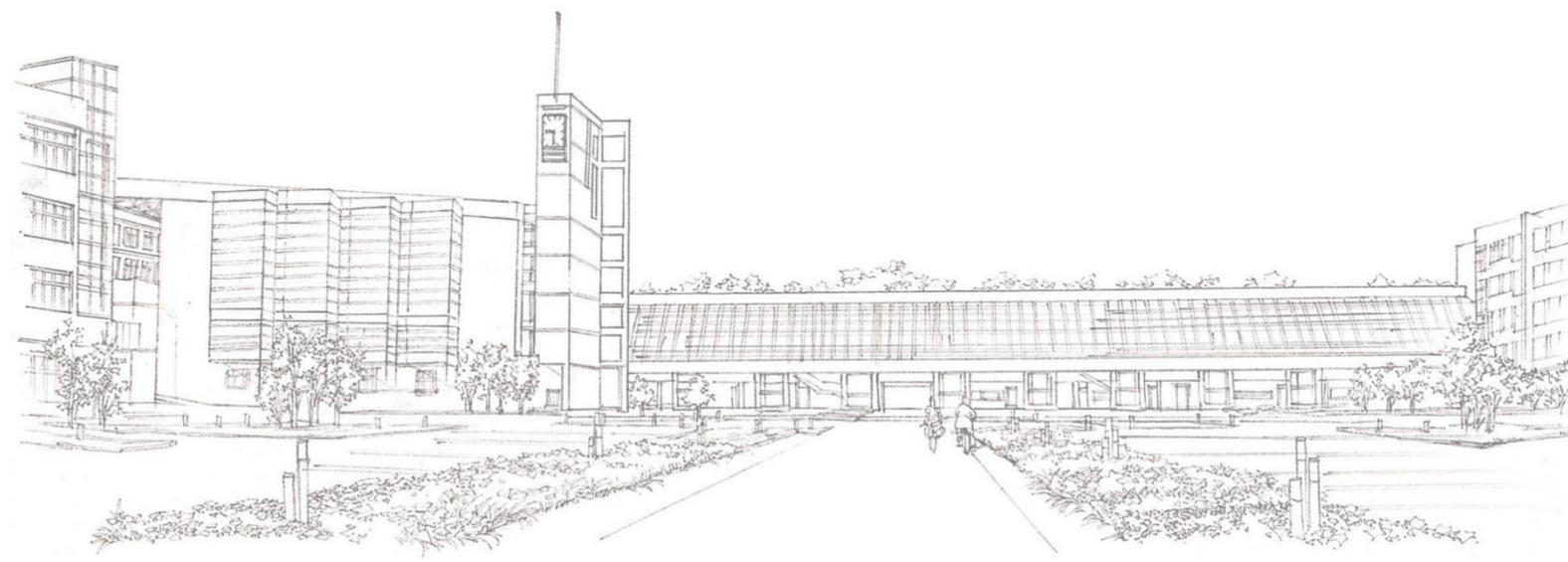




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《商务英语视听说 2》整体设计

商学系



课程整体教学设计

一、课程基本信息

课程名称：商务英语视听说 下		
课程代码：20161	学分：4	学时：60
授课时间：第4学期	授课对象：22 国贸 1, 2 班	
课程类型：(打钩, 可多选) 专业必修课, 专业选修课, 公共必修课, 公共选修课, 专业主干课, 基础课、文化课 其它分类：____通识教育限选课_____。		
有关的先修课程：国际贸易实务、外贸函电、商务英语听力、英语口语	有关的后续课程：商务英语写作, 商务英语翻译	

二、课程定位

(一) 学生所在专业面向的岗位(群)。

岗位面向	主要就业岗位
初次就业岗位	外贸业务员、涉外商务文秘、商务翻译
目标岗位	业务经理 业务主管
未来发展岗位	总经理、 创业老板

(二) 写出本课程项目设计时选择的(典型)背景实践岗位, 画出其典型工作流程图, 标示出这些工作所需的能力、知识和素质。(典型工作流程图有的以时间为准, 有的以工作为准, 都要画。)

图 工作流程图及项目设计

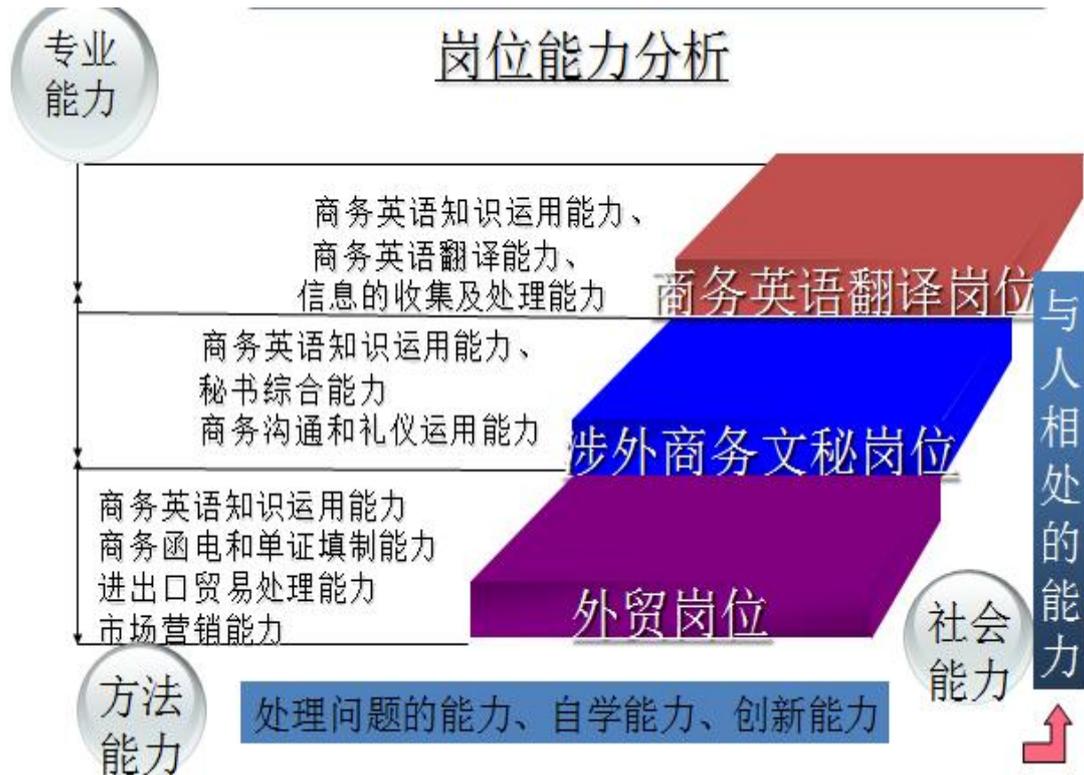
业务员的知识、能力和素质要求:

知识方面: 具有丰富的业务知识, 对产品市场有敏锐的触角, 了解相关产品市场的实时信息。

能力方面: 具备相关的专业技能, 具有较好的反映能力、应变能力和洞察能力。

素质方面：

1. 语言表达能力：言语清晰、谈吐自如、条理分明、言简意赅。
2. 敬业精神：必须积极向上、乐观进取、勇于探索、不断增强自己接受新生事物的能力。
3. 沟通能力：即与各种不同人的沟通能力，使其对此项业务达到认知、认可并完全接受。
4. 外观素质：礼貌、谦虚、诚恳、不卑不亢、学会微笑、多倾听别人讲话、学会赞美别人。



(三) 本课程与中职、高职（专科、本科）、普通高校、培训班同类课程的区别（

中职	英语基础较差，国贸理论知识和操作知识都较浅，导致用英语进行商务交谈和业务交际的能力较弱，只能从事简单的商务翻译，无法胜任外贸业务员以及更高的职位。
高职	以工作过程为导向，根据具体的情境反复操练英语听说技能，提高学生的英语应用能力，使学生具备用英语进行商务交谈和业务交际的能力。
本科	注重英语语言知识点，但是害怕出错的心理比较严重。通过学习，学生能懂得与国际贸易业务有关的理论知识，但是针对各个业务环节的操作动手能力差
培训班	商务英语的听说交际能力得不到系统有效的训练

三、课程目标设计

能力目标：

- 1.能进行参观工厂时的英文对话，向国外客户熟练介绍工厂详情。
- 2.能熟练运用英语在展会与客户进行交流洽谈。
- 3.能熟练运用英语向客户进行询价询盘等商务活动。
- 4.能进行价格磋商等商务活动。
- 5.能根据与客户的谈判结果进行下订单等商务活动。
- 6.能熟练运用英语术语进行支付方式的协商与确认。
- 7.能熟练地组织运输发货以及相关事宜
- 8.能熟练运用英语进行抱怨和索赔

知识目标：

- 1.了解进行参观工厂时的英文对话，掌握向国外客户熟练介绍工厂详情的商务术语和惯用句式。
- 2.了解参观工厂的礼仪规范，掌握参观工厂的词汇和常见句型。
- 3.了解询盘的基本流程和注意事项，掌握与询盘有关的商务英语术语和常用表达方式。
- 4.了解如何进行价格谈判，谈判技巧和礼仪，掌握相关的术语词汇和句型。
- 5.了解买方下订单的流程，掌握有关订单下的词汇和常见句型。
- 6.了解 14 种支付方式，掌握支付方式的商务术语和常用表达方式。
- 7.了解商品运输的流程，掌握有关运输方式的术语和常用表达方式。
- 8.了解抱怨和索赔的相关心理学知识和技巧，掌握相关的词汇和句型。

素质目标：

- 1.培养学生进行商务活动时的礼仪和态度。
- 2.从事商务活动时与客户无障碍畅通交流的能力。
- 3.商务谈判时的礼仪与谈判技巧，达到共赢。
- 4.商务会餐时要考虑到客户的信仰和饮食禁忌，服务热情周到，自信大方地跟国外客户交流。
- 5.在会议的准备中及会议上，与同事有不同意见时要得体的表达，正确处理上下级关系及同事之间的关系，不断培养和提高沟通能力。

四、课程内容

序号	模块（项目）或子项目名称	学时
1	参观工厂	6
2	参加交易会	6
3	询盘	6
4	商务谈判	6
5	下订单	6
6	运输	6

7	支付方式	6
8	抱怨与索赔	6
9	营销	8
合计		56

五、能力训练项目设计

编号	能力训练项目名称	子项目编号、名称	能力目标	知识目标	训练方式、手段及步骤	可展示的结果
1	参观工厂	1-1 参观工厂准备工作	能为参观工厂做好各方面的准备	掌握有关参观工厂的词汇及常见句型	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1.课前准备：相关词汇 2.任务导入：头脑风暴：工厂介绍 3.各小组讨论参观工厂需要做哪些准备 4.听力练习 5.师生互评总结参观工厂中的常见问题及回答 6.课后任务：两人一组，根据情境做对话	可展示的结果： 1. 公司工厂架构 2. 听力练习 验收标准： 1. 工厂介绍的完整性和准确性 2. 听力练习的准确性
		1-2 参观工厂	能听懂参观工厂中所提的问题并给出得体、明智的回答。	熟悉面试开始、进行阶段的口语表达，掌握参观工厂中常见问题及回答的句型。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：根据情境做对话 2.上台做情境对话 3.观看视频做相应练习 4.课后任务：根据情境拍视频	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 情境对话 验收标准： 1. 视频练习的准确性 2.情境对话时，发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
		1-3 商务会餐	商务会餐礼仪及习惯用语。	掌握参观工厂结束阶段后商务会餐	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 1.课前准备：根据情境	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 视频 验收标准：

				的各种英文表达方式。	拍视频 2.观看视频 3.根据视频做相应练习 4.小组视频展示 5.课后任务:商务会餐礼仪汇总	1. 视频练习的准确性 2. 拍摄的视频清晰,视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
2	交易会	2-1 交易会前准备	1. 能熟练运用英语做好参会的展板宣传资料做等各种准备。	1. 了解前需参展前要做各种准备。	训练的方式、手段:讨论、头脑风暴、音频 步骤: 1.课前准备:如何准备交易会 2.任务导入:头脑风暴:打电话注意事项 3.各小组讨论,跟老师一起总结 4.听力练习 5.师生总结交易会的准备工作 6.课后任务:交易会时的注意事项	可展示的结果: 听力练习 验收标准: 听力练习的准确性
		2-2 交易会	1. 能正确运用英语与客户在交易会上进行沟通和贸易磋商	1. 了解商交易会的礼仪规范; 2. 掌握交易会展会上的英文表达方式。	训练的方式、手段:分角色扮演、视频 1.课前准备:接听电话时的注意事项 2.小组发言:接听电话时的注意事项 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.课后任务:根据情境拍摄视频	可展示的结果: 1. 视频练习 验收标准: 1. 视频练习的准确性
		2-3 交易会实操练习	1. 能正确使用商务英语术语与客户进行洽谈	1. 了解相关术语	训练的方式、手段:分角色扮演、视频 步骤: 1.课前准备:根据情境拍视频 2.听力练习 3.根据视频做相应练习 4.小组视频展示	可展示的结果: 1. 听力练习 2. 视频练习 3. 视频 验收标准: 1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性 3. 拍摄的视频清

						晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
3	询盘	3-1 询盘相关术语	能熟练运用询盘相关术语进行洽谈	掌握询盘相关术语	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1.任务导入：头脑风暴：询盘主要内容 2.听力练习	可展示的结果： 1. 听力练习 2. 会议议程 验收标准： 1. 听力练习的准确性 2.会议议程制定是否正确。
		3-2 询盘洽谈	能熟练就询盘等问题进行洽谈	掌握相关句式	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.任务导入：讨论询盘中需要注意的问题 2.观看视频 3.根据视频做练习 4.课后任务：根据情境拍摄视频	可展示的结果： 1. 视频练习 验收标准： 1. 视频练习的准确性
		3-3 实操练习	1. 能用英语自如的表达自己的意见。	掌握同意和不同意的各种英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍视频 2.观看视频 3.根据视频做相应练习 4.小组视频展示 5.总结	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 视频 验收标准： 1. .视频练习的准确性 2. 拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
4	价格谈判	4-1 谈判前准备	1. 能听懂相关商务英语术语，包括三大	1. 了解商务谈判礼仪； 2. 掌握商务谈判	训练的方式、手段：分角色扮演、音频 步骤： 1.任务导入：谈判的礼	可展示的结果： 1. 听力练习 2. 上台对话展示 验收标准： 1. 听力练习的准

			基本价格术语； 2.能运用英语进行谈判	技巧	仪 2.听力练习 3.根据情境编对话 4.上台分角色表演 5.课后任务：谈判技巧？ 根据情境做价格谈判的对话	确性 2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
		4-2 价格谈判	1.能有理有据熟练运用英语进行价格谈判； 2.能听懂对方的还价及理由。	了解与谈判相关的英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：价格谈判的准备工作及谈判技巧？ 2.表演对话 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.课后任务：根据情境拍摄视频	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 上台对话展示 验收标准： 1. 视频练习的准确性 2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
		4-3 谈判实训	能根据条件熟练运用英语进行价格磋商	掌握价格洽谈的英文表达方式。	训练的方式、手段：头脑风暴、分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍摄视频 2.任务导入 头脑风暴：谈判心理分析 3.表演对话 4.观看视频 5.根据视频做相应练习 6.课后任务：根据情境做对话	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 视频 验收标准： 1. .视频练习的准确性 2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
5	下 订 单	5-1 下订单的相关流程及词汇	能进行接待来宾的准备	1.了解接待礼仪； 2.掌握接待的步骤； 3.	训练的方式、手段：音频 步骤： 1. 课前准备：查资料了	可展示的结果： 听力练习 验收标准： 听力练习的准确性

