

浩瀚英语

Shanghai English

奥运服务英语丛书

INSTANT
SERVICE
ENGLISH
FOR
STORES

商场 服务

浩瀚·主编

英语急用句



另附
MP3光盘1张



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





奥运服务英语丛书

主编 浩 瀚

参编 马 兰 刘雷雷 郭美娟

王亚彬 王应铜 岳永铭

赵修臣 李庆磊 蔡 丹

韩 磊 田正友 马 迅

赵秀丽 李文萍 徐光伟

商场

服务英语

急用句



机械工业出版社

本书以提高商场服务业员工的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语地道,情景细化,即学即用”。全书共分为“开心购物”、“服装天地”、“日用百货世界”、“商场超市”、“结账事宜”、“商场其他服务”、“美食服务”和“饮食广场”8个部分,以商场标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急语句。希望本书能够满足相关从业人员提升英语水平的需要。

图书在版编目(CIP)数据

商场服务英语急用句/浩瀚主编. —北京:机械工业出版社,2006.11
(奥运服务英语丛书)
ISBN 7-111-20408-5

I. 商... II. 浩... III. 商店—商业服务—英语—
口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 140148 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:高亚威 责任编辑:卢婉冬

责任印制:杨 曦

北京机工印刷厂印刷

2007 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

130mm×203mm·4.875 印张·88 千字

定价:17.00 元 (附 MP3 光盘 1 张)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379037

封面防伪标均为盗版

Preface

2008 年在一天天走近我们,如何向世界展现“新北京、新奥运”这一主题,成为我们共同努力的目标。在全力打造基础建设的同时,我们的服务行业也要积极营造一个高质量、高标准的“软件服务系统”。

本书以提高商场服务业员工的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语地道,情景细化,即学即用”。全书共分为“开心购物”、“服装天地”、“日用百货世界”、“商场超市”、“结账事宜”、“商场其他服务”、“美食服务”和“饮食广场”8 个部分,以商场标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急语句。通过系统地归纳、整理使学习者能够迅速把握本行业的常用英语口语,掌握典型情境的应急语句,并能在实际工作中恰当、准确地运用,达到学以致用目的。

希望通过学习本书,使商场服务业员工能够自如地同外宾交流,在奥运会来临之际向世界展示中国服务行业的风采。

单元说明与使用方法

02 回应店员

③ ☐ I'm just looking.
我只是看一看。

☐ I'm already being taken care of.
我已经有别人帮忙了。

☐ Yes, I'd like to buy some Christmas gifts.
是的,我想买一些圣诞礼物。

☐ I'm being helped.
我有人帮忙了。

① ☐ I will thank you.
我会的,谢谢你。

☐ I'll call you if I need help.
如果需要帮忙我会叫你。

☐ Actually, I could use some help.
实际上,我需要帮忙。

☐ I'd like to buy a pure silk dress.
我想买一条真丝裙子。

☐ Can you tell me where the coat is?
你能告诉我外套在哪儿吗?

☐ Thank you.
谢谢。

☐ Please show me this one.
请给我看看这件。

☐ Could I have a look at one of the shoes?
可以让我看看那双鞋吗?

03 听不懂时的回应

☐ Pardon me?
抱歉,请再说一遍好吗?

☐ I'm sorry, I didn't understand you.
抱歉,我不了解您的意思。

☐ I'm afraid I can't say it in English.
恐怕我无法用英语表达。

☐ I still don't understand what you're saying.
我还是不明白您说的话。

☐ I'm afraid don't know.
恐怕我不知道。

☐ I beg your pardon?
请您再说一次好吗?

☐ Excuse me. What did you say?
抱歉,您说什么?

☐ That's not quite possible.
那(我)说不准。

☐ Would you please say it again?
可否请您再说一次?

☐ Would you please speak more slowly?
可否请您讲慢一点?

☐ Can you slow down a bit?
您能说慢一点吗?

☐ I'm sorry?
再说一次好吗?

