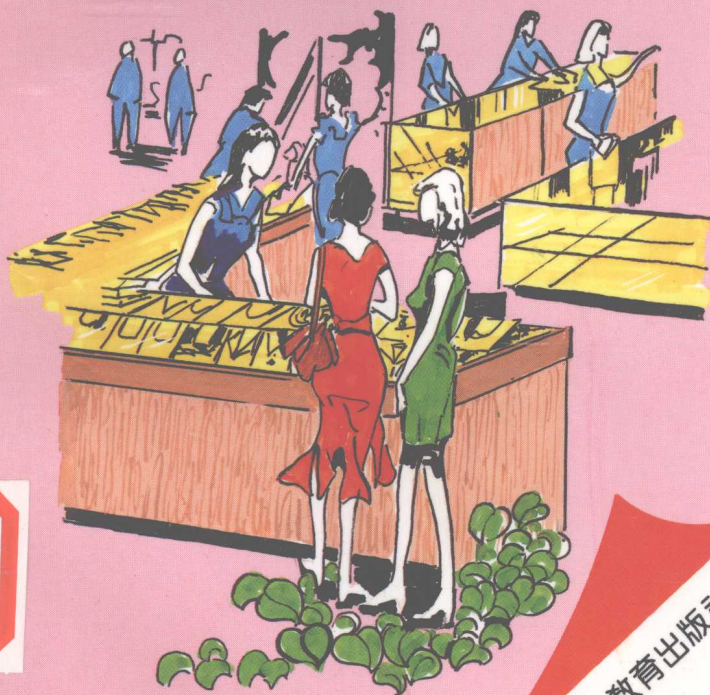


实用行业英语系列丛书

营业员实用英语

PRACTICAL ENGLISH
FOR
SHOP ASSISTANTS



上海外语教育出版社



H319.9
2113.1
• 实用行业英语系列丛书 •

营业员实用英语

PRACTICAL ENGLISH
FOR

SHOP ASSISTANTS
江苏工业学院图书馆

张红玲 编著
昌武 章
藏书章

上海外语教育出版社

SHANGHAI
FOREIGN LANGUAGE
EDUCATION PRESS

• 1996 •

• 实用行业英语系列丛书 •

营业员实用英语

张红玲 刘昌武 编著

上海外语教育出版社出版发行

(上海外国语大学内)

上海市印刷七厂印刷

新华书店上海发行所经销

开本 787×960 1/32 7.5 印张 145 千字

1996 年 11 月第 1 版 1996 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1—6 000 册

ISBN7-81046-071-4

· G · 481 定价: 8.00 元

实用行业英语系列丛书编委会

主 编：虞建华

副主编：胡浩然 袁鹤鹃

王信之 Anne Henderson

总 序

随着改革开放的不断深入,各行各业对外交流日益频繁。形势的发展对各行各业的干部、职工和科技人员提出了新的要求。适应新形势的人才必须既有专业知识,又懂外语。学习外语、提高工作水平和文化素质已在一个更大的范围内形成风尚。我们编写这套**实用行业英语系列丛书(ENGLISH FOR YOU!)**旨在为不同行业人员提供可靠而实用的英语进修读本。此系列以普及为宗旨,既强调语言交际的基本能力,又强调行业的特色,注重实用,循序渐进,使读者学以致用,学有所成,确确实实有所收获,有所长进,掌握一些与本行业最有关的实用交际英语,因而针对性强,有助于读者外语能力的迅速提高。这套系列丛书的每一单册既可以作为职业培训的英语教材,也可以作为自学手册。

实用行业英语系列丛书共分两辑,每辑8册,涉及16个不同的涉外行业。每单册围绕行业业务设计20

个单元。每课课文之前有“行业英语 100 句”一项，醒目地列出 5 句与本专业相关的最常用而关键的句子，要求学员熟练掌握。这一项内容不多，但可以积少成多，学习者能实实在在地感到学完每课后都有收益。课文设计围绕与行业某一主题有关的 5 个关键句，同时被置入语言运用的实际环境中加以展开。每单元课文分 A、B 两部分，课文对话短小精炼，语言浅显，以适应一般读者的要求。课文后附译文，便于自学者参考。每课课文都配有生词表和语言要点，包括词义、注音、说明和例句等，以帮助学习者理解掌握课文的全部内容。课文后还安排了少量辅助练习，帮助学习者举一反三，巩固和扩展所学的内容。书后附有“参考词汇表”，列出与本行业有关的词汇和表达法，英汉对照，供参考查阅。本系列丛书每册都配有录音磁带，书中配有录音的部分以  标出。

