

实务篇
**现代
服务英语**



主编 莫玉羚

PRACTICAL ENGLISH
FOR MODERN SERVICES

上海交通大学出版社

新世纪服务英语精品教材

现代服务英语

实务篇

Practical English for Modern Services

总主编 冯修文 陈梅

主 编 莫玉羚

副主编 玉菊芬 周 原 郑黎明

主 审 吕菊林

上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代服务英语·实务篇/莫玉羚主编. —上海:

上海交通大学出版社, 2008

(新世纪服务英语精品教材)

ISBN978-7-313-05325-1

I. 现... II. 莫... III. 服务业—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 133624 号

现代服务英语

实务篇

莫玉羚 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

上海锦佳装璜印刷发展公司 印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 17.5 字数: 330 千字

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1~3 050

ISBN978-7-313-05325-1/H·857

ISBN978-7-88844-373-0

定价: (含 MP3) 35.00 元

版权所有 侵权必究

前言

随着我国经济的进一步发展,第三产业中的现代服务业将成为上海、北京、广州等大城市的支柱产业。现代服务业的不断发展必将导致对各类服务实用型人才的需求与日俱增。而随着我国对外开放的不断深入,特别是加入世贸组织后,中国经济将逐渐融入世界经济体系。作为现代服务业的各类涉外服务从业人员,英语将成为其必要的工作语言。因此,从业人员的英语口语表达能力对做好服务工作以及准确地沟通起着关键作用。

2008年的北京奥运会和2010年的上海世博会期间,数以万计的海外宾客、商贾将云集神州大地。“同一个世界,同一个梦想”(One World, One Dream)、“城市,让生活更美好”(Better City, Better Life)将向世人展示一个全新的中国,并将在全世界掀起一场宏大的中国文化、体育、旅游、商业促销热潮。为了能出色完成这两大盛事的各项接待工作,培养一大批具有良好英语口语表达能力的现代涉外服务人员已势在必行。为顺应时代对教育的要求,上海交通大学出版社组织上海建桥学院、上海师范大学、上海体育学院、苏州旅游与财经高等职业技术学校、无锡工艺职业技术学院、常州纺织服装职业技术学院、山东旅游职业学院等高校编写了这套《现代服务英语》丛书。

本书是《现代服务英语》丛书的实务篇,秉承基础篇的实用性和功能性特征,以培养、提高现代服务行业从业人员的英语口语水平为出发点,以听说训练为核心,注重培养各类从业人员的英语实用能力,特别是口语表达能力。

全书内容包括会展英语、旅游英语、商务英语、机场英语和文秘英语,有针对性地选择了目前服务行业所急需的交际英语。内容实用,表达方式适当得体,突出能力培养和创新教育,加大了技能训练的比重。情景对话、重点词汇和常用语句有助于学习者更好地理解和应用情景交流技巧。每节小提示不仅诠释了该节的主题,而且还为读者介绍了与主题相关的文化背景知识。章后练习有利于学习者巩固已学知识和情景口语表达,便于在实际工作中灵活运用已学的知识和技能。

本书编写宗旨是帮助服务行业从业人员提高其英语口语表达能力。同时,本书也可作为各类服务行业从业人员的培训教材和大中专院校相关服务专业课程的教学用书,比如:文秘、会展、商务英语、旅游管理、工商管理、国际经济与贸易等专业,并可供从事国际交流等从业人员自学或参考。广大英语爱好者也可通过对本书的学习,不断提高自身在工作生活中的英语口语表达能力。

本书最显著的特点是紧跟我国社会经济发展需要,充分体现现代服务业在未来中国经济发展中的重要地位。因此,在体例设置上,突出了实际需求,在真实情景中进行英语口语交流。

全书由莫玉羚负责编写大纲以及最后的统、定稿。冯修文编写第一部分和第四部分;赵德芳编写第二部分;吴金凤编写第三部分;莫玉羚编写第五部分;唐玫编写附录部分。本书能顺利完稿并交付出版,离不开上海建桥学院院、系领导的大力支持以及上海交通大学出版社编辑的关心与帮助。在最后统定稿时,吕菊林教授提出了许多建设性的修改意见。此外,上海建桥学院的外籍教师 Loman 博士审阅了部分书稿;常州的汪玉明老师提供了不少宝贵的一手资料。在此一并表示真挚的谢意。

