CONTENTS

作有功	- 2
導讀	6
本書使用說明	13
Section 1 任務前	
Part 1 事前連繫	
1 邀請:觸短聯繫 Making an Invitation: Simple Announcements	18
	19
3 確認訊息 Confirming Information	
4 提出請求 Making Requests	22
5 後勤工作:行程安排 Logistics: Scheduling	24
6 付款和書面作業 Payments and Paperwork	25
Section 2 任務開始 Part 2 接機與協助下榻	
7 在機場尋找來賓 Finding Your Guest(s) at the Airport	30
8 間候 Greetings	32
9 介紹其他人 Introducing Others	36
10 解決問題 Problem Solving ······	39
11 機場的交通工具 Transportation from the Airport	42
12 在路途中開聊:交通 Small Talk: Transportation	44
13 在飯店:抵達和投宿 At the Hotel: Arriving and Checking In	45
14 在飯店:介紹設施和運籌 At the Hotel: Facilities and Logistics	46
15 訪客的行程:每日 Your Guest's Schedule: Daily	47
16 勘客的行程:每週 Your Guest's Schedule: Weekly	48

Pa	rt 3 公事陪同	
17	公司参訪:寒暄及交換名片 Company Tours: Meetings and Small Talk	50
18	公司關介 Company Overview	51
19	設施導覽 Facility Tour	53
20	簡報:事前準備 Presentations: Preparations	55
21	簡報:在簡報現場 Presentations: On the Scene	56
22	和本地人士見面 Meeting Local People	58
23	貿易展 Trade Show	59
24	研討會和會議:事前準備 Seminars and Conferences: Preparation	61
25	研討會和會議:在活動現場 Seminars and Conferences: At the Event	62
26	未來的合作:態度謹慎 Future Cooperation: Cautious	64
27	未來的合作:態度樂觀 Future Cooperation: Optimistic	65
Pa	rt 4 観光態導:吃喝篇	
28	關心訪客的五臟廟 Asking If Your Guest Is Hungry or Thirsty	68
29	邀請訪客用餐 Inviting Your Guest to a Meal	70
30	選擇餐廳類型 Choosing a Type of Restaurant	71
31	選擇各關或地方性的佳餚 Choosing a National or Regional Cuisine	72
32	詢問食物偏好 Asking About Food Preferences	74
33	詢問飲食禁忌 Asking About Food Restrictions	75
34	描述料理方法(簡要說明)	
	Describing How Something Is Cooked (General)	77
35	描述料理方法(詳細說明)	
	Describing How Something Is Cooked (Specific)	
36	提議吃什麽食物 Making Food Suggestions	
37	推薦吃什麽食物 Making Food Recommendations	
38	點餐:菜罐 Ordering: The Menu	
39	點餐:決定餐點 Ordering: Choosing Among Alternatives	
40	形容滋味 Describing Flavor	84

41 形容口感 Describing Texture	
42 甜點 Desserts	
43 餐館的氣氛 Atmosphere of Eatery	
44 結帳: 你作東 Paying the Bill: You Pay	88
45 飲料:在市區陽飲料時 Beverages: Soft Drinks While Out on the Town	90
46 飲料:餐廳和茶館的茶 Beverages: Tea at a Restaurant and Tea House	
47 酒吧和夜店 Bars and Pubs	94
48	97
49 晚宴:飲料/商業午餐、晚餐 Beverages / Business Lunch / Dinner	98
Part 5 觀光懲導:玩樂篇	
50 博物館 Museum	102
51 藝術展覽和本主藝術 Art Exhibits & Local Arts	104
52 歷史古蹟 Historic Buildings	106
53 寺廟 Temples	
54 攝影 Photography	109
55 夜市 Night Markets	110
56 泡湯 Hot Springs	112
57 本地的活動慶典 Local Events and Celebrations	114
58 運動:觀看運動賽事 Sports: Watching	116
59 運動:邀約球紋 Sports: Playing	118
60 健身層和戶外運動 Gym and Outdoor Exercise	120
61 去KTV KTV: Singing	121
62 健行 Hiking	123
63 舞廳和「其他」夜店 Dance Clubs and "Other" Clubs	124
Part 6 觀光經導:購物篇	
64 衣服 Clothes	126
65 必需品:個人衛生用品 Necessities: Personal Care	128
66 必需品:其他雜物 Necessities: Odds and Ends	129

67 電子產品 Electronics	131
68 紀念品 Souvenirs	133
69 銷售與殺價 Sales and Bargaining	135
Part 7 與實客閒聊	
70 地點介紹:現況 Introducing a Place: Contemporary Facts	138
71 天氣:溫度 Weather: Temperature	139
72 天氣:預測和建議 Weather: Forecasts and Suggestions	140
73 聊聊自己 Talking About Yourself	
74 駒聊你的家人 Talking About Your Family	144
75 翻譯別人說的話 Translating What Others Are Saying	146
76 教人說基本的國語 Teaching Basic Mandarin Phrases	148
77 全世界的中文 Chinese in the World	149
Part 8 協助實客解決問題	
78 生病和受傷 Illness and Injury	152
79 郵寄東西到國外 Mailing Things Abroad	155
80 通訊 Communications	156
81 助客的飯店出問題 Problems at Your Guest's Hotel	157
82 衣服和洗衣間 Clothes and Laundry	159
83 物品遺失或遺竊 Lost or Stolen Items	160
84 電腦方面的問題 Computer Problems	161
85 簽證的問題 Visa Problems	
86 改變旅遊計劃 Change of Travel Plans	164
Part 9 與實客道別	
87	168
88 行程回顧 Recapping the Trip	
89 道謝 Saying Thank You	172

92	交換聯絡方式 Exchanging Contact Information 道別 Saving Goodbye	
12	Jaying Goodbye	170
	Section 3 任務之後	
Par	t 10 後續聯繫	
ı uı	C TO DEMOCRATE ME	
93	再度道謝 Thanks Again	180
93	再度道謝 Thanks Again	10.

△ 本書使用説明



- 單元主題:針對商務接待的會話需求,提供 10 個 Part、共 96 個重要 情境。
- MP3 軌數:提供 MP3 學習功能,學習外師的正確發音。
- 重要字彙:精選出該單元須特別熟記的實用單字。
- Tips:針對單元情境加值商務接待重點補充或延伸學習等專欄。

符號的

超過2000 可用來延伸對話的句子

可以回答 核語句的可能回應

換句階級 該語句的替換說法

v. 動詞 n. 名詞 adv. 副詞 adj. 形容詞 conj. 連接詞

عالله وعني بالمألفاة عني

Part 2

接機與協助下榻







行李問題

 Let me talk to the airline about your luggage.

我去跟航空公司談談,看您的行李怎麼處理。

2 Your bag will be delivered to your

hotel later tonight.

您的行李袋今天晚上稍晚會送到您下榻的飯店。

生病

③ We could stop by a pharmacy on the way to the hotel.

去飯店途中我們可以順便到一家藥局。

4 Let me take you to see a doctor.

兑換錢幣

我感觉去看醫生。

S Would you like to exchange some money?

您想要兌換一些錢嗎?

The exchange rate at the airport is about the same as at the hotel. 機場的兌換匯率和飯店的大致相同。

接續蓄說

Can you give me your baggage claim ticket? 可以把您的行李理領 條約對應?

接續警說

If there is something inside you need before then, we can take you shopping. 假如在此之前,您需 無過級的重西,我們可以哪樣夫實。

接續蓄銳

They have all kinds of over-thecounter and prescription medication available, 他們有責备 式各樣的故藥和象方藥。

換句括說

I think it might be a good idea if you see a doctor. I'll take you and translate. 我想您去看個醫生可能會 是個好主意。我會帶您去,並負責翻譯。

接触器 About NT\$5,000 should be enough

for a few days. 新台幣 5,000 元左右 應該就夠用個幾天了。

接續蓄稅

You can exchange a little now and some more later when you need it. 您可以現在換一點,等之後需要的 時候再多換一些。

有人走失

7 Someone in your group is missing? I'll have him / her paged.

您属上有人走失了?我來用廣播找他/娘。

B Someone in your party is still in immigration? What's his / her name? 你們這一團還有人在入境管理處?他/她叫什麽名字?

接續警說

Could you snell his / her name for me? 惊能不能扼他 / 她的名字拼 \$0:59 BB 2

接續警說

I'll go figure out what's going on. 我去了解一下是怎麽回事。

遺失物品

 One of your colleagues has lost a laptop? What kind was it? 您有個同事遺失了筆記型電腦 ? 是脚一棒的 ?

10 Did you leave it on the plane or lose it in the terminal? 你的事而是遺忘在發榜上,還是掉在鲜的提?

接續警說 Was it in his / her checked baggage or in his / her carry-on? 是放弃他/她的胚運行李由還是隨身 行変内り

接續審說

Let's try to retrace your steps from the gate. 我們試著循您的原路 走回出口看看。

聯絡

Mould you like to rent a cell phone to use while you're in Taipei? 你在会北這段開聯要不要和一支手機田?

接續警說

Actually I have a phone I'm not using. We can get a pre-paid SIM card for it at 7-ELEVEN. 事實上 我有一支沒有在用的手機。我們可以 央統一部商首領領付的 SIM 士

12 If you'd like to make a call, you're welcome to use my phone. 机里你需要打雷线,可以使田野的毛棒。

接續蓄稅

When we get to the office. I'll see if there is a mobile phone you can use 等我們到了辦公室,我會 看看有沒有行動電話可以讓您使用。

page [peds] v. 廣揚呼叫(找)某人 / immigration [ama*grefan] v. 入境管理(检查) / laptop ['laptop] v. 版上型輕便電腦 | terminal ['tumsel] n. 機場紙站 | retrace [m'tosl v. 順應路返回

職場必誦技巧!

现在不管在哪個產業,市場競爭都非常激列。因此,無論是在服務客戶或是為 客戶解決問題時都要盡心盡力,而其中,最忌推佈與找藉口搪塞,筆者在外商 工作期間,一位美國老闆時時提醒我們 "No excuses please." (不要有任何藉 口·) 和 "Don't pass the buck around." (不要踢皮球·) 相反地·要 "Find solutions and take actions."(尋找解決辦法並實際行動・)

上述所列出的解決問題句子都非常實用,除了熟記之外,也不難看出其中的問 定模式(pattern),也就是針對以下幾個問題點切入,然後找出問題的根本原 因(root cause):

- What? (發生了什麼事?)
- Where? (在哪裡發生的?)
- When? (何時發生的?)
- Who? (有誰受到影響?) · Why? (起因為何?)
- · How? (如何解決?)

了解問題始末之後,可以提出幾個適當的解決辦法(alternatives)給客戶選 擇,以示出積極幫忙的態度。

عاله جني بالتألفاني



協助賓客解決問題







- 1 Is everything all right with the room?
- How's the room? Any problems?
- 2 I'll sort it out with the staff right away.
- 房間忍壓樣?有任何問題嗎?
- 我會立刻找服務人員處理這個問題。

 3 They'll be sending someone this afternoon to fix it.

他們今天下午會派人來修理。

可以回路 Thank you so much, 感激不盡。

- 4 Would you like to move to a different hotel or just another room? 何相級一定的日頃年協商問句公?
- ※可括記 The problem will be taken care of this afternoon. 今天下午就會有
- 人來處雜這個問題。 **经期間**I can ask about upgrading to a larger room, 我可以去閱閱輸給不能升

操句話說

- 5 I'll have someone come by and take
- 級到比較大的時間。
- care of the bill for you. 我會購入過去解您處理帳單。
- I'll take care of the hotel bill don't worry about it. 銀四的帳單由 我來處理就好,別擔心。

I'll come over right away. 報會內刻過來。 数句話說 I'm on my way. 我温就過來。



現在的商務與其都與關係。不論監整於、設備、交通或是体例與聲相關服務 都限決落,如果外資在最近有任何問題(比如:關係不通、沒有熱水、需要多 一種基子等)第可以請應以为他門服務。但遇到的政策起熱疾的問題。切及不 要透廣的 "d don't know", "There is nothing I can do." 的網度 "而要以" 'TI try my best," "Let me find out and get back to you," 的積極態度將於戶辦 決問題。

等在64年6月1月期间,對認該共行網歷期接待外接的从。傳動就有印金原則, 心心與第7年6月期前會。特別學文語報報與《人認的報》。但即等了認即學 思門週朔日賦是他女兒的生日。想在鄉間台灣之前買一隻 Helle Kiny 灰ౢ朝給他 女兒高衛門。但是早上七一八點。自貨的印溫未營剛也,还需這位與鄉於戶在 機關節的時候。公司的行前機便可以開聯徵及信約商品等。到來一隻 Helle Kiny 蔣河鄉等一部時間。海斯德人美國於「被專出課評又越潮的傳的。最後不但 蘇門 下海下旬冬。各个他則有後至一