实用行业英语系列丛书由上海外语教育出版社提出设想，参加编写的全部是上海外国语大学富有教学经验的英语教师，由获英国东英格兰大学语言文学博士学位的虞建华教授担任主编，胡浩然副教授、袁鹤鹄副教授、王信之讲师和新西兰专家 ANNE HENDERSON 担任副主编。在设计与编写过程中，我们得到了出版社的大力支持，也得到了上海外国语大学国际经济学院、新闻传播学院、英语学院和上海市通用外语水平等级考试办公室领导和老师们的鼎力相助，在此我们谨向他们表示真诚的谢意。由于我们水平有限，错误

与疏漏在所难免,祈请专家和读者批评指正。

实用行业英语系列丛书编委

1996 年 2 月

前 言

《营业员实用英语》是**实用行业英语系列丛书**之一。

随着我国对外开放的进一步深入,商品经济日益繁荣,前来我国工作、经商、旅游和探亲的外国朋友越来越多。面对鳞次栉比的商店大厦、琳琅满目的商品和优雅舒适的购物环境,他们怎不动购物之心?营业员朋友应以热情周到的服务来吸引顾客,为此有必要学习基本的商业英语。据 1994 年 4 月 24 日《生活周刊》报道,某皮鞋店营业员克服初中文化的知识局限,刻苦钻研商业基础英语。一次她用英语接待俄罗斯外宾,准确的口语促成了两笔大生意,销售出 157 双皮鞋,盈利 15000 元。由此足见掌握一些常用商业英语的重要。为了帮助营业员朋友能尽快学到一些商业英语会话的基本知识,我们在参阅了国内外商业英语会话的有关资料的基础上,结合当前商业接待工作中的实际需要,编写成这本《营业员实用英语》。

本书力求简单实用,语言自然地道,相信繁忙的营业员朋友能在较短时间内学习掌握。全书共分两大部分,第一部分(第一课至第十三课)是按营业员所熟悉的买卖过程的先后顺序编排的,这样前后贯穿一气,形成一个有机整体。第二部分(第十四课至第二十课)列出了七种买卖过程中常会出现的情况,有助于学员灵活自如地应付各种较特殊的场面。书后附有常用商品分类词汇,供参考使用。

由于编者水平有限,加之成书仓促,错误在所难免,希读者批评指正。

编者

1996年2月于
上海外国语大学

目 录

Unit One	Approaching the Customer	
	招呼顾客	1
Unit Two	Presenting the Merchandise	
	向顾客展示商品	10
Unit Three	Recommending the Merchandise	
	推荐商品	18
Unit Four	Asking about Size	
	询问尺寸大小	28
Unit Five	Asking about Colour	
	询问颜色	36
Unit Six	Trying on (out) the Merchandise	
	试穿、试用商品	45
Unit Seven	Meeting or Answering Objections	
	对顾客的疑虑给予答复	54
Unit Eight	Giving the Price	
	说明价格	62
Unit Nine	Bargaining	
	讨价还价	71

Unit Ten	Charging	
	收付款	80
Unit Eleven	Packing	
	包装	89
Unit Twelve	Suggesting Additional Merchandise	
	建议另买其他商品	98
Unit Thirteen	Closing the Sale	
	结束买卖	107
Unit Fourteen	Being Out of Stock	
	缺货	116
Unit Fifteen	Having Something Made to Measure	
	定做	125
Unit Sixteen	Paying in Special Ways	
	特殊的付款方式	134
Unit Seventeen	Having Something Delivered	
	送货	143
Unit Eighteen	Handling Complaints	
	对顾客的抱怨进行妥善处理	151
Unit Nineteen	Returning Lost Property and Claim-	
	ing Damages	
	归还失物和要求赔偿	160
Unit Twenty	Giving Directions inside a Depart-	
	ment Store	
	店内指路	169
Appendix I	Glossary	
	词汇表	177
Appendix II	Common Terms in Practical English	

for Shop Assistants

营业员实用英语参考词汇 195

Appendix III Key to the Exercises

练习参考答案 210

1

Unit One

Approaching the Customer¹

招呼顾客



Practical English 100 (实用英语 100 句)

