

外贸英语三十四招秘籍商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/508/2021_2022__E5_A4_96_E8_B4_B8_E8_8B_B1_E8_c29_508623.htm

第1招 妥善安排会面的约定 Id like to make an appointment with Mr. Lee. 当你计划到海外出差，顺道拜访客户时，必须先以书信通知对方。出国以前再以Telex或电话向对方确认访问的日期和目的。如果是临时决定的拜访，也要通过对方的秘书安排，告诉她：“Id like to make an appointment with Mr.Lee.”（我想和李先生约见一次。）让对方对你的造访有所准备，才会有心情和你洽谈。

第2招 向沟通对手表示善意与欢迎 I will arrange everything. 如果沟通是由你发起，提供对手一切的方便，能使沟通一开始便在友善和谐的气氛下进行。尤其是当你的沟通对手是远道而来的，你热心地告知他：“I will arrange everything.”（我会安排一切。）不但表现出你的诚意，也能使他在不必顾虑食宿等琐事的情况下，专心与你进行沟通。第3招 沟通进行中应避免干扰 No interruptions during the meeting！如果沟通的地点是在你的公司，那么请叮咛你的部属，勿在沟通过程中做不必要的干扰。因为过份的干扰会影响沟通的意愿和热忱。

第4招 遵守礼仪 Behave yourself！沟通时，仍然要遵守一般奉行的礼仪和保持良好的仪态，这样可以增加人们对你的好感，提高你的沟通效率。此外，坐姿不良，在对手讲话时左顾右盼，都足以使人对体产生不良的印象，而减低与你洽谈的兴致。第5招 适时承认自己的过失 Its my fault. 如果你明显地犯了错，并且对别人造成或大或小的伤害，一句充满歉意的

“Im sorry. Its my fault.”（对不起，是我的错。）通常能够获得

对方的原谅。就算他实在很懊恼，至少也能稍微缓和一下情绪。做无谓的辩解，只能火上加油，扩大事端。

第6招 抱怨不是无理取闹 I have a complaint to make. 以激愤的语气向人抱怨某事，很可能令人心生反感，而使结果适得其反。服务员上错了菜，旅馆女服务员忘了整理你的房间，送来的货物根本不是你订单上所指明的东西等情况，着实令人懊恼。但是生气并不能解决问题，不如心平气和而语气坚定地告诉对方 "I have a complaint to make."（我有怨言。）然后告诉他所发生的事。

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“ Id 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

theright-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“Im 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 We ' ll 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“We ' ll 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 waht 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？）第17招 使谈判对手作肯定答复的问题 Is it important that ...？连续发问沟通对手给予肯定答复的问题，最后引导他对你的主要建议也作肯定的答复，是绝对须要花费一番心思的。通常沟通对手只对自己有利的问题，才会痛快地回答“ Yes ”。因此，在沟通场合开始前，不妨先细心地想一下，你所希望对方接受的条件，对他有什么好处，试着以“ Is it important that ...？ ”（...是不是对您很重要？）或“ Is it helpful if ...？ ”（如果...是不是对你有帮助？）未获得他的肯定，那么要使你的建议通过也不难了。"#F8F8F8"

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