

边听边学



多媒体互动光盘 + 朗读mp3

# 商务中心 口语通

主编 刘 哲 何 琳

Business Center English Handbook

# ENGLISH

想不想轻松应对全球化的商业运作？

十二种商务中心的模拟场景  
让你更快融入工作环境  
轻松成为商务中心英语通



天津科技翻译出版公司

天津外语音像出版社



职场英语想说就说系列

# 商务中心 口语通

主编 刘 哲 何 琳

**Business Center English Handbook**

# ENGLISH



天津科技翻译出版公司 天津外语音像出版社



---

**图书在版编目(CIP)数据**

商务中心口语通/刘哲, 何琳主编. —天津: 天津科技翻译出版公司, 2009.1

(职场英语想说就说系列)

ISBN 978-7-5433-2297-4

I. 商... II. ①刘... ②何... III. 商务—英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 143167 号

---

**出 版:** 天津科技翻译出版公司

**出 版 人:** 蔡 颢

**地 址:** 天津市南开区白堤路 244 号

**邮政编码:** 300192

**电 话:** 022-87894896

**传 真:** 022-87895650

**网 址:** www.tsttpc.com

**印 刷:** 天津泰宇印务有限公司

**发 行:** 全国新华书店

**版本记录:** 846×1092 32 开本 4.5 印张 90 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

定价: 15.00 元

(如发现印装问题, 可与出版社调换)

## 前言

随着全球化的浪潮和中国加入 WTO 以来在国际上日益提高的地位，英语口语交际能力已经成为职场人士追求成功的必备工具。可以说，20% 的英语能力决定着 80% 的成功升迁机会！面对读者迫切希望在短时间内提高自己的英语口语交流能力的要求，我们编撰了这套专门针对职场人士的英语口语训练丛书《职场英语想说就说系列》。

丛书在内容结构上分为典型例句、注释、生词与词组、应用举例和替换句型。典型例句强调实用性，注释介绍必要的背景知识，应用举例充分体现实际语境，替换句型则使读者可以举一反三，灵活运用。全书配有可爱的卡通插图，版式设计活泼。本套丛书的最大特点就是没有难记的词汇和复杂的语法，介绍的都是英语交际场景中最常见、最地道的口语表达方式，使读者学了就能用，开口就能说！全套丛书还配有朗读 mp3+CDROM 互动光盘，方便读者听说使用，提高学习兴趣。

# 目 录

## 电话英语

- 1 ***Inquiry about hours*** 客人询问营业时间 ····· 2
- 2 ***Taking a message*** 留言 ····· 4
- 3 ***Putting caller on hold*** 请打电话的人等待 ····· 8

## 拨打长途电话

- 1 ***Making a long distance call*** 打长途电话 ····· 14
- 2 ***Can't get an IDD line*** 不能接通国际直拨长途电话 ····· 18

## 在外币兑换处

- 1 ***Changing some US dollars*** 兑换美元 ····· 22
- 2 ***Cashing traveller's checks*** 兑现旅行支票 ····· 26
- 3 ***Asking for change*** 换零钱 ····· 31

## 复印

- 1 ***How many copies*** 复印多少份 ····· 36
- 2 ***Problems*** (复印机)出毛病了 ····· 39
- 3 ***Reducing, enlarging*** (复印件)缩小放大 ····· 42
- 4 ***Guest wants color copies*** 客人想要彩色复印 ····· 45

## 传真

- 1 ***Sending a fax*** 发传真 ····· 50
- 2 ***Fax doesn't go through*** 传真没有发过去 ····· 53
- 3 ***Phone call informing guest*** 打电话通知客人 ····· 56
- 4 ***Guest comes to pick up fax and pay***  
客人来拿传真并付款 ····· 59

## 打字

- 1 ***Typical exchange*** 典型对话 ····· 62
- 2 ***PC rental*** 个人电脑租金 ····· 67

## 因特网

- 1 ***Sending E-mail*** 发送电子邮件 . . . . . 72
- 2 ***Problems with E-mail*** 电子邮件出问题 . . . . . 75