Key Sentences (1 — 5)

1. Good morning, sir. Can I help you?
早上好, 先生。您想买什么?
2. I want to buy a toy for my child.
我想给我的孩子买个玩具。
3. Welcome to our shop.
欢迎你来我们店。
4. It seems you are interested in arts and crafts.
看样子您对工艺品感兴趣。
5. Is there anything you want me to show you?
要我拿点什么给您看看吗?



Dialogue I

At the Toy Counter

A: Good morning, sir.² Can I help you?

B: Yes. I want to buy a toy for my child.

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

B: Well, my son's five years old. What would you recommend?

A: How about this teddy bear?³ It's typically Chinese and easy to operate.

B: It looks lovely. Could you please show me how it works?⁴

A: Certainly. Look, push this button, and there you are. Isn't it interesting?⁵

B: Yes. I'll take one.





Dialogue II

At the Arts and Crafts Store

A: Welcome to our shop. It seems you are interested in arts and crafts.⁶ Is there anything you want me to show you?

B: Please. I'm looking for some embroidered handkerchiefs for my girlfriend.

A: All the patterns we have are displayed in this showcase. Which one do you prefer⁷?

B: How beautiful!⁸ I think I'll buy one of each pattern. How much are they?

A: Let me see. One yuan for each, so altogether 8 yuan please.

B: Here you are.⁹

A: Thank you.



Words and Expressions (生词和短语)

toy /tɔɪ/ n. 玩具

counter /'kaʊntə/ n. 柜台

sir /sɜː/ *n.* 先生

selection /sɪˈleɪʃən/ *n.* 选择, 选择物

prefer /prɪ'fɜ:/ *vt.* 更喜欢

recommend /,rekə'mend / *v.* 推荐, 介绍

teddy bear 玩具熊

typically /'tɪpɪkəli / *ad.* 典型地

operate /'ɒpəreɪt/ *vt.* 操作, 开动(机器等)

lovely /'lʌvli/ a. 可爱的, 好看的

show /ʃəʊ/ *vt.* 给……看, 出示, (通过示范)教

push /puʃ/ *vt.* 推, 推动

button /'bʌtn / *n.* 按钮(开关)

arts and crafts 工艺美术品

welcome /'welkəm / *int.* 欢迎

a. 受欢迎的

embroidered /im'brɔɪdəd/ a. 绣花的

pattern /'pætən/ *n.* 式样, 图案

display /dis'pleɪ / *ut.* 陈列, 显示

showcase /'ʃəʊkeɪs / *n.* 陈列柜

altogether /ˌɔːltəˈgeðə/ *ad.* 总共, 全部地

dollar /'dɒlə /n. 元(美国、加拿大、澳大利亚等国的货币单位)

handkerchief /'hæŋkətʃɪf / *n.* 手帕

Notes (注释)

1. Approaching the Customer. 招呼顾客。这是一般买

卖过程的开始,按西方习惯,营业员常用 Good morning, sir. 等跟顾客打招呼,并进一步确定顾客要买什么。

2. Good morning, sir. 这是一句常用的问候语,用于招呼顾客。注意:sir /madam 后不接姓氏。类似的表达如:

Good afternoon, miss.

下午好,小姐。

Good evening, madam.

晚上好,夫人。

3. How about ... ? 是一句省略句,多用于提出建议或征询对方的意见,表示“你认为……怎么样?”。如:

How about this style?

这种式样怎么样?

How about going for a walk?

去散步怎么样?

4. Could you please ... ? 请您……好吗? 英语中常用过去形式 could, might, would 等代替 can, may, will 等,语气更加婉转、客气。如:

Would you please leave your telephone number?

请您把电话号码留下好吗?

5. Isn't it interesting? 真有趣! 这个句子形式上是反问句,实际上表示肯定的意义。如:

Isn't it lovely?

真可爱!

6. It seems that ... : 看来好像,似乎。句中 It 是形式主语,that 后面的从句才是真正的主语。如: