

DALIAN SERVICE ENGLISH



大连市窗口行业服务英语普及教材



商业服务 英语

*Practical English for
Commercial Service*

葛玲芬 朱传枝 主编

大连出版社
DALIAN PUBLISHING HOUSE

大连市窗口行业服务英语普及教材

商业服务英语

主 编 葛玲芬 朱传枝

副主编 宁传锋 潘智丹

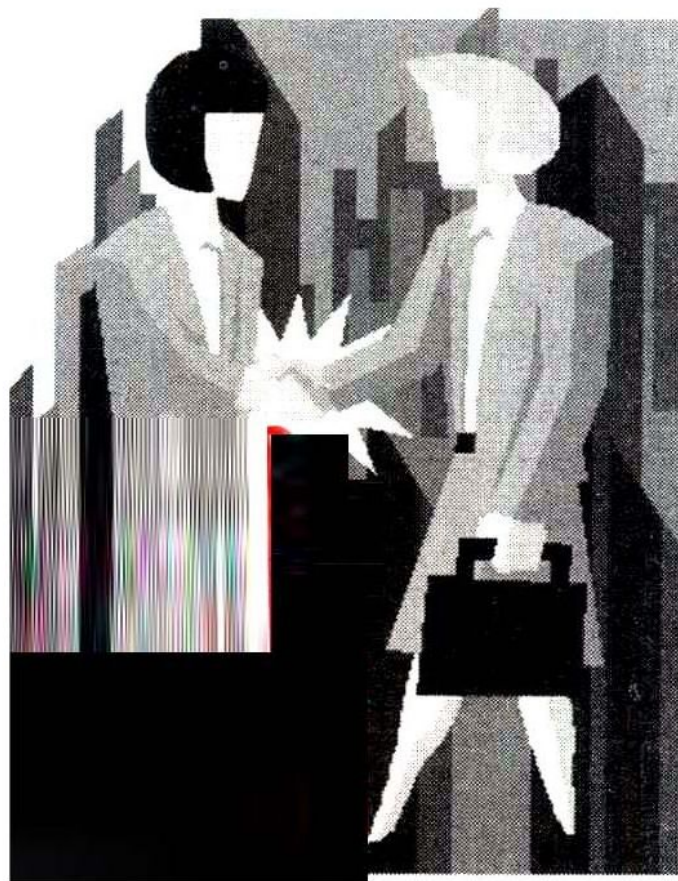
编 委 吕春媚 马喜文

付 琼 刘 潜

张朴顺

策 划 李尚华 姜吉凤

翟云峰



大连出版社

©葛玲芬 朱传枝 2005

图书在版编目(CIP)数据

商业服务英语/葛玲芬,朱传枝主编. —大连:
大连出版社,2005.3
ISBN 7-80684-298-5

I. 商… II. ①葛… ②朱… III. 商业服务
—英语—口语—教材 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 020738 号

责任编辑:李 岩

责任校对:刘春艳

出版发行者:大连出版社

地址:大连市西岗区长白街 10 号

邮编:116011

电话:0411-83620941 83621147

传真:0411-83620391

<http://www.dl-press.com>

[e-mail:cbs@dl.gov.cn](mailto:cbs@dl.gov.cn)

印 刷 者:大连印刷三厂

经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:105mm×174mm

印 张:6.5

字 数:104 千字

附 件:附光盘一张

出版时间:2005 年 3 月第 1 版

印刷时间:2005 年 3 月第 1 次印刷

印 数:1—6 000 册

定 价:17.00 元

序 言

为了营造对外开放与交流的良好语言环境,开发外语人才,提升市民整体外语素质,以适应振兴老工业基地、建设东北亚重要国际航运中心的需要,大连市建设学习型城市领导小组制定下发了《大连市民学外语五年规划》《大连市民学外语五年规划实施意见》和《大连市涉外窗口行业强化外语学习培训的实施方案》,市委专门召开会议进行了动员部署,在全市掀起全民学外语的热潮。

涉外窗口行业是开展全民学外语活动的重点行业。为了给这些行业的职工创造便利的学习、培训与考试的条件,我们组织编写了大连市窗口行业服务英语普及教材:《民航服务英语》《铁路服务英语》《港口航运服务英语》《公交车服务英语》《出租车服务英语》《宾馆饭店服务英语》《商业服务英语》《景区景点服务英语》《银行服务英语》《电信服务英语》和相配套的录音光盘或磁带。在编写方法上,采取先由各窗口行业提供日常对外服务用语,然后按教材的体例规范进行编写,完成初稿后,再召集有关窗口行业人员认真研讨修改,最后定稿,力求使每套教材在保证系统性的基础上,具有实用性和针对