				掌握与来宾交谈的小话题。	<p>解下订单流程</p> <p>2.任务导入:</p> <p>3.听力练习</p> <p>练习一:了解订单格式</p> <p>练习二:总结</p> <p>4.课后任务:根据情境拍摄视频</p>	
		5-2 下订单	能熟练运用英语下订单	了解下订单各环节的英文表达方式。	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、视频、音频</p> <p>步骤:</p> <p>1.课前准备:根据情境拍摄视频</p> <p>2.听力练习</p> <p>3.观看视频</p> <p>4.根据视频做相应练习</p> <p>5.视频展示</p> <p>6.课后任务:撰写订单</p>	<p>可展示的结果:</p> <p>1. 听力练习</p> <p>2. 视频展示</p> <p>验收标准:</p> <p>1. 听力练习的准确性</p> <p>2. 拍摄的视频清晰,视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确</p>
6	支 付 方 式	6-1 了解 14 种支付方式	1. 能根据实际业务情况选择正确的支付方式; 2. 能就支付方式与客户进行谈判协商。	掌握 14 种支付方式及其各自风险。	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、音频</p> <p>步骤:</p> <p>1.任务导入:</p> <p>电影片段</p> <p>2.听力练习</p> <p>3.根据情境做对话</p> <p>4.上台分角色展示对话</p> <p>5..课后任务:整理 14 种支付方式</p>	<p>可展示的结果:</p> <p>1. 听力练习</p> <p>2. 上台对话练习</p> <p>验收标准:</p> <p>1. 听力练习的准确性</p> <p>2.上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确</p>
		6-2 支付方式洽谈	能用英语进行支付方式洽谈。	1. 掌握 14 种支付方式的商务英语术语与相关英文表达方式; 2. 了解 14	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、视频</p> <p>步骤:</p> <p>1. 课前准备: 14 种支付方式的支付方法与流程</p> <p>2.任务导入</p> <p>3.观看视频</p>	<p>可展示的结果:</p> <p>1. 视频练习</p> <p>2. 上台对话练习</p> <p>验收标准:</p> <p>1. 视频练习的准确性</p> <p>2. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确</p>

				<p>种支付方式的支付流程与风险</p>	<p>4.根据视频做相应练习 5 根据情境做对话 6..课后任务:运用所学支付模拟支付方式谈判</p>	
		6-3 支付方式洽谈实训	能进行支付方式的洽谈。	<p>1. 了解14种支付方式的不同风险; 2. 掌握支付方式谈判技巧及相关术语。</p>	<p>训练的方式、手段: 讨论、音频 步骤: 1. 课前准备: 2.任务导入 讨论: 3.听力练习 4.阅读商务文化: 5..课后任务:上交实训视频</p>	<p>可展示的结果: 听力练习 验收标准: 听力练习的准确性</p>
7	运输	7-1 运输相关背景及业务流程	能根据所学知识用英语描述运输方式及流程。	<p>1. 了解不同的运输方式, 2. 掌握其常用的英文表达方式;</p>	<p>训练的方式、手段: 讨论、视频、音频 步骤: 1. 课前准备:回忆所学运输方式 2.任务导入 展示一些运输公司的LOGO, 让同学们简单介绍一下 3.听力练习 4.视频练习 5 根据情境做运输方式的洽谈 7.课后任务: 如何选择合适的运输方式?</p>	<p>可展示的结果: 1. 听力练习 2. 视频练习 3. 上台演讲 验收标准: 1.听力练习的准确性 2.视频练习的准确性 3.上台演示的同学发音标准、肢体语言得体、内容完整、语言流畅、表达准确</p>
		7-2 运输业务洽谈	能用流利的英语就运输方式进行洽谈	<p>1. 了解不同运输方式的业务流程; 2. 掌握洽谈运输方式的术语</p>	<p>训练的方式、手段: 音频 步骤: 1.课前准备: 运输方面的洽谈工作需要做哪些准备? 2. 听力练习一</p>	<p>可展示的结果: 听力练习 验收标准: 听力练习的准确性</p>

				及惯用句式。	3. 总结 4. 听力练习二 5. 总结过渡性语句的使用 6. 课后任务：运输洽谈模拟视频	
		7-3 运输业务洽谈实训	1. 能根据业务需要决定运输方式；2 能就运输中的问题就行谈判协商。	1. 了解不同运输方式的流程及注意事项； 2. 掌握相关的英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1. 课前准备：哪些因素会导致洽谈的失败？ 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 总结影响因素 5. 课后任务：根据视频的背景，做一次成功的运输业务洽谈	可展示的结果： 1. 视频练习 验收标准： 1. 视频练习的准确性
8		8-1 抱怨索赔	能就业务中出现的问题进行抱怨索赔与应对	1. 掌握抱怨索赔的常用语； 2. 了解业务出现纠纷时如何处理的心理知识与技巧以及正确的应对方式。	训练的方式、手段：演讲、音频 步骤： 1. 课前准备：根据视频的背景，做一次买卖双方的抱怨索赔与应对 2. 上台演讲 3. 任务导入 头脑风暴： 4. 听力练习 5. 总结	可展示的结果： 1. 听力练习 2. 上台演讲 验收标准： 1. 听力练习的准确性 2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整

		8-2 抱怨索赔 洽谈	1. 能就业务中出现的 问题和 纠纷进行 抱怨索 赔; 2 能就 对方客 户提出 的抱怨 索赔做 出积极 有效的 应答。	1. 掌握 抱怨索 赔的常 用表达 方式; 2. 掌握 相关心 理 知 识。	训练的方式、手段: 音 频、视 频 步骤: 1. 课前准备: 熟悉相关 术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的信息, 进 行相关练习	可展示的结果: 1. 听力练习 2. 视频练习 验收标准: 1. 听力练习的准 确性 2. 视频练习的准 确性
		8-3 抱怨索赔 洽谈	熟悉相 关洽谈 技巧及 惯用句 式	掌握相 关的英 文表达 方式。	训练的方式、手段: 视 频 步骤: 1. 课前准备: 选一种产 品进行抱怨索赔 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 总结产品介绍的流 程 5. 课后任务: 进行相关 练习	可展示的结果: 视频练习 验收标准: 视频练习的准确 性
		8-4 抱怨索赔 实训	能熟练 进行抱 怨索赔 及 应 对。	进一步 巩固相 关的英 文表达 方式	训练的方式、手段: PPT 展示 步骤: 1. 课前准备: 相关视频 作业 2. 根据制作的 PPT 上 台进行产品介绍 3. 进行教师评价、组内 互评和组间互评。	可展示的结果: 上台练习 验收标准: 上台示范的同学 发音标准、肢体语 言得体、语言流 畅、表达准确、内 容完整

