

<<商务英语实用大全>>

图书基本信息

书名：<<商务英语实用大全>>

13位ISBN编号：9787508483801

10位ISBN编号：7508483804

出版时间：2011-2

出版时间：水利水电出版社

作者：心远轩工作室

页数：247

字数：403000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<商务英语实用大全>>

### 内容概要

《商务英语实用大全》内容涵盖商务英语应用的各个环节，共分商务口语、商务合同和商务函电三篇。  
第一篇介绍了从初识到建立互信、共赢商务往来的商务口语必备秘诀；第二篇详细解释了商务合同的各个重大条款及其语言特点；第三篇例举了成功商务函电写作的模版。  
本书材料丰富、内容大而全、文字流畅，适用面广、实用性强。

本书适合所有从事商业活动的人员作为案头必备的商务英语工具书。

<<商务英语实用大全>>

书籍目录

前言

第一篇 商务口语

第一章 迎接客户

第二章 询盘报盘

第三章 商务谈判

第四章 订货与生产

第五章 运输与包装

第六章 付款方式

第七章 保险索赔

第八章 寻求代理

第九章 商务电话

第二篇 商务合同

第一章 总述商务合同

第二章 合同的语言特点

第三章 合同开头总体背景介绍

第四章 鉴于条款

第五章 定义及解释条款

第六章 合同正文部分

第七章 担保条款

第八章 期限条款

第九章 违约及其救济条款

第十章 不可抗力条款

第十一章 纠纷解决条款

第十二章 附录

附录：标准商务合同一则

第三篇 商务函电

第一章 商务函电简介

第二章 格式与组成

第三章 电子邮件的写作

第四章 业务函电

第五章 常用句型

第六章 商务便签

附录：外贸常见英文缩略词

章节摘录

第一篇 商务口语 第一章 迎接客户 客户接待在商务往来过程中起着非常重要的作用。它是商务洽谈准备过程的延伸，又是实质性接触客户的开始。客户接待是指在进行实质性洽谈之前，工作人员努力获得客户接见并相互了解的过程，是实质性洽谈的前奏。

每一位客户来公司拜访，都希望其直接需求得到关注，并受到热情接待。要若想在接待客户的过程中呈现出良好的服务技巧，就必须充分做好事前的准备工作，具体包括以下两个方面： 1. 预测客户的三种需求 服务代表在接待客户之前，应先预测一下客户会有哪些方面的需求，再分别地一一做准备。

一般来说，客户会有以下三个方面的需求： (1) 信息需求：即客户所需实际帮助，包括实际产品、业务或服务方面的相关信息等。

(2) 环境需求：即客户在饮食和住宿等方面的需求。

(3) 情感需求：客户都有被赞赏、被尊重等各方面的情感需求，服务代表需予以理解。

全面满足客户需求并做好相关准备工作并非轻而易举。这需要服务代表有敏锐的洞察力，能即时观察到客户需求并加以满足。

2. 做好满足客户需求的准备 在认识到客户的三种需求以后，就应该根据这些需求做好相应的准备工作。

如果每个服务代表能根据本行业的特点做好这三方面的准备工作的话，在真正面对客户的时候才能为客户提供满意的服务。

在做好充分的准备工作后，下一步的工作就是迎接客户。

在迎接客户时应当主要注意以下方面的事项： 1. 职业化的第一印象 对客户来讲，他十分关注服务代表带给他的第一印象。

而服务代表的穿着和举止如何，就能让他人感觉到是否专业，最好让客户能很快地判断出你的职业，甚至你的职业水准。

因此，服务代表在欢迎客户时一定要呈现出非常好的职业化的第一印象。

&hellip;&hellip;

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>