

## Section 1

# 商用技巧英文

## English for Business Skills

### 1.1 First Impression and Introducing Yourself 第一印象與自我介紹

---

每一位員工都是企業對外大使，對於企業聲譽的塑造扮演著舉足輕重的角色。員工對顧客或合作夥伴的態度與應對進退，攸關著企業整體形象。本節首先介紹人與人見面溝通與自我介紹的方式以及注意事項。

面對國際化的商業環境，如果無法以清晰和正確的英文介紹自己或表達意見，商業夥伴可能會對你的印象大打折扣，甚至可能拒絕進一步的交談。因此，如何在職場上擁有的正確態度，進而藉由充分準備個人履歷建立自信心是學習的重點。

## First Impression：產生良好的第一印象

根據哈佛大學行為科學研究顯示，面對面溝通包含三大要素：肢體語言、談話內容和語調。肢體語言是一個成功溝通的最重要因素，它占了全部重要性的55%。其次是語調，它占了三分之一強的重要性。最後，便是談話內容，僅剩7%。在電話溝通裡，語調的重要性躍升至四分之三強，甚至比面對面溝通的肢體語言比重還重，談話內容也升至25%。上揚的語調易使受話者放下戒心、敞開心胸暢談，對顧客的誠心與尊重更是產生好語調的不二法門。

### ► Smile – 微笑是國際通用的語言

Smiling is an international language.

面對面溝通（face-to-face communication）：

肢體語言	body language	55%
談話內容	words	7%
語調	tone	38%

Your attitude is the first thing people see in a face-to-face communication.

（面對面溝通中，態度是決定他人對你看法的首要關鍵。）

### ► Thanksgiving., appreciation, gratitude – 感謝之情

Thanksgiving, appreciation and gratitude will make your business easier.

（心存善、感謝與感恩讓你在商場做生意更容易。）

## ■ 〈tell about the water crystal story〉 水結晶的故事

不知道大家對「水結晶」的實驗熟悉嗎？

十分震撼的故事是這樣開始的：1995年日本神戶發生大地震，當時嚴重的災情造成將近六千五百人喪生。當時日本IHM綜合研究所所長江本勝博士，便針對神戶當地的自來水做水結晶實驗，卻發現水結晶是分崩離析、醜陋不堪的。但江本勝博士對實驗結果卻不以為意，因為當地的自來水已受嚴重污染，水中亦加入氯等許多消毒的化學物質。所以，有如此不堪入目的水結晶應是意料之中。數月後，江本勝博士再次取樣當地水質，重新做實驗，可是該次實驗結果卻令人震懾，因為水結晶竟是如此的不同於之前。這時神戶自來水的結晶是美麗的、是有形得像雪片般的迷人。於是，江本勝博士便大膽做一個假設——地震發生當時人心惶惶、失去親友的悲痛到處瀰漫，神戶的水也感受到了；三個月後，來自國內外的關懷與救援紛至沓來，而當地居民的內心也日漸平復，當然，神戶的水也感受到了。

接著，江本勝博士便展開一連串的水結晶實驗。對水說好話、讓水聽美妙的樂音，甚或觀看優雅的圖片，水結晶會呈現美麗的六角形狀並且繽紛燦爛。而讓水聽難以入耳的話語或重金屬音樂，水結晶就似身歷其境，變得醜陋、不成行。

人身為萬物之靈，體內有70%是水構成的，若是存善念說好話，那不僅是自身體內的水結晶呈現繽紛燦爛的六角形；受話者的一方也將同時感受到，其體內70%的水結晶也能美麗地呈現。

心存善念，凡事先想到別人是與他人融洽相處的根本之道，運用至商務場合更將讓你無往不利。心存善念，不僅僅是水感受得到，植物同樣感受得到，當然，在您身旁的每一個人也都感受得到。混沌喧囂的世間，現代人最需要的就是來自空谷深處的真

誠與善念。善念如清泉不僅緩緩入喉、沁人心扉，更可引發廣大深遠的效益。如果善念對自然界都可以起到鼓舞的作用，那麼對於人類社會的影響力勢必無庸置疑、無遠弗屆！

（更多詳盡實驗訊息與精美圖片，請參考台灣大紀元網站：<http://www.epochtaiwan.net/webpage/special/water/1.htm>）

想看看，除了上述所提之外，要留給對方好印象還須具備什麼條件？

- always have *plenty* to say（不會語拙）
- have many amazing stories to tell（話題豐富與多樣）
- *maintain* eye contact（目視對方）
- be honest（誠實）
- never *interrupt*（不會插嘴）
- listen carefully to what others are saying（仔細聆聽對方說話）

「聽」在溝通中扮演非常重要的角色。如果只是一股腦兒地表達自己的想法，未曾給對方喘息的機會，對方可能會放棄表達心中真正的想法或需求。所以要避免說話時漠視對話內容，或是佯裝在聽（*fake listening*）、選擇性聽取訊息，這不僅讓溝通事倍功半，也是不禮貌的。在商務場合上，容易造成顧客對企業產生負面印象。

「積極聆聽」（*active listening*）是對方在講話時，專心聆聽（*non-verbal communication*），不插嘴或中斷談話（*listening without interruption*）；針對對方的問題先想再答，想從顧客端知道的訊息先想再問。而針對一個主題的討論也不會顧左右而言他；如顧客質問：「你們的產品很爛！」業務人員卻回答：「目前該產品正在做促銷，有沒有興趣購買？」這樣的對話是很難達成共識，唯徒增顧客的抱怨。

### ■ 單字解析

**plenty (n)**：充裕、大量

There are still *plenty* of product brochures in the Marketing Department.

