

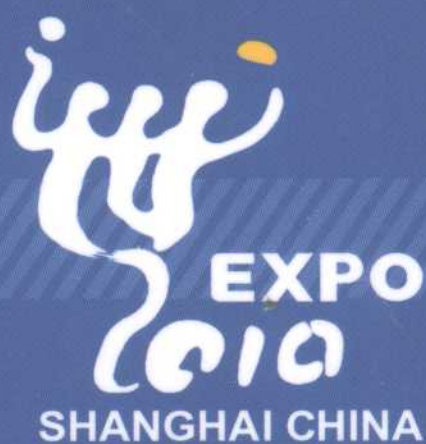
迎世博商业服务业员工系列培训教材



Business & Custom English

商务礼仪英语

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

迎世博商业服务业员工系列培训教材



Business & Custom English
商务礼仪英语

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪英语/上海市经济委员会编. —上海: 百家出版社, 2008.9

(迎世博商业服务业员工系列培训教材)

ISBN 978-7-80703-873-3

I. 商… II. 上… III. 商务—礼仪—英语—口语—技术培训—教材 IV. H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第161207号

- | | |
|-------|--|
| 丛 书 名 | 迎世博商业服务业员工系列培训教材 |
| 书 名 | 商务礼仪英语 |
| 编 者 | 上海市经济委员会 |
| 责任编辑 | 唐少波 |
| 装帧设计 | 梁业礼 |
| 出版发行 | 上海文艺出版总社 (www.shwenyi.com)
上海百家出版社 (www.bjph.net) |
| 地 址 | 上海市茶陵路175弄3号 (200032) |
| 经 销 | 各地新华书店 |
| 印 刷 | 上海有声印刷有限公司 |
| 开 本 | 787 × 960 1/32 |
| 印 张 | 20.5 |
| 字 数 | 340000 |
| 版 次 | 2008年9月第1版 2008年9月第1次印刷 |
| 印 数 | 1—10000套 |
| ISBN | 978-7-80703-873-3/F·48 |
| 定 价 | 30.00元 (共6册) |

《迎世博商业服务业员工系列培训教材》

编审委员会

主 任	艾宝俊		
执行主任	肖贵玉		
副 主 任	王 坚		
委 员	金兴明	张新生	杲 云
	周敏浩	胡文君	
主 编	张新生		
副 主 编	胡文君	方名山	于 成
编辑成员	乔 刚	张大成	吴建国
	赵玉麟	王志财	赵玉春
	范坚勇	刘小清	谢春霞
	孙天福	郑 弢	杨海慧
	胡 岩	胡 萍	王正宇
	范 娟	姜 华	陆 晔
	金南辉	杨凤珍	韦 玮

编者的话

上海商业服务业是城市重要的窗口行业，在举办2010年上海世界博览会期间将向世界充分展示国际化大都市的神韵和购物天堂的魅力。

“当好东道主，热情迎嘉宾”是上海商业服务业广大员工的共同心愿。为进一步提升上海商业服务业的软实力，更好的为中外顾客服务，建设一支“文明礼仪迎顾客，世博服务创一流”的上海商业服务业员工队伍，按照《上海商业服务业从业人员行为礼仪规范》，我们编写了《迎世博商业服务业员工系列培训教材》，由《销售服务礼仪》、《交往礼仪手语》、《商务礼仪英语》、《生活服务礼仪》、《餐饮服务礼仪》和《世博礼仪知识》分册构成，为全市商业服务业员工开展迎世博培训工程服务，更好地践行“城市，让生活更美好；商业，让生活更精彩；礼仪，让生活更文明；语言，让生活更美妙”。为办好一届成功、精彩、难忘的世博会添彩。