六、项目情境设计

项目课程模式: 贯穿项目综合能力训练为主

项目情境设计：李军作为刚入职日照天成服装有限公司的新员工，在实习期间跟随师傅参加了从参观、参加交易会，跟客户建立了新的贸易关系，签署合同以及后续事宜的整个项目流程，主要项目情境设计如下：

编号	模块名称	情境设计	任务
1	工厂参观	工厂参观是商务活动的一个重要环节。李军要接待客户，让客户通过工厂参观，全面深入地了解公司服装产品和生产过程，展示自己公司的实力以吸引采购商。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待客户 2. 引导参观 3. 参观交流评价
2	交易会	交易会行业内各公司展示其新产品和新服务的重要场所。李军作为业务员，参加了每年一度的广交会，以寻求更多的贸易伙伴，建立信的贸易关系。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立贸易关系 2. 产品促销 3. 查询交易信息
3	询盘	为了更好地服务公司的生产与发展，李军利用之前在交易会上获取的客户信息，向潜在客户发送了了相关产品的询盘。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 询盘 2. 报盘 3. 还盘
4	谈判	为了达成交易，李军运用了灵活适当的谈判技巧同国外 A 公司就服装产品质量、数量及价格等各方面展开了谈判。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 谈判技巧 2. 价格磋商 3. 组织谈判
5	订货	经过一系列的磋商，日照天成服装有限公司终于决定向国外 A 公司订购服装，由业务员李军向对方下订单。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 订货流程 2. 修改订单 3. 确认合同
6	支付货款	货款的支付是买卖双方最为关心的条款。李军就与美国 B 公司的服装交易在支付方式上进行了一系列的探讨，最终决定以信用证的方式支付货款。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 付款条件 2. 支付方式 3. 信用证付款

7	交货	按时交货对于买方来说至关重要。李军就交货时间等条件跟客户进行仔细协商，力求让双方都能保证各自的经济利益，并且反复强调准时交货。	1, 交货条件 2, 准时交货 3, 延期交货
8	索赔	日照天成服装有限公司在收到美国 B 公司发来的服装后，发现其数量与合同严重不符，公司对于客户交货短量现象委派李军向对方提出索赔，并全程跟踪相关理赔事宜。	1. 投诉 2. 索赔 3. 理赔
9	营销	为了更好地促进公司的长远发展，公司要求业务部员工不断寻求新的交易伙伴，开辟新的市场，李军作为一名业务员，也要进行本公司产品定位、产品宣传、销售以及客户关系维系等。	1. 开辟新市场 2. 制定营销计划 3. 产品促销 4. 广告

七、课程进程表

第 × 次	周次	学时	单元标题	项目编号	能/知目标	师生活动	其它（含考核内容、方法）
1	1	2	开学第一课		能力目标： 能迅速进入英语思维状态。 知识目标： 1.了解课程组织结构和内容安排； 2.了解本课程学习任务及考核方式	1.分组：两人以小组，六个人一大组 2.认识课程：课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、学习方法及考核方式，告知学生学习参考书及相关网站 3.项目介绍 4.现身说法 5.小结 6.课后任务	通过提问的形式加深同学们对本课程的了解
2	1	2	参观工厂	1-1 参观工厂准备	能力目标： 能为参观工厂做好各方面的准备 知识目标：	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤：	可展示的结果： 1. 视频练习 2. 情境对话

				工作	掌握有关参观工厂的词汇及常见句型	<p>1.课前准备:根据情境做对话</p> <p>2.上台做情境对话</p> <p>3.观看视频做相应练习</p> <p>4.课后任务:根据情境拍视频</p>	验收标准: 1. 视频练习的准确性 2.情境对话时, 发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
3	2	2	参观工厂	1-2 参观工厂	<p>能力目标: 能听懂参观工厂中所提问的问题并给出得体、明智的回答。</p> <p>知识目标: 熟悉面试开始、进行阶段的口语表达,掌握参观工厂中常见问题及回答的句型。</p>	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、视频</p> <p>步骤:</p> <p>1.课前准备:根据情境做对话</p> <p>2.上台做情境对话</p> <p>3.观看视频做相应练习</p> <p>4.课后任务:根据情境拍视频</p>	<p>1. 视频练习的准确性</p> <p>2.情境对话时, 发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确</p>
4	2	2	参观工厂	1-3 商务会餐	<p>能力目标: 商务会餐礼仪及习惯用语。</p> <p>知识目标: 掌握参观工厂结束阶段后商务会餐的各种英文表达方式</p>	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、视频</p> <p>1.课前准备:根据情境拍视频</p> <p>2.观看视频</p> <p>3.根据视频做相应练习</p> <p>4.小组视频展示</p> <p>5. 课后任务:商务会餐礼仪汇总</p>	<p>1. 视频练习的准确性</p> <p>2.拍摄的视频清晰, 视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确</p>
5	3	2	交易会	2-1 交易会前准备	<p>能力目标: 能熟练运用英语做好参会的展板宣传资料做等各种准备。</p> <p>知识目标: 了解前需参展前要做各种准备。</p>	<p>训练的方式、手段:分角色扮演、视频</p> <p>1.课前准备:接听电话时的注意事项</p> <p>2.小组发言:接听</p>	听力练习的准确性