书中不足之处,敬请广大读者、同行、专家批评指正。

编者

2008年7月

目 录

Contents

第一章 筹备展览会	Preparations for Exhibition	3
第一节 邀请参展	Invitation	3
第二节 有关展位	Exhibition Booths	10
第二章 在展览会场	At the Exhibition	16
第一节 接待客户	Receiving Clients	16
第二节 介绍产品	Introducing Products	22
第二部分	旅游英语	
Part II	Tourism English	
第三章 日常接待	Daily Reception	33
第一节 交通	Transportation	33
第二节 饮食	Catering	41
第三节 住宿	Accommodation	48

第四章 观光游览 Sightseeing	57
第一节 线路安排 Itinerary Arrangement	57
第二节 景点介绍 Introduction of Scenic Spots	65
第三节 购物 Shopping	73
第五章 提供生活服务 Daily Life Services	81
第一节 在邮局 In the Post Office	81
第二节 在银行 At the Bank	88
第三节 在医院 At the Hospital	94
第四节 在美容美发店 At the Beauty Salon	101

第三部分 商务英语

Part III Business English

第六章 建立贸易关系 Establishing Business Relations	111
第一节 客户拜访 Receiving or Visiting Potential Clients	111
第二节 宴请客户 Inviting Clients for Dinner	118
第七章 产品推销 Product Promotion	125
第一节 简介 Introduction	125
第二节 新产品发布 Launching New Products	131
第八章 业务往来 Business Follow-up	140
第一节 业务洽谈 Business Negotiation	140
第二节 商务代理 Business Agency	147

第四部分 机场英语

Part IV Airport English

第九章 行李非正常时的服务 Irregular Baggage Service 157

第一节 行李破损 Baggage Damaged 157

第二节 行李遗失 Baggage Lost 163

第十章 进出境手续 Arriving and Departing Procedures 171

第一节 安全检查 Security Check 171

第二节 海关手续 Going Through the Customs 178

第五部分 文秘英语

Part V Secretary English

第十一章 业务接待 Business Reception 187

第一节 约见 Making an Appointment 187

第二节 接待客人 Receiving Visitors 193

第三节 送别客人 Seeing Off 200

第十二章 处理事务 Management of Business 206

第一节 会议安排 Arranging Meetings 206

第二节 档案管理 Filing 212

附录 1	戏剧常用语	Drama	218
附录 2	电话常用语	Telephone	220
附录 3	航空服务常用语	Civil Air Passengers Service	222
附录 4	世界主要航空公司及其代码	World Main Airlines and Codes	224
附录 5	参考答案	Keys to Exercises	226
参考文献	Bibliography		271

187	第十一章	Business Reception	业务接待
187	第一节	Making an Appointment	约见
193	第二节	Receiving Visitors	接待客人
200	第三节	Sending Off	送别客人
206	第十二章	Management of Business	处理业务
206	第一节	Arranging Meetings	会议安排
212	第二节	Filing	档案管理

第一部分 会展英语

Part I Exhibition English

第一章 筹备展览会

Chapter 1 Preparations for Exhibition

第一节 邀请参展

Invitation

会话场景一 Situation A

就职于上海某会展公司的 Emma Wu 致电美国一家电脑公司的市场经理 Mr. Grant, 邀请其公司参加 10 月份举办的展览会。

A: Emma Wu B: Mr. Grant

会话实录 Situational Dialogue

A: Hello. May I speak to Mr. Grant, Marketing Manager?

B: Speaking.

A: Good morning, Mr. Grant. This is Emma Wu with Shanghai Stone Exhibition Company. I'm glad to tell you our exhibition is to be held in October. You're welcome to participate in.

B: Thank you. Surely we will.

A: That's fine. You may download the application form and Agreement from our website. After receiving your official application form, we'll help to reserve a booth for you.

B: That's great. I'll soon get it ready and send it to the Organizing Committee by e-mail.

A: As for the accommodation and transportation, we'll get them arranged. And we'll pick you up at the airport.

B: Thank you. It's so thoughtful of you.