本教材的编写，得到了上海世博会事务协调局的指导，和上海商贸职业教育集团、上海市残疾人联合会和上海东方国际手语教育学校的支持配合，在此一并表示感谢！

目 录 *contents*

购物篇

第一单元/换币服务/Money Exchange Service	2
第二单元/买酒水/Buying Drinks	4
第三单元/买水果/Buying Fruits	6
第四单元/买食品/Buying Foods	8
第五单元/买裙子/Buying Skirts	11
第六单元/买裤子/Buying Trousers	13
第七单元/买夹克/Buying Jackets	15
第八单元/买 鞋/Buying Shoes	17
第九单元/买手机/Buying Mobile Phones	19
第十单元/要求退货/Asking for Sales Returns	21
第十一单元/买家具/Buying Furniture	23
第十二单元/买书籍/Buying Books	25
第十三单元/买音像制品/Buying Audio-Visual Products	27
第十四单元/买文具/Buying Stationery	29
第十五单元/买古玩/Buying Curio	31
第十六单元/买首饰/Buying Jewels	33
第十七单元/买药膏/Buying Ointment	35

第十八单元/买抗生素/Buying Antibiotics	37
第十九单元/买护肤品/Buying Skin Care	39
第二十单元/买唇膏/Buying Lipsticks	41
第二十一单元/买玩具(1)/Buying Toys(I)	43
第二十二单元/买玩具(2)/Buying Toys(II)	45
第二十三单元/买鲜花/Buying Flowers	47
第二十四单元/买纪念品/Buying Souvenirs	49

餐饮篇

第二十五单元/接受预订/Accepting Reservation	52
第二十六单元/接待客人/Welcoming Guests	54
第二十七单元/引领入座/Seating Guests	56
第二十八单元/稍后入位/Asking Guests to wait to be seated	58
第二十九单元/点菜服务(1)/Taking Orders(I)	60
第三十单元/点菜服务(2)/Taking Orders (II)	63
第三十一单元/处理投诉/Dealing with Complaints	65
第三十二单元/现金结账/Paying in Cash	67
第三十三单元/信用卡结账/Paying by Credit Card	68
第三十四单元/酒吧服务/Bar Services	70

购物篇

第一单元

换币服务

Money Exchange Service



A: Good morning! What can I do for you?
早上好！您需要什么帮助吗？

B: Can I change money here?
你们这里有换币服务吗？

A: Yes, madam.
有的。

B: Please tell me the exchange rate
between U.S. dollars and RMB.
请告知美元现钞和人民币兑换率是
多少？

A: Just a moment. I'll look it up.
请等一会儿，我查一下。
It's 689 yuan for 100 dollars.
100美元可兑689元。
What do you want to change?
您要换什么？

B: A traveler's check.
旅行支票。

A: How much is it?
请问您要换多少？

B: One thousand dollars.
我要换1000美元的人民币。

A: What notes do you want?
要什么面值的？

B: As many ¥ 100 notes as possible.
尽量都要100元的。
Anything is OK for the change.
零头随便。



	A: Would you sign the exchange form, please? 请在兑换单上签字, 好吗? B: Sure. 好的。
--	---

金句提示

1. I'll find it out. It's ¥689 for 100 dollars.
我查一下(今天的兑换率)。100美元可兑换689元。
2. What notes do you want?
您要什么面值的?
3. Would you sign the exchange form, please?
请在兑换单上签字, 好吗?

好词链接

TC (=traveler's check)	旅行支票
exchange rate	汇 率
cash	现 金
currency	货 币
change	零头, 找头
coin	硬 币
Euro	欧 元
hundred	百
thousand	千
ten thousands	万
six hundred and eighty nine	689
twelve thousand, three hundred and five point three seven yuan	12305.37元

第二单元

买酒水 Buying Drinks



A: Excuse me, but where can I get a shopping cart?
请问在哪儿取购物车?

B: Just down in the hall and to your right.
在大厅, 您的右手边。

A: Oh, I see.
噢, 我知道了。
But I wonder where to get alcoholic drinks.
酒在哪里买?

B: It's in the alcoholic drinks section, behind frozen foods.
就在冷冻食品后面的酒水区。
Do you need my assistance?
要我帮您吗?