					电话时的注意事项 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.课后任务：根据情境拍摄视频	
6	3	2		2-2 交易会 能力目标： 能正确运用英语与客户在交易会上进行沟通和贸易磋商 知识目标： 1.了解商交易会的礼仪规范；2.掌握交易会展会上的英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍视频 2.听力练习 3.根据视频做相应练习 4.小组视频展示	视频练习的准确性
7	4	2		2-3 交易会实操 能力目标： 能正确使用商务英语术语与客户进行洽谈 知识目标： 了解相关术语	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1.任务导入： 头脑风暴：询盘主要内容 2.听力练习	1.听力练习的准确性 2.视频练习的准确性 3.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
8	4	2	询盘	3-1 询盘相关术语 能力目标： 能熟练运用询盘相关术语进行洽谈 知识目标： 掌握询盘相关术语	训练的方式、手段：讨论、头脑风暴、音频 步骤： 1.任务导入： 头脑风暴：询盘主要内容 2.听力练习	1.听力练习的准确性 2.会议议程制定是否正确。
9	5	2		3-2 询盘 能力目标： 能熟练就询盘等	训练的方式、手段：分角色扮演、	视频练习的准确性

				洽谈	问题进行洽谈 知识目标： 掌握相关句式	视频 步骤： 1.任务导入： 讨论询盘需要注意的问题 2.观看视频 3.根据视频做练习 4.课后任务：根据情境拍摄视频	
10	5	2	询盘	3-3 询盘 实操 练习	能力目标： 能用英语自如的 表达自己意见。 知识目标： 掌握同意和不同 意的各种英文表 达方式。	训练的方式、手 段：分角色扮演、 视频 步骤： 1.课前准备：根据 情境拍视频 2.观看视频 3.根据视频做相 应练习 4.小组视频展示 5.总结	1. .视频练习 的准确性 2. 拍摄的视 频清晰，视 频中的成员 发音标准、 肢体语言得 体、语言流 畅、表达准 确
11	6	2	价格 谈判	4-1 谈判 前准 备	能力目标： 1. 能听懂相关商 务英语术语,包括 三大基本价格术 语；2.能运用英语 进行谈判 知识目标： 1.了解商务谈判 礼仪；2.掌握商务 谈判技巧	训练的方式、手 段：分角色扮演、 音频 步骤： 1.任务导入：谈判 的礼仪 2.听力练 习 3.根据情境编对 话 4.上台分角色表 演 5.课后任务：谈判 技巧？ 根据情境做价格 谈判的对话	1. 听力练习 的准确性 2. 上台对话 时，成员发 音标准、肢 体语言得 体、语言流 畅、表达准 确

12	6	2		4-2 价 格 谈 判	能力目标： 1.能有理有据熟练运用英语进行价格谈判；2.能听懂对方的还价及理由。 知识目标： 1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：价格谈判的准备工作及谈判技巧？ 2.表演对话 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.课后任务：根据情境拍摄视频	1. 视频练习的准确性 2.上台对话时，成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
13	7	2		4-3 谈 判 实 训	能力目标： 能根据条件熟练运用英语进行价格磋商 知识目标： 1.了解商务谈判礼仪；2.掌握商务谈判技巧	训练的方式、手段：头脑风暴、分角色扮演、视频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍摄视频 2.任务导入 头脑风暴：谈判心理分析 3.表演对话 4.观看视频 5.根据视频做相应练习 6.课后任务：根据情境做对话	1. 视频练习的准确性 2.拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
14	7	2	下 订 单	5-1 下 订 单 的 相 关 流 程 及 词 汇	能力目标： 能进行接待来宾的准备 知识目标： 1.了解接待礼仪；2.掌握接待的步骤；3.掌握与来宾交谈的小话题。	训练的方式、手段： 音频 步骤： 2. 课前准备：查资料了解下订流程 2.任务导入： 3.听力练习 练习一：了解订	1. 视频练习的准确性 2.上台展示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确

					单格式 练习二：总结 4.课后任务：根据情境拍摄视频		
15	8	2		5-2 下 订 单	能力目标： 能熟练运用英语 下订单 知识目标： 了解下订单各环节的英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍摄视频 2.听力练习 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.视频展示 6.课后任务：视频制作	听力练习的准确性
16	8	2		5-3 下 订 单 实 训	能力目标： 能熟练运用英语 下订单 知识目标： 了解下订单各环节的英文表达方式。	训练的方式、手段：分角色扮演、视频、音频 步骤： 1.课前准备：根据情境拍摄视频 2.听力练习 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5.视频展示 6.课后任务：撰写订单	1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性 3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
17	9	2	支 付 方 式	6-1 了 解 14 种 支 付 方 式	能力目标： 1. 能根据实际业务情况选择正确的支付方式； 2. 能就支付方式与客户进行谈判协商。 知识目标： 掌握 14 种支付方	训练的方式、手段：分角色扮演、音频 步骤： 1.任务导入：电影片段 2.听力练习 3.根据情境做对	1. 听力练习的准确性 2. 拍摄的视频清晰，视频中的成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确

					式及其各自风险。	话 4.上台分角色展示对话 5..课后任务：整理14种支付方式	
18	9	2		6-2 支 付 方 式 洽 谈	能力目标： 能用英语进行支付方式洽谈。 知识目标： .掌握14种支付方式的商务英语术语与相关英文表达方式；2.了解14种支付方式的支付流程与风险	训练的方式、手段：分角色扮演、视频 步骤： 2. 课前准备：14种支付方式的支付方法与流程 2.任务导入 3.观看视频 4.根据视频做相应练习 5 根据情境做对话 6..课后任务：运用所学支付模拟支付方式谈判	1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性 3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
19	10			6-3 支 付 方 式 洽 谈 实 训	能力目标： 能进行支付方式的洽谈。 知识目标： 1.了解14种支付方式的不同风险； 2.掌握支付方式谈判技巧及相关术语。	训练的方式、手段：讨论、音频 步骤： 2. 课前准备： 2.任务导入 讨论： 3.听力练习 4.阅读商务文化： 5..课后任务：上交实训视频	1. 听力练习的准确性 2. 视频练习的准确性 3. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
20	10	2	运输	7-1 运 输 相 关 背 景 及 业 务 流 程	能力目标： 能根据所学知识用英语描述运输方式及流程。 知识目标： 1.了解不同的运输方式，2.掌握其常用的英文表达方式；	训练的方式、手段：讨论、视频、音频 步骤： 2. 课前准备：回忆所学运输方式 2.任务导入	1. 听力练习的准确性 2.上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确

					展示一些运输公司的 LOGO, 让同学们简单介绍一下 3.听力练习 4.视频练习 5 根据情境做运输方式的洽谈 7.课后任务: 如何选择合适的运输方式?	
21	11	2	7-2 运 输 业 务 洽 谈	能力目标: 能用流利的英语就运输方式进行洽谈 知识目标: 1.了解不同运输方式的业务流程; 2.掌握洽谈运输方式的术语及惯用句式。	训练的方式、手段: 音频 步骤: 1.课前准备: 运输方面的洽谈工作需要做哪些准备? 2.听力练习一 3.总结 4.听力练习二 5.总结过渡性语句的使用 6. 课后任务: 运输洽谈模拟视频	1. 视频练习的准确性 2. 上台演示的小组成员发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确
22	11	2	7-3 运 输 业 务 洽 谈 实 训	能力目标: 1.能根据业务需要决定运输方式; 2 能就运输中的问题就行谈判协商。 知识目标: 1.了解不同运输方式的业务流程; 2.掌握洽谈运输方式的术语及惯用句式。	训练的方式、手段: 分角色扮演、视频 步骤: 1.课前准备: 哪些因素会导致洽谈的失败? 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4 .总结影响因素 5.课后任务: 根据视频的背景, 做一次成功的运输业务洽谈	听力练习的准确性

23	12	2	抱 怨 与 索 赔	8-1 抱 怨 索 赔	能力目标： 能就业务中出现的问题进行抱怨 索赔与应对 知识目标： 1.掌握抱怨索赔的常用语；2.了解业务出现纠纷时如何处理的心理知识与技巧以及正确的应对方式。	训练的方式、手段：演讲、音频 步骤： 2. 课前准备：根据视频的背景，做一次买卖双方的抱怨索赔与应对 2. 上台演讲 3. 任务导入 头脑风暴： 4.听力练习 5.总结	1.听力练习的准确性 2.视频练习的准确性 3.上台演示的同学发音标准、肢体语言得体、内容完整、语言流畅、表达准确
24	12	2		8-2 抱 怨 索 赔 洽 谈	能力目标： 1.能就业务中出现的问题和纠纷进行抱怨索赔；2能就对方客户提出的抱怨索赔做出积极有效的应答。 知识目标： 1.掌握抱怨索赔的常用表达方式； 2.掌握相关心理知识。	训练的方式、手段：音频、视频 步骤： 1. 课前准备：熟悉相关术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4.听力练习 5.根据给出的信息，进行相关练习	听力练习的准确性
25	13	2		8-3 抱 怨 索 赔 洽 谈	能力目标： 熟悉相关洽谈技巧及惯用句式 知识目标： 掌握相关的英文表达方式。	训练的方式、手段：视频 步骤： 1.课前准备：选一种产品进行抱怨索赔 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4.总结 5. 课后任务：进行相关练习	视频练习的准确性

26	13	2	营 销	9-1 开 辟 新 市 场	能力目标： 能够用地道的英语表达法向客户表达建立贸易关系的意愿 知识目标： 掌握开发新客户，开辟新市场的表达法	训练的方式、手段：音频、视频 步骤： 1. 课前准备：熟悉相关术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的信息，进行相关练习	1. 听力练习的准确性 2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整
27	14	2		9-2 制 定 营 销 计 划	能力目标： 能够用地道的英语表达法向客户表达建立贸易关系的意愿 知识目标： 掌握开发新客户，开辟新市场的表达法	训练的方式、手段：音频、视频 步骤： 1. 课前准备：熟悉相关术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的信息，进行相关练习	1. 听力练习的准确性 2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整
28	14	2		9-3 产 品 促 销	能力目标： 能够用地道的英语表达法进行产品的促销 知识目标： 掌握产品促销的英语表达法	训练的方式、手段：音频、视频 步骤： 1. 课前准备：熟悉相关术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的信息，进行相关练习	1. 听力练习的准确性 2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整
29	15	2				训练的方式、手段：音频、视频	1. 听力练习的准确性

				9-4 广告	能力目标： 能够用地道的英语表达法进行产品广告 知识目标： 掌握产品广告的英语套句与表达法	步骤： 1. 课前准备：熟悉相关术语 2. 观看视频 3. 根据视频做练习 4. 听力练习 5. 根据给出的信息，进行相关练习	2. 上台演讲的同学发音标准、肢体语言得体、语言流畅、表达准确、内容完整
30	15	2	最后一次课	视频展示及课程总结	能力目标： 能以视频的方式展现本课程所学内容，对课程内容进行总结梳理。 知识目标： 掌握本课程的主要学习内容	根据给出的情境，每小组展示自己拍摄的视频；教师带领学生回顾总结本课程内容。	对展示的视频进行教师评价、组间评价和组内评价

八、第一次课设计

步骤	教学内容	教师活动	学生活动	时间 (分钟)
1	课程名称	教师提问课程名称的翻译，通过名称了解学习本课程的手段和目的	学生回答课程名称的翻译	5
2	学生分组	给学生分组，两个人一个小组，主要做对话练习；六个人一大组，主要做拍摄视频练习	学生分组，提交分组名单	10
3	认识课程	用 PPT 的形式向学生介绍课程对应岗位、课程总体目标、课程的学习内容、学习方法、考核方式，参考书目及相关网站	学生通过观看 PPT 和老师的讲解，了解本课程	30
4	项目介绍	教师介绍贯穿本课程的项目，这也是过程性考核的项目	学生了解该项目	10

5	现身说法	教师分享本人在企业实习时参加国际博览会，接待国外客户的经历	学生通过教师的分享，明确学习本课程的重要性	20
6	小结	教师以提问方式小结，让同学们对本课程的课程内容、学习方法和手段及考核方式等有更深入的了解	学生回答教师提出的问题，进一步加深对本门课程的认识	10
7	课后任务	假设自己即将毕业找工作，制作一份英文简历	学生课后制作自己的英文简历	5

九、最后一次课设计

期末考核任务：

步骤	教学内容	教师活动	学生活动	时间（分钟）
1	期末视频展示	观看视频	学生播放自己组的视频，其他组同学观看视频	60
2	评价	教师对视频进行评价	学生进行组内评价和小组互评	15
3	课程总结	教师带领学生进行课程内容的总结和梳理，归纳课程知识体系	学生进行课程知识点总结	10
4	后续学习	推荐给学生几个 APP，以后自己可以制定计划，继续英语学习	学生们可以制定自主后续学习计划	5

十、考核方案

考核方式	成绩构成	评价标准	权重 1	考核方式	成绩 1	权重 2	成绩 2	成绩 3

形成性 考核 60%	小组任务 (单项能力)	对每一次小组的 实境操作任务进行 考核。 考核时间：每一 项任务完成后	40%	组内对成 员的评价		25%		
				小组互评		25%		
				教师评定		50%		
	学习态度	遵守课堂纪律、 积极参与课堂教 学活动、按时完 成作业 考核时间：平时 做好记录，期末 统计	20%	组内对成 员的评价		25%		
				小组互评		25%		
				教师评定		50%		
期末考 核 40%	期末考试 (综合能 力+知识 理论)	采用期末闭卷考 试的方式，考察 学生对必要的理 论知识和实践操 作知识的掌握情 况 考核时间：期末	40%					
合计								
备注：1. 成绩 2=成绩 1*权重 2； 2. 成绩 3=成绩 2*权重 3. 小组互评成绩=其他小组对本小组评价成绩的平均值，也是本小组所有成员的成绩； 4. 教师评定=教师评定的本小组的成绩，也是本小组所有成员的成绩； 5. 小组互评和教师评定里面考虑素质的实现。								

十一、教学材料

教材：《新视野商务英语视听说》. 马龙海主编. 外语教学与研究出版社

参考教材：

1. 向丹辉，谭莉主编. 商务英语视听说. 外语教学与研究出版社
2. 孔娟. 商务英语视听说. 电子工业出版社
3. 赵红. 商务英语听说教程. 科学出版社

电视节目：Screen Talk

网络资源:

普特英语听力论坛 <http://www.putclub.com>

蝙蝠英语学习网 <http://www.binvor.com>

旺旺英语学习网 <http://www.wenglish.com>

十二、需要说明的其他问题

十三、本课程常用术语中英文对照

Budget: 会计

Deadline: 最后期限

Job-hopper: 频繁更换工作的人

Self-employed: 自己经营的

On business: 出差

Rush order: 急活

Sales figure: 销售额

Boarding pass: 登机证

Dutiable: 应纳税

Formalities: 正式手续

In-flight: 在飞行中的

Registration form: 登记表

Round-trip: 往返的

Annual revenue: 全年收入额

Flip chart: 活动挂图

Reservation: 预订

Delivery: 交货

Multipurpose: 多功能的

On-site service: 现场服务

Mobility: 灵活性

Target market: 目标市场

User-friendly: 使用方便的

Waterproof: 防水的

Alternative: 可供选择的

Well-decorated: 装修精美的

Care for: 喜欢

Main course: 主菜

Soft drink: 不含酒精的饮料

Vegetarian: 素食者

Domestic market: 国内市场

Inventory: 库存

Net profit: 净利润

Operating revenue: 营业收入

Output: 产量

Turnover: 营业额

Peak: 顶点

Maintenance : 维护
Lounge : 休息室
Fruitful : 富有成效的
Exposition : 博览会