

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

丛书主编：胡扬政 王莉莉

宋 娜 张春荣 主编

周志雪 尚华珍 副主编

# 现代店面英语与实训

ENGLISH PRACTICE FOR  
MODERN STORE SERVICE



清华大学出版社

国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列

宋 娜 张春荣 主编

周志雪 尚华珍 副主编

# 现代店面英语与实训

ENGLISH PRACTICE FOR  
MODERN STORE SERVICE

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

店面英语是零售业、连锁业工作者在涉外环境中的一种语言交流工具,学习者必须在模拟工作场景中,通过完成各种实际项目达到学习目的。本书基于现代店面实际英语工作情境创设实训环节的岗位描述、技能素养、工作任务、工作内容及工作流程,以培养学生的“职业英语能力”为重点,帮助学习者掌握店面服务各环节中用到的沟通内容和交流技巧,引导学习者在实训中掌握工作岗位所需的技能,培养学生的英语沟通能力。

本书适合作为高职高专零售专业、连锁经营专业和其他相关专业作为教材使用,同时适合社会企业从业人员自学使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

现代店面英语与实训/宋娜,张春荣主编. —北京:清华大学出版社, 2015

国家示范性高职院校建设成果. 职业英语系列

ISBN 978-7-302-34852-8

I. ①现… II. ①宋… ②张… III. ①商业服务—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 310944 号

责任编辑:刘士平

封面设计:傅瑞学

责任校对:袁 芳

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京嘉实印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:12.75

字 数:305 千字

版 次:2015 年 2 月第 1 版

印 次:2015 年 2 月第 1 次印刷

定 价:26.00 元

在经济全球化的今天,既具有专业能力又具有职业英语能力的毕业生已成为各行各业亟需的人才。在越来越多的工作岗位,具有较强的职业英语能力已成为新职业人择业的重要条件甚至是首选条件。随着中国经济迅猛发展,各行各业对新职业人的职业英语能力的需求和要求还会日益强烈,超过我们现在的想象。

正因为此,提升学生的职业英语素养与职业英语能力,实现学生高质量就业,成为北京财贸职业学院示范校建设的一项重要任务。该校坚持英语教学改革三原则,即:为专业建设服务,为特色人才培养服务,为示范校建设服务;以学生职业英语能力发展为中心,通过专业英语课程、普通用途商务英语课程等职业英语课程模块的建设,通过课堂教学和实践教学体系建设,来构建高职职业英语能力培养体系;以 DCPEA (Development-Centered in Professional English Ability) 为高职专业英语课程建设新模式,以“6P”为知识载体,实现英语语言运用能力的培养与实际的英语工作技能养成的有机结合;把课程建设、教材建设和科研结合,努力建设职业英语精品教材,实现专业英语教学内容、教学方法和训练方式的完全转变;探索高职双语课程的建设及其教材的开发;提高学生用英语“能财会商”的能力,提高学生在未来职业的竞争能力,提升专业特别是国家级和市级重点专业的综合实力,满足首都市场经济发展对财贸人才的新需求,满足社会对新职业人多变化的需求。

我们的职业英语系列教材建设力求体现以下特色。

(1) 理念与目标:“以学生职业英语能力发展为中心”,建设财经专业类职业英语精品教材。

(2) 建设任务:以“6P”为知识载体,培养学生的职业英语素养与多种职业英语能力。“6P”知识载体即:

- Profession, 职业:以不同的职业英语工作为教材编写主线;
- Position, 岗位:以不同岗位的英语工作任务构成教学模块,或以行业内对英语需求高的岗位的不同工作任务为教材编写重点或模块;
- Procedure, 工作过程:以具体的英语工作任务为技能,以其工作过程为教学内容;
- Point, 要点:以工作过程中的语言要求和工作注意事项为技能要点;
- Performance & Practice, 演练与实训:通过模拟演练和(岗位)实训提高学生英语工作中的实际应用能力。

(3) 建设过程:以学生所学专业及其对应的未来职业为切入点开展调研,确定职业英语工作任务和职业英语能力;以行业专家和专业教师为指导或策划,以“一线”专业英语教师为

主编,多名英语教师及行业专家参与共同编写,努力体现教材的职业性、实用性、规范性、现代性和趣味性。

(4) 建设策略:英语语言运用能力的培养服务于职业英语工作要求,并根据不同的职业英语工作需求,决定英语语用能力培养的侧重点;融入职业资格考试内容,教材内容和岗位英语工作任务努力配套,课堂教学教材和实训教材配套。在实训教材中引进案例教学和项目教学。教学栏目、教学情境、教学任务和教学实践的设计体现不同的职业英语能力培养的特色,使教材能成为专业英语课程改革、实现职业英语工作能力培养的助推器。

前任院长王茹琴教授不仅为我院的英语教学改革指明了方向,还为职业英语教材的编写提出了宝贵的建议并给予了大力的支持;国际教育学院院长潘勇副教授为职业英语课程建设和为青年作者队伍成长积极铺路搭桥,出谋划策;清华大学出版社为本套丛书的策划出版付出了不懈努力,在此一并敬示谢意。

胡扬政 王莉莉  
2013年4月

随着我国经济日渐与国际接轨,零售业专业被引入中国,并逐步本土化。基于此的连锁专业已经在中国成为专门的学科,从本科到专科再到中专都有所涉及,并且有不断扩大的趋势,甚至一些培训机构为了迎合市场的需求,也相继开设了零售师、连锁经营管理师的培训课程。本教材是“国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列”教材之一,在开展职业院校课程改革的基础上,以实践为核心,以岗位需要的能力和素养为准则,以提高高职职业英语能力为目标,以工作过程为导向,以店面真实任务为载体而编写。

本教材根据店面工作需要而设置相应的服务岗位,对岗位人员所必备的服务技能和素养、必备表达以及服务技能要点等进行了详尽的描述;并根据实际业务流程,设置了典型的实训项目。每个典型实训项目由实训任务、服务实训和实训对照组成。每个项目都是以真实的情境为指导,与实际服务过程相吻合。每个模块后都有相应的小知识、案例与提高。本教材体现了以下特色。

### 1. 指导性

指导学生了解服务岗位(Service Position)、服务技能与素养(Service Skills and Attainments)和必备表达(Key Sentences)。

### 2. 实用性

规范学生的专业技能服务流程(Service Procedure)和服务技能要点(Points of Service),使学生能够直接对接毕业后的相关岗位。

### 3. 开放性

每个实训项目(Practice)通过精准的实训任务(Task of Service Practice),根据服务流程来完成服务实训。这些内容具有开放性,给学生最大的发挥空间,其后的中文翻译可以使更加精准地理解英文对话。案例话题(Case Topic)可以给予学生更多的探讨与思索。

### 4. 职业性

本教材围绕店面服务人员在各个岗位中所涉及的主要职责和真实的工作任务,培养学生岗位工作相应的职业英语等能力。在每个模块后附有案例话题(Case Topic)和店面经理点评(Store Manager's Comments),更接近于职业化学习。

### 5. 任务性

每个实训项目通过真实的实训任务,根据服务流程(Service Procedure),完成典型的服务任务。学生在完成每个实训项目中,既培养了职业英语能力,又提高了服务水平和服务素养。

本教材由宋娜、张春荣担任主编,周志雪、尚华珍为副主编,房丽颖、史彦林为参编;马宇静是网店模块的服务指导;由胡扬政教授指导并主审。这里要由衷感谢北京财贸职业学院国际教育学院潘永院长和清华大学出版社有关人员的大力支持和帮助。