性。

这套普及教材,主要以涉外窗口行业服务人员为学习对象,使其掌握本行业对外服务日常英语,能听懂及口头表达与外宾交流所需要的基本语言。本套教材以内容贴近实际、贴近大连为指导思想,以英语表达纯正、实用、易学为原则,围绕常见的工作场景,分多个单元编写,具有较鲜明的行业和大连地方特色。在内容编排上,以基本单句为基础,以情景对话为核心,以生词与短语、注释和句型替换练习为辅助手段,采用英汉对照方式,对基本词汇用国际音标注音,便于读者学习和掌握。情景对话中包含了基本句,同时概述基本句的应用范围,有利于初学者和具有一定英语基础的服务人员提高英语应用水平。

在编写这套系列教材的过程中,得到了多位中外英语专家、教授和各涉外窗口单位的大力帮助。在此,我们表示衷心的感谢。由于时间仓促,可能有纰漏和不足之处,恳请广大读者指正。

大连市建设学习型城市领导小组办公室

2005 年 3 月

目录

■ Unit 1	Attending Customers	
第 1 单元	接待客户	1
■ Unit 2	Presenting Commodities	
第 2 单元	展示商品	9
■ Unit 3	Introducing Commodities	
第 3 单元	介绍商品	17
■ Unit 4	Recommending Commodities	
第 4 单元	推荐商品	25
■ Unit 5	Trying on the Commodity	
第 5 单元	试用商品	33
■ Unit 6	Telling the Price	
第 6 单元	说明价格	41
■ Unit 7	Bargaining	
第 7 单元	讨价还价	49
■ Unit 8	Packing the Commodity	
第 8 单元	包装商品	57
■ Unit 9	Paying the Bill	
第 9 单元	结账付款	65
■ Unit 10	Delivering Commodities	
第 10 单元	送货服务	73
■ Unit 11	In-Store Shopping Guide	
第 11 单元	店内导购	81

■ Unit 12	Offering Information	
第 12 单元	提供信息	91
■ Unit 13	Ordering Commodities	
第 13 单元	订购商品	99
■ Unit 14	Special Services	
第 14 单元	特殊服务	109
■ Unit 15	Service After Sale	
第 15 单元	售后服务	117
■ Unit 16	Returning Commodities and Giving a Refund	
第 16 单元	退货退款	127
■ Unit 17	Apologizing	
第 17 单元	表示道歉	135
■ Unit 18	Handling Complaints	
第 18 单元	处理抱怨	143
■ Unit 19	Lost and Found	
第 19 单元	失物招领	151
■ Unit 20	Promoting Commodities	
第 20 单元	促销宣传	159
■ Appendix		
附录		167

Unit 1

Attending Customers

第 1 单元 接待客户

Unit 1

第 1 单元

Attending Customers

接待客户

Basic Sentences

基本句型



1. Good morning, sir.

先生,早上好。

2. Can I help you?

能为您效劳吗?

3. How about this Barbie doll?

这个芭比娃娃怎样?

4. Welcome to our shop.

欢迎光临本店。

5. Which one do you prefer?

您喜欢哪一部?

Dialogs

实用会话



Dialog A

A: Good morning, sir. Can I help you?

B: Yes. I want to buy a birthday gift for my daughter.

A: We have a large selection to choose from. What do you like?

B: My daughter is seven years old. What would you recommend?

A: **How about this Barbie doll?**

B: It looks lovely. I'll take this.

甲:先生,早上好。能为您效劳吗?

乙:是的,我想给我女儿买件生日礼物。

甲:我们有很多商品可供选择。您喜欢什么?

乙:我女儿七岁了。你有什么可以推荐的?

甲:这个芭比娃娃怎样?

乙:看起来挺可爱的。我要这个。

Dialog B

A: **Welcome to our shop.** Are you looking for something here?

B: Yes. I'm looking for a cell phone.

A: All cell phones are displayed in this showcase. **Which one do you prefer?**

B: I'd like to have one with digital camera.

A: How about this one?

B: How beautiful! Can you show me how it works?

A: Certainly. Look, push this button, and there you are.

B: How much is it?

A: It comes to 2 500 yuan.

B: Here you are.

A: Thank you.

甲:欢迎光临本店。您在寻找什么东西吗?