## 售票服务

- 1 ***Making airline reservations*** 预订飞机票 . . . . . 80
- 2 ***Booking train tickets for tenant***  
为客户预订火车票 . . . . . 84
- 3 ***Booking theatre tickets*** 预订戏票 . . . . . 89
- 4 ***Phone call notifying guest about tickets***  
打电话通知客人车票购买的情况 . . . . . 93

## 电话磁卡

- 1 ***Selling telephone cards*** 出售电话磁卡 . . . . . 98
- 2 ***Explaining how to use phone card***  
向客人解释用磁卡打电话的方法 . . . . . 101
- 3 ***Phone card telephone out of order***  
磁卡电话机坏了 . . . . . 104

## 装订

- 1 ***Offering service*** 提供服务 . . . . . 108

## 压膜

- 1 ***Original too thick*** 原版文件太厚 . . . . . 114

## 其他

- 1 ***Introducing business center's services***  
介绍商务中心的服务 . . . . . 118
- 2 ***Translating*** 翻译 . . . . . 121
- 3 ***Looking up a phone number*** 查找一个电话号码 . . . 124
- 4 ***Guest asks directions*** 客人询问路线 . . . . . 127
- 5 ***Introducing scenic spots*** 景点介绍 . . . . . 131
- 6 ***Mail*** 邮件 . . . . . 135

回回业管回回人答

## 电话英语



# 1 Inquiry about hours

## 客人询问营业时间

### Top Sentences 典型例句

Could you tell me your hours, please?

你能告诉我你们的营业时间吗?



饭店里没有商务中心(Business Center), 客人可以通过电话查询, 了解商务中心的服务情况, 并在需要某种服务帮助时, 及时与之取得联系。

### Words & Phrases

#### 生词与词组



- |                                   |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. inquiry [in'kwaɪəri] <i>n.</i> | 询问; 打听; 调查         |
| 2. business ['biznis] <i>n.</i>   | 生意; 事情; 商务         |
| 3. center ['sentə] <i>n.</i>      | 中心                 |
| 4. How may I help you?            | 我能帮您做什么? 请问您有什么事吗? |
| 5. daily ['deili] <i>adj.</i>     | 每日的; 日常的           |
| <i>adv.</i>                       | 每日地; 日常地           |
| 6. You're welcome.                | 不客气。               |



## Using Stage

## 应用举例

1

- A: Good morning, Business Center.  
 B: Hello, do you speak English?  
 A: Yes, I do. How may I help you?  
 B: Could you tell me your hours, please?  
 A: Yes, we are open daily from 7:00 a.m. to 9:00 p.m.  
 B: Thank you.  
 A: You're welcome.  
 B: Goodbye.  
 A: Goodbye.



- A: 你好，商务中心。  
 B: 你好，你能讲英语吗？  
 A: 是的，我能讲英语。请问您有什么事吗？  
 B: 你能告诉我你们的营业时间吗？  
 A: 好的，我们每天的营业时间是早 7 时至晚 9 时。  
 B: 谢谢。  
 A: 不客气。  
 B: 再见。  
 A: 再见。

## Useful Sentences

## 替换句型

- ① This is the Business Center. I'll transfer you to the Sales and Marketing Department.  
 这里是商务中心，我给您接通市场营销部。
- ② I'm sorry. Could you hold a moment, please?  
 对不起，您能等一会儿吗？

## 2 Taking a message

### 留言

#### Top Sentences 典型例句

Hello, may I speak to Sheila, please?

你好，我能和雪拉讲话吗？

#### NOTE

注释

客人可以通过商务中心和某人取得联系。如果打电话不能找到客人本人，可以让商务中心的服务人员帮助自己留言，并转达一些信息。

#### Words & Phrases

##### 生词与词组



- |                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 1. take a message         | 留言        |
| 2. speak to sb.           | 与某人讲话     |
| 3. be away                | 不在        |
| 4. be off                 | 在休假       |
| 5. page [peɪdʒ] <i>n.</i> | 页         |
| <i>vt.</i>                | 翻书页；呼叫；传呼 |
| 6. leave a message        | 留言        |
| 7. as soon as possible    | 尽快        |
| 8. be with someplace      | 在某处打来电话   |
| 9. as soon as             | 一……就      |
| 10. make sure             | 确保；保证     |

## 1

A: Good afternoon, Business Center.