由于编者水平有限,书中难免有不妥之处,敬请读者批评、指正。

**编 者**  
**2014 年 10 月**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Chapter One Store Layouts .....          | 1  |
| 模块一 店面布局 .....                           | 1  |
| Theory Part .....                        | 1  |
| 理论部分 .....                               | 1  |
| Practice Part .....                      | 4  |
| 实训部分 .....                               | 4  |
| Practice 1 Layout Planning .....         | 4  |
| 实训项目 1 商场设计 .....                        | 4  |
| Practice 2 Retail Store Layouts .....    | 6  |
| 实训项目 2 零售店布局 .....                       | 6  |
| Practice 3 Boutique Layout .....         | 8  |
| 实训项目 3 精品店布局 .....                       | 8  |
| Layout Knowledge .....                   | 10 |
| 店面布置小知识 .....                            | 10 |
| Case and Improvement .....               | 12 |
| 案例与提高 .....                              | 12 |
| Chapter Two Reception Desk Service ..... | 14 |
| 模块二 服务台 .....                            | 14 |
| Theory Part .....                        | 14 |
| 理论部分 .....                               | 14 |
| Practice Part .....                      | 20 |
| 实训部分 .....                               | 20 |
| Practice 1 Business Time .....           | 20 |
| 实训项目 1 营业时间 .....                        | 20 |
| Practice 2 Showing Directions .....      | 22 |
| 实训项目 2 指路 .....                          | 22 |
| Practice 3 Answering the Phones .....    | 24 |
| 实训项目 3 接听电话 .....                        | 24 |

|                                             |        |
|---------------------------------------------|--------|
| Practice 4 Other Handy-Services .....       | 28     |
| 实训项目 4 其他便民服务 .....                         | 28     |
| Receptionist Knowledge .....                | 32     |
| 接待小知识 .....                                 | 32     |
| Case and Improvement .....                  | 32     |
| 案例与提高 .....                                 | 32     |
| <br>Chapter Three Promotion .....           | <br>35 |
| 模块三 促销 .....                                | 35     |
| Theory Part .....                           | 35     |
| 理论部分 .....                                  | 35     |
| Practice Part .....                         | 38     |
| 实训部分 .....                                  | 38     |
| Practice 1 Promotion with Gifts .....       | 38     |
| 实训项目 1 赠品促销 .....                           | 38     |
| Practice 2 Promotion at Reduced Price ..... | 41     |
| 实训项目 2 减价促销 .....                           | 41     |
| Practice 3 Promotions with Coupons .....    | 44     |
| 实训项目 3 优惠券促销 .....                          | 44     |
| Promotion Knowledge .....                   | 48     |
| 促销小知识 .....                                 | 48     |
| Case and Improvement .....                  | 48     |
| 案例与提高 .....                                 | 48     |
| <br>Chapter Four Advertising .....          | <br>51 |
| 模块四 广告 .....                                | 51     |
| Theory Part .....                           | 51     |
| 理论部分 .....                                  | 51     |
| Practice Part .....                         | 54     |
| 实训部分 .....                                  | 54     |
| Practice 1 Bill Advertising .....           | 54     |
| 实训项目 1 海报广告 .....                           | 54     |
| Practice 2 TV Advertising .....             | 58     |
| 实训项目 2 电视广告 .....                           | 58     |
| Practice 3 Newspaper Advertising .....      | 61     |
| 实训项目 3 报纸广告 .....                           | 61     |
| Advertising Knowledge .....                 | 64     |
| 广告小知识 .....                                 | 64     |
| Case and Improvement .....                  | 65     |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 案例与提高 .....                         | 65 |
| Chapter Five Sale .....             | 67 |
| 模块五 销售 .....                        | 67 |
| Theory Part .....                   | 67 |
| 理论部分 .....                          | 67 |
| Practice Part .....                 | 72 |
| 实训部分 .....                          | 72 |
| Practice 1 Bargaining .....         | 72 |
| 实训项目 1 讨价还价 .....                   | 72 |
| Practice 2 Recommending .....       | 76 |
| 实训项目 2 推荐 .....                     | 76 |
| Practice 3 Rejecting .....          | 80 |
| 实训项目 3 拒绝销售 .....                   | 80 |
| Selling Knowledge .....             | 81 |
| 销售小知识 .....                         | 81 |
| Case and Improvement .....          | 82 |
| 案例与提高 .....                         | 82 |
| Chapter Six Ordering .....          | 84 |
| 模块六 缺货与订货 .....                     | 84 |
| Theory Part .....                   | 84 |
| 理论部分 .....                          | 84 |
| Practice Part .....                 | 89 |
| 实训部分 .....                          | 89 |
| Practice 1 About Stock .....        | 89 |
| 实训项目 1 有关库存 .....                   | 89 |
| Practice 2 Ordering .....           | 91 |
| 实训项目 2 (直接)订购 .....                 | 91 |
| Practice 3 Changing Ordering .....  | 93 |
| 实训项目 3 更改订购 .....                   | 93 |
| Practice 4 Canceling Ordering ..... | 94 |
| 实训项目 4 取消订购 .....                   | 94 |
| Ordering Knowledge .....            | 96 |
| 订货小知识 .....                         | 96 |
| Case and Improvement .....          | 97 |
| 案例与提高 .....                         | 97 |