A: You're welcome. See you then.

B: See you.

A: 喂,我想找市场部经理格兰特先生通话。

B: 我就是。

A: 早上好,格兰特先生。我是上海四通会展公司的爱玛·吴。很高兴告诉您展览会将于10月份如期举行,欢迎贵公司届时参展。

B: 谢谢。我们一定来。

A: 太好了。您可以从我们网站下载申请表和协议。收到贵公司的正式申请表后,我们会为贵公司预订展位。

B: 很好,我马上准备好申请表并用电子邮件发送到组委会。

A: 我们将帮您预订酒店并安排交通,同时会安排好接机等事宜。

B: 谢谢!你考虑得真周到。

A: 别客气。我们到时见。

B: 到时见。

会话场景二

Situation B

收到 Mr. Grant 所在公司的正式参展申请后,Emma Wu 与 Mr. Grant 进一步商谈展位预订事宜。

A: Emma Wu B: Mr. Grant

会话实录 Situational Dialogue

A: Good afternoon, Mr. Grant. Thank you for your official application form of May 9. I'd like to talk with you about booth booking.

B: Are there any good booths available?

A: Yes. We have kept some good booths for you. What kind of booth would you be interested in?

B: I'd like a standard one by the main gate on the first floor, which may attract more visitors.

A: No problem. I'll get one reserved for you.

B: How much is the rent for such a booth?

A: Well. The rent for a standard booth by the main gate is \$5,000, but we'll give you a 10% discount on account of our good cooperation. Is that acceptable?

B: Fine. And we'll have the down payment credited to your account in a few days.

A: OK. We're sure to have the best booth arranged.

A: 下午好! 格兰特先生。您 5 月 9 日寄来的正式申请表格已收到。我想同您商谈展位预订事宜。

B: 现在还有好的展位吗?

A: 有的。我们为您预留了一些好的展位。您对什么样的展位感兴趣?

B: 我想要一楼靠大门的标准展位一个, 这样光顾的参观者会多些。

A: 没问题, 我这就为您预订。

B: 这样一个展位的租金是多少?

A: 5000 美金, 鉴于我们良好的合作关系, 我们给您 10% 的折扣。能接受吗?

B: 可以接受。几天后我就把定金打到你们的账户上。

A: 好的, 我们肯定会给您安排最好的展位。

会话场景三 Situation C

Emma Wu 邀请英国一家公司参加 10 月份举行的展览会, 英国公司负责人 Mr. Dickens 想了解展览会的基本情况。

A: Emma Wu B: Mr. Dickens

会话实录 Situational Dialogue

A: Good morning, Mr. Dickens. I'm calling about our exhibition in October.

B: Good. We have been expecting to extend our business in China. We'll make full use of the exhibition in Shanghai to promote our products.

A: You're warmly welcome. You have just chosen the right market at the right time, Mr. Dickens.

B: I think so. By the way, I'd like to get some idea about your exhibition in October.

A: Well, the exhibition is to be held on October 10. It will witness an attendance ever to be recorded. So far we have had registration of thousands of companies and enterprises as exhibitors. It is expected to have over 3,000 purchasing groups from home and abroad.

B: Great. Thank you!

A: I'm going to e-mail you the schedule, application form, expenditures, and services. For further information, please search on our website: www.exposhanghai.com.

B: Thanks for your information. We'll contact you soon.

A: With pleasure. Keep in touch!

A: 狄更斯先生,早上好。我打电话来是有关我们 10 月份举办的展览会。

B: 太好了。我们一直期待拓展我们在中国的业务,正好能充分利用上海举办的这次展览会推销我们的产品。

A: 非常欢迎您的参加。狄更斯先生,您在适当的时候选择了适当的市场。

B: 我想是的。我顺便了解一下你们 10 月份举办的展览会的情况。

A: 展览会将于 10 月 10 日举行。这次展览会将是有史以来参展人数最多的一次,有数千家公司和企业已报名参加。预计将有来自国内外的 3000 余个专业采购团来参加。

B: 太好了。谢谢。

A: 我会把有关日程安排、申请参展表、费用和有关服务方面的资料发给您。如想了解更多详细资料和信息,请浏览我们的网页 [www. exposhanghai. com](http://www.exposhanghai.com)。

B: 谢谢你告诉我这些。我们会很快与你取得联系。

A: 很乐意为您效劳。保持联系!