B: Hello, may I speak to Sheila, please?

A: I'm sorry, she's not here right now. Is there anyone else who can help you?

B: No, thank you. I need to speak to Sheila.

A: Would you like to leave a message?

B: Yes, please. This is Lynn Turner from Parchment House.  
Could you ask her to call me as soon as possible?

A: Certainly. Would you spell your name for me, please?

B: L-Y-N-N, Lynn. T-U-R-N-E-R, Turner.

A: And may I have your phone number, please?

B: 2835-1440.

A: 2835-1440. And you're with Parchment House?

B: Yes, that's right.

A: Okay. I'll have Sheila call you as soon as she returns.



A: 你好，这里是商务中心。

B: 你好，我能和雪拉讲话吗？

A: 对不起，她现在不在。您要不要找其他人？

B: 不用了，谢谢你。我需要和雪拉讲话。

A: 您要留言吗？

B: 是的，劳驾你。我是羊皮卷出版社的特纳林，你能让她尽快给我回电话吗？

A: 当然可以。您能给我拼写一下您的姓名吗？

B: L-Y-N-N, 林. T-U-R-N-E-R, 特纳。

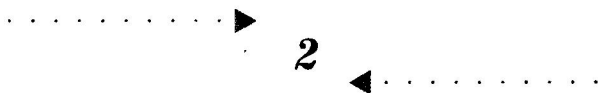
A: 请问您的电话号码是多少？

B: 2835-1440。

A: 2835-1440, 您是从羊皮卷出版社打来的, 对吗?

B: 是的, 没错。

A: 好的, 雪拉一回来, 我就让她给您打电话。



A: Hello! Is this Business Center?

B: Yes. Who's calling?

A: This is Andrew. May I speak to Mr Brown?

B: I'm sorry he's out. Can you leave a message for him?

A: I called to ask whether it would be all right for me to visit him tomorrow morning.

B: Would you like me to have him call you back?

A: No. I'll call again later. Thank you. Bye.

B: Bye, Andrew.



A: 喂! 是商务中心吗?

B: 是。你是谁?

A: 我是安德鲁, 布朗先生能听电话吗?

B: 很抱歉, 他不在。你能留个口信吗?

A: 我打电话想问明天上午我能否拜访他。

B: 我让他给你打电话, 好吗?

A: 不用了, 我过一会儿再打来。谢谢你! 再见!

B: 再见, 安德鲁。

## Useful Sentences

## 替换句型

- ① Could you tell her to give Jim a call when she gets back?  
She has my number.

那请您等她回来后告诉她给吉姆打个电话, 她有我的电话号码。

- ② Would you ask her to call Larry at 936-2563?

请您让她给拉瑞打个电话好吗? 电话号码是 936-2563.

- ③ I'm afraid she is not available now.

恐怕她现在无法接电话。

- ④ I'm sorry, she's still tied up.

对不起, 她还没有打完电话。

- ⑤ Do you mind if I leave a message?

我留个言可以吗?

- ⑥ Kate is away from her desk right now.

凯特不在她的座位上。

- ⑦ She is off today.

她今天休息。

- ⑧ Would you like me to page her?

要不要我传呼她?

- ⑨ I'll make sure she gets the message.

我保证她能看到留言。

### 3 Putting caller on hold

请打电话的人等待

#### Top Sentences 典型例句

Oh, I'm sorry, she's on another line. Could you hold a moment, please?