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Chapter Seven Packing .....                   | 99  |
| 模块七 包装 .....                                  | 99  |
| Theory Part .....                             | 99  |
| 理论部分 .....                                    | 99  |
| Practice Part .....                           | 102 |
| 实训部分 .....                                    | 102 |
| Practice 1 Common Packing .....               | 102 |
| 实训项目 1 普通包装 .....                             | 102 |
| Practice 2 Personality Packing .....          | 105 |
| 实训项目 2 个性包装 .....                             | 105 |
| Practice 3 The Packing of Fragile Goods ..... | 107 |
| 实训项目 3 易碎商品的包装 .....                          | 107 |
| Packing Knowledge .....                       | 109 |
| 包装小知识 .....                                   | 109 |
| Case and Improvement .....                    | 109 |
| 案例与提高 .....                                   | 109 |
| Chapter Eight Paying .....                    | 111 |
| 模块八 付款 .....                                  | 111 |
| Theory Part .....                             | 111 |
| 理论部分 .....                                    | 111 |
| Practice Part .....                           | 115 |
| 实训部分 .....                                    | 115 |
| Practice 1 Cash Paying .....                  | 115 |
| 实训项目 1 现金付款 .....                             | 115 |
| Practice 2 Credit Card Paying .....           | 119 |
| 实训项目 2 信用卡付款 .....                            | 119 |
| Practice 3 Payment by Installments .....      | 121 |
| 实训项目 3 分期付款 .....                             | 121 |
| Practice 4 Cash on Delivery .....             | 123 |
| 实训项目 4 货到付款 .....                             | 123 |
| Paying Knowledge .....                        | 125 |
| 付款小知识 .....                                   | 125 |
| Case and Improvement .....                    | 126 |
| 案例与提高 .....                                   | 126 |
| Chapter Nine Complaining Service .....        | 129 |
| 模块九 投诉接待 .....                                | 129 |
| Theory Part .....                             | 129 |

|                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| 理论部分 .....                                                  | 129     |
| Practice Part .....                                         | 133     |
| 实训部分 .....                                                  | 133     |
| Practice 1 Complaint Service on Circumstance .....          | 133     |
| 实训项目 1 对环境的投诉处理 .....                                       | 133     |
| Practice 2 Complaint Service on Salespeople's Service ..... | 135     |
| 实训项目 2 对销售人员服务的投诉处理 .....                                   | 135     |
| Practice 3 Complaint Service on Stock out .....             | 137     |
| 实训项目 3 对商品缺货的投诉处理 .....                                     | 137     |
| Practice 4 Complaint Service on Goods' Quality .....        | 139     |
| 实训项目 4 对商品质量的投诉处理 .....                                     | 139     |
| Complaining Service Knowledge .....                         | 143     |
| 接待工作小知识 .....                                               | 143     |
| Case and Improvement .....                                  | 143     |
| 案例与提高 .....                                                 | 143     |
| <br>Chapter Ten After-Sale Service .....                    | <br>146 |
| 模块十 售后服务 .....                                              | 146     |
| Theory Part .....                                           | 146     |
| 理论部分 .....                                                  | 146     |
| Practice Part .....                                         | 150     |
| 实训部分 .....                                                  | 150     |
| Practice 1 Maintenance in the Guarantee .....               | 150     |
| 实训项目 1 保修期之内的维修 .....                                       | 150     |
| Practice 2 Maintenance Out of the Guarantee .....           | 152     |
| 实训项目 2 保修期之外的维修 .....                                       | 152     |
| Practice 3 After-Sale Service—Refund .....                  | 154     |
| 实训项目 3 售后服务——退款 .....                                       | 154     |
| Practice 4 After-Sale Service—Change and Refund .....       | 156     |
| 实训项目 4 售后服务——退货和退款 .....                                    | 156     |
| Practice 5 After-Sale Service—the Intractable Problem ..... | 158     |
| 实训项目 5 售后服务——棘手的问题 .....                                    | 158     |
| After-Sale Service Knowledge .....                          | 159     |
| 售后服务小知识 .....                                               | 159     |
| Case and Improvement .....                                  | 160     |
| 案例与提高 .....                                                 | 160     |
| <br>Chapter Eleven The Found and Lost .....                 | <br>163 |
| 模块十一 失物招领 .....                                             | 163     |
| Theory Part .....                                           | 163     |

