

商务英语实战：与老外沟通的40招（二）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/453/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E8_8B_B1_E8_c85_453746.htm 二，沟通技巧20招 第7招 资料须充实完备 We have a pamphlet in English. 具体的物品通常比口头描述更有说服力。当客户听到你说 "We have a pamphlet in English ."（我们有英文的小册子。）或 "Please take this as a sample"（请将这个拿去当样品。）时，一定会兴趣大增，进而问你许多和产品有关的问题。如果你平时资料搜集得全面，便能有问必答。这在商务沟通上是非常有利的。

第8招 缓和紧张的气氛 --How about a break? 当会议因冗长而陷于沉闷、紧张的气氛时，做无意义的僵持是无法获得令人满意的结果的。如果能在不中断对方的情形下提出 "How about a break?"（休息一下如何？）对方必能欣然接受，紧张的气氛也立刻得以纾解。当你们再回到会议桌时，也能以清晰的思路继续沟通。

第9招 做个周到的主人 You can use our office equipment if necessary. 如果沟通是在你的公司进行，除了应向沟通对手提供舒适的场所以外，更应该尽量配合对手，向他提供有助于沟通进行的服务与设备。例如，大大方方地告诉他 "You can use our office equipment if necessary."（如果必要的话，您可以使用我们的办公室设备。）协助对手对沟通内容做正确的衡量，其结果可能也是对己方极为有利的。

第10招 询问对方的意见 What is your opinion? 每个人都希望自己的意见受到重视。当你和他人进行沟通时，除了说出自己的想法以外，随时可加上一句 "What is your opinion?"（你的意见是？）或 "I'd like to hear your ideas about the problem .

”（我想听听你对这个问题的看法。）不但让对方感觉受到重视，更能使你们因思想的交流而逐渐达成协议。第11招 清楚地说出自己的想法与决定 I think I should call a lawyer. 如果在沟通场合中，你无法详实地说出心中的意念，不仅会使对方听得满头雾水，说不定还会让对方认为你对实际情形根本不了解，而失去和你沟通的兴致。试想假如你在向警察描述车祸的发生时，不能提醒他 “I had the right-of-way.”（我有优先行驶权。）或没告诉他 “I think I should call a lawyer.”（我想我该叫个律师。）你也许因此而吃了大亏。还有很多情况是特别需要提供详实资料的，例如：向医生叙述你的病痛，告诉理发师你所要的发型，向客户讲解产品的特性等。平常多注意英美人士对这类场合的应对，您这方面的英语一定会大有进步！第12招 找出问题症结 --What seems to be the trouble? 任何一个冲突或误解的产生，都有潜在原因。为什么你的老客户这回不向你的公司订货？为什么对方不能达到你的要求？这种情况发生时，要立刻积极地探索原因。向对方探询 “What seems to be the trouble?”（有什么困难吗？）或问一句 “Is there something that needs our attention?”（有什么需要我们注意的吗？）都能表示你对事情的关切。知道问题的症结，才有办法进行沟通。第13招 要有解决问题的诚意 Please tell me about it. 当客户向你提出抱怨时，你应该做的事是设法安抚他。最好的办法就是对他提出的抱怨表示关切与解决的诚意。你的一句 “Please tell me about it”（请告诉我这件事的情况。）或 “I'm sorry for my error and assure you I will take great care in performing the work”（我为我的错误感到抱歉，并向您保证，我会尽全力处理此事。）令对方觉得你有责任感，也会恢

复对你的信任。第14招 适时提出建议 --Well send you a replacement right away. 当损失已经造成时，适时地提出补救方法，往往能使沟通免于陷入僵局，甚至于得以圆满地达成协议。例如：你运送到客户手上的货物，的确不是订单上所标明的，而你又能立即向他保证 "Well send you a replacement right away."（我们会立即寄给您一批替换品。）或者告诉他 "We can adjust the price for you if you keep the material."（如果您留下这批材料，我们可以为您调整价格。）那么，客户心中的忧虑必定立刻减半，而愿意考虑您的提议。第15招 随时确认重要的细节 Is this what we decided? 商务洽谈中，一牵扯到金额、交货条件和日期时，除了洽谈当时要用口头复述加以确认外，合约拟好后，更要详细地过目一遍。一旦发现疑点，应立刻询问对方 "Is this what we decided?"（这是我们说定的吗？）合约内容真的错得离谱，就应告诉对方 "I'll have to return this contract to you unsigned."（我得将这份合约退还给你，不能签名。）以示抗议。任何合约上的问题，宁可罗嗦一点，也决不可含糊。第16招 听不懂对方所说的话时，务必请他重复 Would you mind repeating it? 英语不是我们的母语，听不懂是很自然的。听不懂又装懂，那才是有害的。其实请人家重复或再讲清楚一点并不难，你只要说 "Would you mind repeating it?"（您介意再讲一遍吗？），相信对方不但会再说一遍，而且连速度都会放慢些。如果你还是没听懂，那么仍然要用这个老方法："Could you explain it more precisely?"（您能解释得更明白一点吗？）100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com