A: No. Thank you. I can handle it.
不用, 谢谢您。我可以自己来。

金句提示

1. It's in the alcoholic drinks section, behind frozen foods.
酒水区就在冷冻食品后面。
2. Do you need my assistance?
要我帮您吗?



好词链接

behind	在……的后面
in front of	在……的前面
near	在……附近
next to	紧挨着……与……相邻
grocery	食品杂货
dairy products	乳制品
dumplings	饺子
canned food	罐头食品
frozen food	冷冻食品
instant food	速食品
sea food	海鲜类食品
snacks	零食
fruit	水果

第三单元

买水果

Buying Fruits



A: Good morning, madam!

早上好，夫人。

Anything I can do for you?

能为您做些什么吗？

B: I'd like some fruits.

我想买些水果。

What would you recommend?

什么比较好？

A: Peaches are just in season.

现在桃子正应季。

And they're on sale now.

又特价。

Would you like some?

要不要来点儿？

B: How much are they?

怎么卖？

A: One jin for 2.5 yuan.

一斤2元5角。

That's 5 yuan for one kilogram.

也就是一公斤5元。

B: Let me see. Fine. I'll buy some.

我看看。好，我买点儿吧。

A: May I pick some for you?

要不要我帮您挑？

B: OK. I like softer ones.

好，要软些的。

A: No problem.

没问题。



	B: All right. That's enough. 好, 就要这些。 A: Exactly three kilograms. That's 15 yuan. 刚好3公斤。15元。 B: Here is 15 yuan. 给您15元。 A: Thank you. 谢谢。
--	---

金句提示

1. Is there anything I can do for you?
What can I do for you?
May I help you?
What can I help you with?
我能为您做点什么?
2. May I pick some for you?
要不要我帮您挑?

好词链接

out of season	(新鲜食物) 过季, 不合季节
in season	(新鲜食物) 当令, 应时, 当季
on sale	上市出售; 大减价大甩卖
sales	销售额, 销售量
sale	大减价
15% off	八五折
15% off	八五折
discount	优惠, 折扣
recommend	推荐
pick	挑选

第四单元

买食品

Buying Foods



A: Good morning!
早上好!

B: I wonder where the pastry section is?
请问糕点柜台在哪里?

A: Come with me.
这边走。
Here are all kinds of pastry on display.
这里是糕点展柜。

B: I want some Chinese-style pastry.
我想买些中国糕点。
Could you recommend for me?
能为我推荐点什么?

A: Sure. We just got a fresh stock of Cantonese moon cakes.
当然。我们刚进了一批广式月饼。
In a box there're eight kinds, each with different stuffing — meat, nuts, and all kinds of fruits.
一个礼盒里有8个, 不同馅儿——鲜肉的, 五仁的, 还有各种水果的。

B: Sounds good!
听起来不错。
That's quite characteristic of Chinese pastry.
很有中国特色。
How much is a box?
一盒多少钱?

A: One box is 180 yuan.
一盒180元。



If you buy two, you can have a discount.

您买两盒的话，可以享受特价优惠。

You can get two for 320 yuan.

320元两盒。

B: All right. Please give me two boxes.

好吧，给我两盒。

Do you take US dollars?

你们收美元吗？

I don't have enough RMB on me.

我带的人民币不够。

A: Sorry, I'm afraid not.

对不起，我们不收。

You will have to exchange them into RMB.

您得先换成人民币。

B: Can you tell me where to change my money?

能告诉我什么地方可以换钱吗？

A: The foreign exchange desk is on the first floor, right beside the gate.

一楼有外汇兑换台，就在大门旁边。

金句提示

1. We just got a fresh stock of....

我们刚进了一批……

2. If you buy two, you can have a discount.

您买两盒的话，可以享受特价优惠。

好词链接

in stock	有库存, 有货
out of stock	没有货, 缺货, 断货
keep stock	备有存货
fresh	新 鲜
stale	不新鲜
foreign exchange desk	外币兑换台
information desk	问询处
cashier	付款处