|                                             |         |
|---------------------------------------------|---------|
| 理论部分 .....                                  | 163     |
| Practice Part .....                         | 167     |
| 实训部分 .....                                  | 167     |
| Practice 1 Looking for the Lost .....       | 167     |
| 实训项目 1 寻找失物 .....                           | 167     |
| Practice 2 Picking up Something .....       | 169     |
| 实训项目 2 捡到东西 .....                           | 169     |
| Practice 3 Claiming the Lost .....          | 170     |
| 实训项目 3 失物认领 .....                           | 170     |
| Practice 4 Finding the Missing People ..... | 172     |
| 实训项目 4 寻找失散的人 .....                         | 172     |
| Serving Knowledge .....                     | 174     |
| 服务小知识 .....                                 | 174     |
| Case and Improvement .....                  | 174     |
| 案例与提高 .....                                 | 174     |
| <br>Chapter Twelve Online Store .....       | <br>176 |
| 模块十二 网店 .....                               | 176     |
| Theory Part .....                           | 176     |
| 理论部分 .....                                  | 176     |
| Practice Part .....                         | 180     |
| 实训部分 .....                                  | 180     |
| Practice 1 New Online Shoppers .....        | 180     |
| 实训项目 1 新网购顾客 .....                          | 180     |
| Practice 2 Regular Online Buyers .....      | 182     |
| 实训项目 2 网购老顾客 .....                          | 182     |
| Practice 3 They are on Sale .....           | 184     |
| 实训项目 3 特价中 .....                            | 184     |
| Online Store Knowledge .....                | 186     |
| 网店小知识 .....                                 | 186     |
| Case and Improvement .....                  | 187     |
| 案例与提高 .....                                 | 187     |
| <br>Bibliography .....                      | <br>189 |
| 参考文献 .....                                  | 189     |

# Chapter One

## Store Layouts

### 模块一 店面布局

#### Theory Part

#### 理论部分

#### Service Position 服务岗位

Though it's not a key part in the everyday selling, the layout of a store plays an important role in attracting customers and promoting the selling. We should offer a safe, comfortable and clean shopping environment for the customers. The charming layout can get customers' eyes; Convenience is also an important aspect that should be kept in the mind by all the workers of the store; the reasonable goods' show could help the selling.

Some shopping psychology theories and esthetic are applied when we arrange the layout as well as the shopping habits of the customers: how to make customers comfortable, how to attract them here.

#### Service Skills and Attainments 服务技能与素养

The clerk, as the designer and guider of the store, should focus on such service skills:

Be sure that you can keep the store tidy and clean, and you should be familiar with the layout of the store. Of course you know well the shopping habits of the customers and can rearrange the layout in time.

The salespeople of the position need to complete the following main services in English:

- Have the ability to arrange the store properly.
- Be able to explain the layout of the store to the customers.
- Be capable of adjusting the layout reasonably in time.
- Be skilled at playing the right music and turning on the right lights.
- Be skillful at showing the layout of the store to the trainees.