③ 商场服务英语急用句



④ 商场服务英语急用句



① 依照本书的结构框架做成的侧标。

② 本页内容的主题。

③ 读者可在口中打勾,标出自己喜欢的句子,形成个人的口语句库。

④ 英汉对照,通俗易懂。同时也可做为一种英汉互译的自测手段。

查询方法:先由①侧标找到用语的分类,再用②去搜寻用语的主题,这样就可以轻松找到您所需要的口语练习句子了。

CONTENTS

目 录

本书导读



开心购物

Pleasant Shopping

01. 招呼顾客	2
02. 回应店员	3
03. 听不懂时的回应	4
04. 询问顾客	5
05. 鼓励顾客购买	6
06. 请求顾客	7
07. 召唤店员	8
08. 推荐商品	9
09. 选择尺寸	10
10. 选择颜色 I	11
11. 选择颜色 II	12
12. 服装质地	13
13. 服装式样	14
14. 洗涤方式 I	15
15. 洗涤方式 II	16
16. 试穿服饰	17
17. 询问意见	18
18. 给予意见	19

19. 存货缺货	20
20. 缺货订货	21
21. 折扣商品	22
22. 谈论价格	23
23. 讨价还价	24
24. 决定购买	25
25. 商品包装	26
26. 决定不买	27
27. 店员对不购买者的回应	28



服装天地

Clothes

01. 外衣	30
02. 裤子	31
03. 裙子	32
04. 毛衣	33
05. 衬衣	34
06. 运动装	35
07. 内衣 I	36
08. 内衣 II	37
09. 睡衣	38
10. 泳衣	39
11. 鞋类 I	40
12. 鞋类 II	41
13. 帽子	42
14. 领带	43
15. 袜子 I	44
16. 袜子 II	45

17. 配件	46
18. 男性服装	47
19. 布料	48
20. 定做修改 I	49
21. 定做修改 II	50
22. 洗衣 I	51
23. 洗衣 II	52
24. 退换物品	53



日用百货世界

Articles for Daily Use

01. 香水	56
02. 化妆品 I	57
03. 化妆品 II	58
04. 珠宝首饰	59
05. 钟表	60
06. 眼镜 I	61
07. 眼镜 II	62
08. 家用电器 I	63
09. 家用电器 II	64
10. 数码娱乐	65
11. 体育用品 I	66
12. 体育用品 II	67
13. 文具用品	68
14. 厨房用品	69
15. 手套箱包	70
16. 床上用品	71
17. 儿童用品	72

18. 乐器	73
19. 音像品	74
20. 鲜花	75
21. 玩具 I	76
22. 玩具 II	77
23. 书画 I	78
24. 书画 II	79
25. 皮货	80
26. 古玩瓷器	81
27. 纪念品	82



商场超市

Market and Supermarket

01. 买水果	84
02. 买点心	85
03. 买茶叶	86
04. 买酒水	87
05. 买蔬菜、肉类	88
06. 买其他食品	89
07. 超市服务 I	90
08. 超市服务 II	91



结账事宜

Payment

01. 付款方式与金额	94
02. 其他事项	95
03. 询问事项	96

04. 回应询问	97
----------------	----



商场其他服务

Other Services

01. 说明场所位置之层数	100
02. 说明场所位置、方向	101
03. 说明场所位置同楼层方向	102
04. 洗手间位置	103
05. 乘坐电梯	104
06. 询问营业时间	105
07. 回应营业时间	106
08. 电话服务之总机	107
09. 电话服务之柜台	108
10. 电话服务之其他电话应答	109
11. 退货、换货和退款 I	110
12. 退货、换货和退款 II	111
13. 修理服务	112
14. 广播服务之儿童走失	113
15. 广播服务之财物丢失	114
16. 离开商场	115



美食服务

Service with Food

01. 接待客人	118
02. 调换餐桌	119
03. 等待空桌	120
04. 安排就座	121

05. 出示菜单	122
06. 特色菜肴	123
07. 点菜	124
08. 上菜	125
09. 用餐要求	126
10. 享用汤类	127
11. 饮料冰品	128
12. 进餐应酬	129
13. 席间服务	130
14. 结账服务	131
15. 投拆处理	132



饮食广场

Gourmet

01. 在中餐厅 I	134
02. 在中餐厅 II	135
03. 在西餐厅 I	136
04. 在西餐厅 II	137
05. 在咖啡厅	138
06. 在酒吧间 I	139
07. 在酒吧间 II	140
08. 在果汁吧	141
09. 在快餐店	142
10. 在茶馆	143

Section 1

开心购物

Pleasant Shopping





招呼顾客

- ☐ Good morning, sir. May I help you?

先生,早上好。我能为您效劳吗?

- ☐ Good afternoon, madam. May I help you?

女士,下午好。我能为您效劳吗?

- ☐ Can I help you?

我能帮您什么忙吗?

- ☐ Welcome to our shop.

欢迎光临。

- ☐ Are you being helped?

有人接待您吗?

- ☐ Please take your time.

请您慢慢看。

- ☐ Feel free to ask any questions, please.

有什么事可以随时问我。

- ☐ Are you finding everything alright?

您找到想要的商品了吗?

- ☐ Can I help you find anything?

我能帮您找些什么吗?

- ☐ Tell me if you need any help.

如果需要帮忙请告诉我。

- ☐ Let me know if I can help you.

若需要帮助,尽管让我知道。

- ☐ As you please.

如您所愿。





回应店员

☐ I'm just looking.

我只是看一看。

☐ I'm already being taken care of.

我已经有人帮忙了。

☐ Yes, I'd like to buy some Christmas gifts.

是的,我想买一些圣诞礼物。

☐ I'm being helped.

我有人帮忙了。

☐ I will, thank you.

我会的,谢谢你。

☐ I'll call you if I need help.

如果需要帮忙我会叫你。

☐ Actually, I could use some help.

实际上,我需要帮忙。

☐ I'd like to buy a pure silk dress.

我想买一条真丝裙子。

☐ Can you tell me where the coat is?

你能告诉我外套在哪儿吗?

☐ Thank you.

谢谢。

☐ Please show me this one.

请给我看这件。

☐ Could I have a look at one of the shoes?

可以把这双鞋给我看看吗?



03

听不懂时的回应

☐ Pardon me?

抱歉,请再说一遍好吗?

☐ I'm sorry, I didn't understand you.

抱歉,我不了解您的意思。

☐ I'm afraid I can't say it in English.

恐怕我无法用英语表达。

☐ I still don't understand what you're saying.

我还是不明白您说的话。

☐ I'm afraid I don't know.

恐怕我不知道。

☐ I beg your pardon?

请您再说一次好吗?

☐ Excuse me. What did you say?

抱歉,您说什么?

☐ That's not quite possible.

那(我)说不准。

☐ Would you please say it again?

可否请您再说一次?

☐ Would you please speak more slowly?

可否请您讲慢一点?

☐ Can you slow down a bit?

您能说慢一点吗?

☐ I'm sorry?

再说一次好吗?





询问顾客

- ☐ Would you like to have a look?
您想看看吗?
- ☐ Would you like this one?
您要这个吗?
- ☐ Would you like a bigger one?
您要大一点的吗?
- ☐ What kind of color would you like?
您想要什么颜色?
- ☐ Would you like to have it gift wrapped?
您想把它包装起来吗?
- ☐ Would you like to have a seat?
您想坐下来吗?
- ☐ Would you like to try it on?
您想试穿看看吗?
- ☐ How is it, sir / madam?
先生/女士,这件如何?
- ☐ What kind would you like to see?
你想看什么样的?
- ☐ What material do you prefer?
您喜欢什么材料的?
- ☐ What size do you take?
您要什么尺寸的?
- ☐ Is there anything else you'd like to buy?
您还有什么别的想买的吗?



鼓励顾客购买

- ☐ If you spend another 100 *yuan*, you'll get a Doraemon mug.

如果你再消费 100 元就可以得到一只机器猫马克杯。

- ☐ If you spend 300 *yuan*, you get to participate in our drawing.

消费每满 300 元就可以参加抽奖。

- ☐ But there won't be as many sizes or styles left then.

到那时剩下的尺码款式就不多了。

- ☐ You can take advantage of our "New Summer Woman" promotion.

你可以利用我们的“夏日新女性”促销活动。

- ☐ If you buy a pair now, you get this teddy bear as a gift.

如果你现在买一套,就送你一只泰迪熊。

- ☐ If you buy one CD with a red tag and one with a green tag, you can save 30 *yuan*.

只要选一张红标 CD 配一张绿标 CD, 就可以省 30 元。

- ☐ We have a clearance sale today.

我们今天清仓大拍卖。

- ☐ Double coupon.

双重折价卷。