要点释义 Key Points

1. exhibition *n.* 展览,展出;展览品

exhibit *n. / v.* 展出;参展

exhibitor *n.* 参展商

exposition *n.* 展销,商品交易会,产品博览会

fair *n.* 商品交易会,展销会

Expo 2010 Shanghai 2010 年上海世博会

Shanghai International Industry Fair 上海国际工业博览会

Chinese Import and Export Commodities Fair 中国进出口商品交易会,也叫

Canton Fair (广交会)

2. participate *vi.* 参加,参与 participation *n.*

She didn't participate in the discussion. 她没有参加讨论。

Details of the competition are available at all participating stores.

比赛详情可在各参赛商店取阅。

3. download *v.* 下载

All the information can be downloaded free of charge.

所有信息可以免费下载。

4. booth *n.* 摊位,不受妨碍的封闭空间

a phone booth 电话亭

The stalls and booths were doing a brisk trade. 那些货摊的生意很红火。

5. committee *n.* 委员会

She's on the management committee. 她是管理委员会成员。

The player was fined by the disciplinary committee.

那位选手被纪律委员会处以罚款。

6. standard *n./adj.* 标准, 水平; 正常的, 通常的, 标准的

high standards 高标准

set/meet the standard 制定/符合标准

living standard 生活水平

standard rate 标准率

standard single 标准单人间

standard time 标准时间

7. down payment 押金 (相同表达有: deposit)

payment in/by installments 分期付款

payment by check 支票付款

cash payment 现金付款

8. make full use of 充分利用/使用

put sth. to good use 有效使用/利用……

You should make use of your contacts. 你应该利用你的人际关系。

She'll be able to put her languages to good use in her new job.

在新工作中她应该可以好好使用她掌握的各种语言。

9. registration *n.* 登记, 注册 register *v.*

registration fees 注册费

registration number 车辆的登记号码, 牌照号码

10. enterprise *n.* 公司, 企/事业单位; 事业心; 创业精神

state-owned enterprises 国有企业

small and medium-sized enterprises 中小型企业

a man of enterprise 有事业心的人

11. expenditure *n.* 花费, 消费, 开支

a reduction in public expenditure 削减公共开支

The government is planning to increase expenditure on education.

政府计划增加教育费用。

经典句型 Key Patterns

1. I'm calling to invite you to the Trade Fair in Guangzhou in 2009.
我打电话来想邀请贵公司参加 2009 年广州交易会。
2. I'd like to get some idea about your exhibition in May.
我想了解一下你们 5 月份举办的展览会情况。
3. For further information you may search on our website.
如需进一步了解,您可以浏览我们的网页。
4. The next Chinese Export Commodities Fair will be opened on May 9, 2009.
下一届中国出口商品交易会将于 2009 年 5 月 9 日开幕。
5. Welcome to take part in the exposition.
欢迎参加博览会。
6. Application forms are available at the Organizing Committee free of charge.
申请表格可以免费向组委会索取。
7. Each exhibitor should pay in advance for the rent up to 50%.
每位参展商需预付 50% 以上的场地租金。
8. Please fill in the application forms and send them back to the Organizing Committee.
请填写好申请表格并寄回组委会。
9. After receiving the official application form, we'll send you a copy of exhibitor's manual and exhibition materials.
收到正式申请表格后,我们会把展览手册和有关资料寄给您。
10. We're sure to recommend you some good booths.
我们肯定会把好的展位介绍给您。

小小提示 Tips

会展主办方在邀请参展商参加会展时应该提供展会的介绍、参展申请表格、参展费用、展馆示意图、参展人员手册以及会展期间提供的各项服务资料等,同时要说明哪些服务是免费提供,哪些服务是有偿服务及收费标准。其中,参展各项费用包括展位费、展位装饰和装修费、展品运输费、交通费、食宿费、广告宣传费、资料印刷费、礼品制作费、会场租赁费以及必要的设备租赁费等。

Exercises

I. Translate the following sentences, and read them out.

1. 我们诚邀您参加此次博览会。