## Key Words and Expressions 核心词汇

accessible location 出入通道  
overflow arrangement 人流疏导方案  
center aisle width 中间过道宽度  
cross aisle width 横排过道宽度  
bulletin board 公告牌  
maximum shopping capacity 最大客容量

foyer 门厅  
space hold 预留空间  
side aisle width 两侧过道宽度  
display table 展示桌  
lighting 灯光, 照明  
acoustics 音响效果

## Key Sentences 必备表达

There are five floors.

商场有五层。

The first floor is the cosmetic department.

商场一层是化妆品部。

It's appealing to ladies.

这对女士们很有吸引力。

It creates better traffic flow throughout the store.

商场内人员流动性好。

The cost for such a layout is not high.

这样的店面布局成本不高。

## Service Procedure 服务流程

- Think about the basic information of the store.

考虑商店的基本情况。

Know the scale and the structure of your store.

了解商店的规模、结构。

Know the business scope of your store.

了解商店的经营范围。

- Display the goods properly.

合理陈列商品。

Each floor plan and store layout will depend on the products.

要根据所出售的商品设计每一层和商场店面。

The goods are sorted properly, and the related goods are near each other.

商品分类合理, 相关商品放在附近。

- The goods are clean and tidy.

所售商品要干净、整洁。

- Adjust and rearrange the goods when necessary.

必要时调整 and 重新布置商品。

## Points of Service 服务技能要点

- Design the layout according to the scope and the scale of business.  
根据商场的规模和经营范围布置店面。
- Take the shopping habits and shopping psychology of the customers in mind when thinking about the store layout.  
布置商场布局时,一定要考虑到顾客的购物习惯和购物心理。
- Adjust and rearrange the layout according to the sales report and the response of the customers.  
根据销售情况和顾客反应适时调整店面布局。
- Design the layout practically and economically.  
店面布局要经济、实用。

## Service Dialogue 对话

### Dialogue 1

S: Salesperson      C: Customer

S: Can I help you?

C: Can I give some advice?

S: Of course. What's wrong?

C: It's your shelf over there. I think its place is not suitable. I often knock into it when shopping in your store. I ever communicated with other customers. They also met such condition.

S: I'm so sorry for the inconvenience. I'll report to our manager and we'll make some changes.

### Practice

Answer the questions according to the service dialogue.

1. The customer wants to buy something, doesn't he?
2. What advice does the customer give to the salesperson?
3. Do you think the shop manager will accept the customer's advice and make some changes?

### Dialogue 2

S: Salesperson      C: Customer

C: The food here tastes good.

S: Thank you.

C: But I think you can make some changes. These bread and cakes you can place near the door. Then people passing by will have a delicious smell of freshly baked bread and cakes. They will be attracted here. People can't smell these nuts. So they can be put behind.

S: It sounds reasonable. I'll replace. Thank you so much.

C: That's all right.

### Practice

Answer the questions according to the service dialogue.

1. Does the salesperson deal with the customer properly?
2. Do you think the customer's advice is useful or not?
3. The layout is important for a store. Do you agree to it or not?

## Practice Part

### 实训部分

## Practice 1 Layout Planning

### 实训项目 1 商场设计

#### Dialogue: It's Reasonable

#### 这样设计很合理

#### Task of Service Practice 实训任务

- Mr. Yang, the manager of the department store, is reporting the layout of the store to Mr. Whitman.  
商场经理杨先生正在向威特曼先生汇报商场布局情况。
- The layout is highly appreciated by Mr. Whitman.  
威特曼先生对布局情况给予了肯定。

#### Service Practice 服务实训

Now, let's begin the service practice according to *Task of Service Practice*.  
请按照上述实训任务开始实训。

#### Model of Service Practice 实训对照

Yang—Mr. Yang: the manager

Whitman—Mr. Whitman: the president

Yang: Good morning, Mr. Whitman.

Whitman: Good morning, Mr. Yang.

Yang: The new department store will start business next Monday. I'd like to talk about the layout of the store.