(在行銷部門還有很多產品手冊。)

**maintain (v)**：維持、保持

Dely company *maintains* close relations with their loyal customers.

(德理公司與他們的忠實客戶保持緊密的關係。)

**interrupt (v)**：中斷、阻斷

Don't *interrupt* the speaker, ask your questions afterwards.

(勿打斷演說者的演講，待演講結束後再提問。)



## Introducing Yourself：自我介紹

自我介紹時，目光必須直視對方（look people straight in the eyes），這不僅是基本禮貌，而且代表對方是受到你的尊重的。如果你是一位內向（introvert）害羞的人，不妨多保持微笑，微笑總是可以打破僵局（ice breaker）、緩和氣氛。

如果已知對方的名字，在輪到你自我介紹時，重複對方名字，將有助於你熟記對方的姓名，也會讓對方感受到你的誠意。

自我介紹時，必須先告知對方自己的全名、公司名稱以及服務單位。若是商務拜訪，也要將目的與事由交代清楚。為了打破首次見面的尷尬與冷場，以寒暄的方式做開場白是個不錯的選擇，親近的溝通容易打破彼此的藩籬，在最短的時間內與顧客打成一片；而簡潔、好的問題可以很快吸引顧客的興趣。

### ▶ 見面時打招呼的英文表達方式

- Nice to meet you, Daisy. I am Orwell Chang. Please call me Orwell.

= It's a pleasure to meet you, Daisy. I am Orwell Chang.

= Nice to meet you, Daisy. My name is Orwell Chang.

= Let me tell you a little bit about myself. I am Orwell Chang.

（黛西，很高興認識您！我叫張歐威爾，請叫我歐威爾。）

- Hello, This is Orwell Chang from Best Tech. It's nice to meet you.

= It's my pleasure to meet you. I am Orwell Chang from Best Tech.

= I **am so happy** to see you. This is Orwell Chang from Best Tech.

= It's really my honor to have this opportunity to see you here. My name is Orwell Chang and I work with Best Tech.

（哈囉！我是最佳科技的張歐威爾。很高興認識您！）

- I *am* so *glad* to have this opportunity to *introduce* myself to you. Currently, I am a sales representative at Annabelle Marketing.
  - = It's my great pleasure to be here in front of you to present myself. I work at Annabelle Marketing as a sales representative.
  - = I really welcome this opportunity to *introduce* myself. I am a sales representative of Annabelle Marketing.  
(很高興有此機會介紹我自己給您認識，目前我是安納貝爾行銷公司的業務代表。)

#### ■ 單字解析

表示「樂意、高興」的英文表達

be glad to = be happy to = be pleased to = be delighted to

**introduce (v)**：介紹、提出

This new CEO *introduces* innovative ideas into business operation.

(新執行長把創新觀念引進至商務運作上。)

The chairman *introduced* the speaker to the audience.

(主席將演講者介紹給聽眾。)

## Application Letter and Autobiography Writing：應徵信與自傳撰寫

自傳撰寫，不僅是求職的第一步，也將有助於豐富自我介紹時的訊息。自傳不僅可以讓用人單位了解你的背景，更可讓你獲得面試的機會，甚至雀屏中選。通常需要英文自傳的公司，多是外商公司、大型企業或涉外單位。在眾多求職者中，英文自傳扮演敲門磚的角色，必須用心撰寫。在有限的篇幅裡，除了成長背景與求學歷程之外，更須強調你個人的特殊性及其與應徵職位之相關性，才能吸引人事專員與用人部門的目光。

其實，自傳撰寫並沒有固定書寫的格式，但請記住自傳就如廣告傳單，必須具備簡明、清晰與具吸引力的原則，請加入創意為自己加分。以下提供撰寫應徵信和自傳時的五個步驟。

### Stage 1: Starting Writing（開始）

- **Gathering all the information you need**

蒐集所有相關訊息：包括你的個人經歷（life history）、學歷、工作經歷（job history）、成就（achievements）與技能（skills）。

- **Putting your ideas on paper**

寫下你的想法：自傳是屬於自己的行銷工具（marketing tool），認真誠實地闡述相關主題。

- **Ordering and classifying all the ideas**

排序所有訊息的先後次序。

## Stage 2: Composing (撰寫)

- **Transferring** your ideas into words

將心中的想法訴諸文字。

- **Emphasizing** your competence and special events

強調能力與特殊事蹟：想看看你的能力或特殊事蹟可以让你脫穎而出嗎？如果你是人事經理，願意給這封自傳作者一個面試的機會嗎？

- **Thinking** about who is going to read it

確認你的讀者是誰：撰寫自傳時，試圖將你自己置於雇主的角色，檢視你的內容是否引起或符合應徵公司的興趣與要求。

- **Developing** the words into phrases and sentences

潤飾文句：辭意通暢的文句顯然比辭不達意、錯字連篇的自傳更具優勢。

## Stage 3: Revising (修改)

- **Reading** through what you have written

從頭至尾詳讀：順一順自傳內容的流暢度。

- **Asking** others to prove read it

邀請他人校閱：可以請老師協助檢閱，並給予寶貴意見。

- **Checking!** Does it make sense?

檢查！確認內容表達是否合理、正確。