？
- ☞ Can I settle my account? 請給我結帳好嗎？
- ☞ What is the latest check-out time? 最遲幾點退房？

對方可能這樣回答：

- ☞ Sure, let me get your bill. 當然可以，我看看您的賬單。

PS

settle an account 結帳

Please add it to my account.  
請記在我的賬上。

還可以這樣說：

- ☞ Can you give me an itemized bill? 能給我看看明細表嗎？

對方可能這樣回答：

- ☞ This charge was for your international calls.  
這是您打國際長途的費用。
- ☞ You used a bottle of water and two cans of Sprite in your room. That's what that charge is.  
您喝了房間裡的一瓶水和兩罐雪碧。就是這筆費用。
- ☞ That's for the extra bed, sir. 這是加床費，先生。

PS

itemize v. 逐條列記

## 安排住宿 Tips

### 1. E-mail 預訂房間

**To: Hilton Hotel**

**Subject: Reserve four single rooms from 20/12 to 30/12**

To whom it may concern,

We are four Chinese businessmen who will take a business trip to England next month. I would like to reserve four single rooms at your hotel from 20/12 to 30/12. Do you have any vacancies?

Could you tell me your room rates and payment method? Do I need to pay a deposit? And also, any other information you could provide would be highly appreciated.

Thank you for your attention. I'm looking forward to hearing from you soon.

Yours Sincerely

Zhang Xiao

收件者：希爾頓酒店

主 旨：預訂 4 間 12.20-12.30 的單人房

敬啟者：

我們是四位將於下個月到英國出差的中國商人。我們想在貴酒店預訂 4 間 12 月 20 日到 12 月 30 日的單人房，不知道貴酒店是否還有空房？

煩請貴酒店告知房費和付款方式。是否需要預付定金呢？如果有其他相關信息也煩請提供，十分感謝。

謝謝貴酒店人員在百忙之中閱讀我的信件，希望很快能收到您的回信。

張曉

敬上

## 2. 退房小貼士

- 退房前一定要保管好自己的房卡  
在退房時酒店會向入住的客人索要房卡，一旦房卡丟失可能會帶來很大麻煩。
- 工作人員打印出賬單之後，一定要仔細核對消費明細  
酒店工作人員在結算過程中也許會出現小差錯，所以付款前一定要看清賬單中的消費項目是否正確。

# 商貿英語溝通王

主編

金利

編輯

吳春暉

美術設計

陳玉菁

排版

辛紅梅

出版者

萬里機構出版有限公司

香港鰂魚涌英皇道1065號東達中心1305室

電話：2564 7511

傳真：2565 5539

電郵：info@wanlibk.com

網址：<http://www.wanlibk.com>

<http://www.facebook.com/wanlibk>

發行者

香港聯合書刊物流有限公司

香港新界大埔汀麗路36號

中華商務印刷大廈3字樓

電話：2150 2100

傳真：2407 3062

電郵：info@suplogistics.com.hk

承印者

中華商務彩色印刷有限公司

香港新界大埔汀麗路36號

出版日期

二零一八年四月第一次印刷

版權所有 · 不准翻印

Copyright ©2018 Wan Li Book Co. Ltd.

Published in Hong Kong

ISBN 978-962-14-6692-1

本書原名《終極外貿英語話題王》，本中文繁體字版本經由原出版者華東理工大學出版社授權在香港、澳門及台灣地區發行。