乙:是的。我想买一部手机。

甲:所有的手机都摆在展柜里。您喜欢哪一部?

乙:我想买一部带数码相机的。

甲:这一部怎样?

乙:太漂亮啦!你能演示给我看怎么使用吗?

甲:好的。您看,按一下这个键就可以了。

乙:这部手机多少钱?

甲:2 500 元。

乙:给你。

甲:谢谢。

■ New Words & Expressions

生词与短语



morning / 'mɔ:niŋ / n. 早晨, 上午

sir / sə: / n. 先生

birthday / 'bɜ:θdeɪ / n. 生日

gift / gift / n. 礼物

daughter / 'dɔ:tə / n. 女儿

large / lɑ:dʒ / adj. 大的

selection / si'lekʃən / n. 选择

choose / tʃu:z / v. 选择

recommend / ,rekə'mend / v. 推荐, 介绍

lovely / 'lʌvli / adj. 可爱的

welcome / 'welkəm / interj. 欢迎

something / 'sʌmθiŋ / pron. 某事, 某物

display / di'splei / v. 陈列, 展示

showcase / 'ʃəukeɪs / n. 展柜

prefer / pri'fə: / v. (更)喜欢

digital / 'dɪdʒɪtl / adj. 数字的

camera / 'kæməərə / n. 照相机

beautiful / 'bjʊ:tɪfl / adj. 美丽的

certainly / 'sɜ:tnli / adv. 当然, 行

push / puʃ / v. 推

button / 'bʌtən / n. 键

want to 想要

birthday gift 生日礼物

look for 寻找

cell phone 手机

digital camera 数码相机

■ Notes

注 释



1. Good morning, sir.

先生,早上好。

这是一句常用的问候句,用于招呼顾客。注意:sir/madam 后面不接姓氏。类似的表达有:

Good afternoon, sir.

下午好,先生。

Good evening, madam.

晚上好,女士。

2. I want to buy a birthday gift for my daughter.

我想给我女儿买件生日礼物。

want to 意思为“想要做什么”。例如:

I want to go home.

我想要回家。

3. What would you recommend?

你有什么可以推荐的？

助动词 would 一般用于第二、第三人称，表示一种愿望。例如：

Would you help me?

您能不能帮我一把？

4. I'm looking for a cell phone.

我想买一部手机。

be + 动词现在分词，表示正在进行的动作。例如：

I'm working on my new project now.

我正在忙我的新项目。

5. Which one do you prefer?

您喜欢哪一部？

prefer 意思为“（更）喜欢”，一般用在两者之间选其一，prefer 后面既可以接动词不定式也可以接动名词。例如：

Between Europe and North America, I prefer going to Europe.

在欧洲和北美中，我更喜欢去欧洲。

6. How about this one?

这一部怎么样？

这是一句省略句，How about...? 多用于提出建议或征求对方的意见，意思为“你认为……怎么样？”。

例如：

How about this style?

这种款式怎么样？

7. How beautiful!

太漂亮啦!

这是个感叹句。感叹词 how 在句中作状语,修饰形容词或副词,被强调的部分要紧跟感叹词。例如:

How cute your son is!

你儿子真可爱!

■ Substitution Drills 换一换 说一说



1. We have a large selection to choose from. 我们有很多商品可供选择。

a lot of products 许多产品

a large volume of commodities 大量商品

plenty of inventory 足够的库存

2. How about this Barbie doll? 这个芭比娃娃怎样?

this toy car 这个玩具小汽车

that alarm clock 那个闹钟

that schoolbag 那个书包

3. All cell phones are displayed in this showcase. 所有的手机都摆在展柜里。

Chinese books 中文书

The records 唱片

Christmas decorations 圣诞节饰品

Unit 2

Presenting Commodities

第 2 单元 展示商品

Unit 2

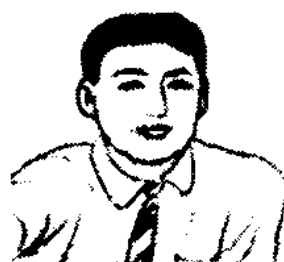
第2单元

Presenting Commodities

展示商品

■ Basic Sentences

基本句型



1. Let me show you some very nice ones.

我拿一些好的给您看看。

2. How do you like this set?

您觉得这套怎么样？

3. What do you think of this set?

您觉得这套怎么样？

4. This is made in Dalian.

这件是大连产的。

5. I'll bring it over in a minute.

我一会儿就拿过来。

■ Dialogs

实用会话



Dialog A

A: What can I do for you?