

<<办公英语口语进阶宝典>>

图书基本信息

书名：<<办公英语口语进阶宝典>>

13位ISBN编号：9787533152840

10位ISBN编号：7533152840

出版时间：2009-1

出版时间：山东科学技术出版社

作者：李文娟

页数：369

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>

## &lt;&lt;办公英语口语进阶宝典&gt;&gt;

## 前言

据有关调查表明，职场白领的英语充电需求指数呈上升趋势。特别是在这个经济寒冬，职场白领们不约而同地利用空闲时间及时储备知识。此时这套职场英语充电系列应运而生，并显得“颇具深意”。这种“深意”就是在摸透读者需求后，从读者需求及其工作中最常遇到的听、说、读、写四个角度切入，打造一套白领职场英语充电学习书。

首先，听说方面，我们从工作中两个不同的侧重面出发，特别设计了两本实用口语大全。即《商务英语口语进阶宝典》、《办公英语口语进阶宝典》；其次，在读的方面，我们倾心打造了国内第一本读商务情境对话记单词的词汇书——《商务情境核心3000词》；最后，在写的方面，为了满足现代自动化办公对商务写作提出的新要求，特别设计了三本大全式、模板式的参考书，即《商务英语合同模板大全》《商务英语E-mail模板大全》、《商务英语应用文模板大全》，并随书附赠了电子写作模板，一书两用。

总之，职场英语充电系列具有如下特色：1.内容全而专：涉及面广、主题展现职场真实情景；

2.科学的学习理念贯穿始终：整套书的设计讲求科学合理的内容搭配，如：“三二一”的组合，即三本写作、两本口语、一本词汇。

每一本书的章节设置也都按照读者职场办公中的使用频率设计。

3.高附加值：口语书附赠光盘中不仅有由美籍专家朗读的情景对话，还有星火独家制作的情景互动电子书，使读者在轻松的氛围中学习英语。

另外，写作书也有大量的可供直接复制的电子模板附赠。

《办公英语口语进阶宝典》一书秉承从基础词句到实战对话进阶式的科学原理。

此书分为两大部分：基础词句篇、实战提高篇。

基础词句篇精选办公实战中常用的330个高频词汇进行精讲，每个词汇给出两个代表性的办公实战句，方便读者体会语境。

实战提高篇精选办公实务中66个主题设置情景对话，每个主题不仅有相应的听说误区知识，还有商务礼仪知识，以及其他一些拓展学习的商务语境词汇。

另外，本书在栏目的设计上更是别具新意：**实战情景对话**：完全商务情景对话，简单而不肤浅、地道而不晦涩；**情景导航**：提示对话的发展脉络，使读者既能快速学对话，还能同时掌握商务会话技巧；**注释**：对文中影响阅读的关键词汇进行精辟释义；**办公实用短句**：罗列办公活动中最常用、最简单的实用短句；**办公听与说**：从听、说两个角度给出办公口语交流中的误区和易混之处；**职场知识与礼仪**：用职场故事剖析礼仪知识与技巧，生动而易于掌握。

希望此书能为职场人士（或即将步入职场的人士）的英语学习尽一点儿微薄之力。

由于编者能力有限，难免有不足之处，敬请批评指正！

## <<办公英语口语进阶宝典>>

### 内容概要

《星火英语·办公英语口语进阶宝典》分为两大部分：基础词句篇、实战提高篇。  
基础词句篇精选办公实战中常用的330个高频词汇进行精讲，每个词汇给出两个代表性的办公实战句，方便读者体会语境。  
实战提高篇精选办公实务中66个主题设置情景对话，每个主题不仅有相应的听说误区知识，还有商务礼仪知识，以及其他一些拓展学习的商务语境词汇。

<<办公英语口语进阶宝典>>

书籍目录

基础词句篇Unit 1 初入公司求职面试报到上班签订合同认识新同事了解工作情况新员工培训Unit 2 步入正轨电话沟通网上办公日常报告会议准备客户服务实战提高篇Unit 1 电话英语拨打国际长途转接电话电话占线打错电话电话预约电话留言Unit 2 同事之间工作安排调换工作指导工作互相帮忙征集意见提出建议Unit 3 领导相处公司制度工作失误沟通与协调请求加薪请求升职人事调动年终考核Unit 4 日常事务传真与复印迟到早退工作加班请假休假辞职解雇出差在外财务状况Unit 5 内部会议安排会议项目进展表达观点商讨对策提出异议会议总结Unit 6 公司内部活动员工出游体育活动公司培训团队游戏年终聚会谈论上司Unit 7 办公室谈话闲话生活热门话题兴趣爱好谈论假期理财投资Unit 8 社交往来询问与求助约会与邀请餐饮与娱乐感谢与道歉祝贺与祝愿Unit 9 娱乐休闲旅游观光棋牌游戏影视戏剧自驾出行运动健身Unit 10 处理投诉产品质量欠佳产品数量不足产品包装不良产品价格不合理服务态度问题服务质量问题售后服务问题客户追踪结果Unit 11 出国外派进入海外市场讨论新的子公司外派工作外派培训接手新工作Unit 12 办公室文体备忘录通知会议陈述调查报告工作报告

## <<办公英语口语进阶宝典>>

### 章节摘录

对待、处理客人的投诉的方式直接关系到公司的发展，也是个人素质和能力的体现。  
如何妥善的处理投诉呢？

有礼仪专家将投诉处理的整个过程概括为五个字，即听、记、析、报、答。

#### 1.听。

对待任何一个客人的投诉，不管鸡毛蒜皮的小事件，还是较为棘手的复杂事件，受诉者都要保持镇定、冷静，认真倾听客人的意见，要表现出对对方高度的礼貌、尊重。

#### 2.记。

在听的过程中，要认真做好记录。

尤其是客人投诉的要点，讲到的一些细节，要记录清楚，并适时复述，以缓和客人情绪。

这不仅是快速处理投诉的依据，也有利于以后工作的改进。

#### 3.析。

根据所闻所写，及时弄清事情的来龙去脉，然后做出正确的判断，拟定解决方案，与有关部门取得联系，一起处理。

#### 4.报。

对发生的事情，做出的决定或是难以处理的问题，应及时上报主管领导，征求意见。

不要遗漏、隐瞒材料。

#### 5.答。

征求了领导的意见之后，要把答案及时反馈给客户，如果暂无法解决的，应向客户致歉，并说明原委，请求客户谅解，不能无把握、无根据地向客人保证。

## <<办公英语口语进阶宝典>>

### 编辑推荐

《星火英语·办公英语口语进阶宝典》在栏目的设计上更是别具新意：实战情景对话：完全商务情景对话，简单而不肤浅、地道而不晦涩；情景导航：提示对话的发展脉络，使读者既能快速学对话，还能同时掌握商务会话技巧；国内首创 以最常见的口语实例讲解听的难点、说的误区。

以大量实例呈现最常使用的办公超短句，以实战故事串讲职专必备礼仪与技巧，图文并茂，基础语句、实战案例。

循序渐进、步步向前。

实战情景对话 精选办公情景对话，易学好用 情景导航 对话脉络、一目了然 注释  
难词、重点词、关键词，一个都不能少 办公实用短句 最常用、最简单的办公短句 办  
公听与说 听的难点、说的误区。海量实例，尽在掌握 职场知识和礼仪 实战故事串讲精彩！  
精辟！

<<办公英语口语进阶宝典>>

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>