噢，对不起，她正在接另外一个电话，您能等一会儿吗？



**NOTE**

注释

如果客人暂时无法接通电话，服务人员应向打进电话的一方说明情况，可以帮助客人的亲友留言或记录一些相关信息，以备双方联系。

#### Words & Phrases

##### 生词与词组

- |                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| 1. on the line                     | 在接电话    |
| 2. hold a moment                   | 稍等      |
| 3. tie up                          | 占用；绑好   |
| 4. continue [kəu'tɪnju:] vi. & vt. | 继续      |
| 5. actually ['æktʃuəli] adv.       | 事实上；实际上 |
| 6. have one's name                 | 问某人姓名   |
| 7. textile [teks'tail] n.          | 纺织品     |
| 8. corporation [kɒpə'reɪʃən] n.    | 公司；企业   |

## 1

A: Could I speak to Rachel, please?

B: Just a moment please. Oh, I'm sorry, she's on another line. Could you hold a moment, please?

A: All right.

B: ...I'm sorry, she's still tied up. Do you want to continue to hold?

A: Actually, no. Could you ask Rachel to call me back?

B: Certainly. May I have your name, please? And your number? ...All right. I'll make sure Rachel gets the message.



A: 我能和瑞切尔讲话吗?

B: 请您稍等。噢，对不起，她正在接另外一个电话，您能等一会儿吗?

A: 好吧。

B: ……对不起，她还没有打完电话，您还想继续等吗?

A: 我不能再等了，你能让瑞切尔给我打过来吗?

B: 当然可以。请问您贵姓，您的电话号码是?……好的，我保证她能看到留言。

## 2

A: Hello!

B: Hello! May I speak to John Smith, please?

A: Who shall I say is calling?

B: Zhang Hong from Guangdong Textile Import & Export Corporation.

A: Hold the line a minute, Mr Zhang. (*To Smith*) John, you're wanted on the phone. It's Zhang Hong from Guangdong Textile Import & Export Corporation.



A: 喂!

B: 喂! 请找约翰·史密斯听电话。

A: 请问您是哪一位?

B: 我叫张洪, 是广东纺织品进出口公司的。

A: 张先生, 请等一会儿。(对史密斯)约翰, 有电话找您。是广东纺织品进出口公司张洪打来的。

.....▶

3

◀.....

A: Good morning, Business Center.

B: Would you connect me with room number 235?

A: Hold the line, please.

(*ringing, but no answer*)

A: Hello. No answer. Shall I take a message for you?

B: No, thank you. Instead, could you make a paging? He must be sticking around in the lobby. His name is Mr McCoy.

A: Just a minute. I'll put you on to the bell captain.

C: Hello. Hello? Bell captain speaking. May I help you?

B: Yes. Would you get me Mr McCoy on the phone? He is supposed to be around the lobby.

A: Yes, sir. Hold on, please.

D: Hello. This is McCoy speaking.



A: 早安。商务中心。

B: 你能帮我接 235 号房吗?

A: 请不要挂断。

(铃响, 但没人接听)

A: 喂。没人接听。你要不要留话呢?



B: 不, 谢谢。但你是否能广播一下? 他一定逗留在大厅内。他叫麦考依先生。

A: 请稍等一会儿。我帮你接领班。

C: 喂, 喂? 我是领班。我能为你效劳吗?

B: 是的。你能请麦考依先生来听电话吗? 他应该在大厅附近。

A: 好的, 先生。请别挂断。

D: 喂, 我是麦考依。

### Useful Sentences

#### 替换句型

- ① **Excuse me... (When call is finished) I'm sorry. (If you can't remember exactly where you left off) Now let's see, where were we?**

对不起……(电话打完了)对不起。(如果您记不清刚才的谈话谈到哪儿)现在让我想想看, 我们刚才谈到哪儿了?

- ② **Hold on/ Hang on, please.**

请稍等。

- ③ **He's just gone out. Would you like to ring back later?**

他刚出去。你能不能待会儿再打来?

- ④ **Can I take a message?**

我能为你留个言吗?

- ⑤ **Thank you for holding. I'll transfer you now.**

谢谢您的等候。我现在给您转过去。