



字词句段

金融英语口语大全

2250个分类词汇



2250个高频短语



2250个关键句型



225个场景话题



Step by Step 说地道口语

词汇-句子-会话 Step by step

从点滴词汇到脱口而出，直达流畅对话

每一篇口语元素互相关联

口语元素互相渗透，循环巩固，现学现用

美国人提供的真实场景模拟

分类全面的话题场景，身临其境，随查随练

丛书主编◎林楚翘
本书主编◎王康
场景编导◎[美] Sally Hillery
行业顾问◎[美] David Toby
场景编辑◎[美] James Whitney



外教原声录音

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





职场
红人

金融英语口语 字词句段大全

丛书主编◎林楚翘

本书主编◎王 康

场景编导◎ [美] Sally Hillery

行业顾问◎ [美] David Toby

场景录音◎ [美] James Whitney等

参 编◎周美佳 程 浩 段义涛 陈 茜

夏 颖 李 娜 冯丽霞 吴凯贤

刑益华 谭 昊 张 心 陈 沫



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书主要包含的是日常生活中最容易接触到的金融业务，即银行业务和保险业务。全书共分5章，分别是接待客户、银行常规业务、信贷业务、特殊业务和保险业务，用灵活的口语和丰富的词汇带你接触金融生活中的方方面面，身临其境地学习英语口语表达。

图书在版编目（CIP）数据

金融英语口语字词句段大全 / 王康主编. —

北京：机械工业出版社，2013.8

（职场红人系列 / 林楚翹主编）

ISBN 978-7-111-44588-3

I. ①金… II. ①王… III. ①金融—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第255835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：王庆龙

责任编辑：杨洋

版式设计：吴凯贤

责任印制：李洋

三河市宏达印刷有限公司印刷

2014年9月第1版·第1次印刷

184mm×260mm·18.25印张·301千字

0001-5000册

标准书号：ISBN 978-7-111-44588-3

ISBN 978-7-89405-522-4（光盘）

定价：45.80元（含1CD）



凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前言

Preface

英语作为一种工具在当今社会有着广泛的应用。随着国际交流的日益加深，各行各业对英语的需求也逐步增加。因此，无论是在校学生还是公司白领，都开始花费大量时间和精力来提升自己的口语水平。为满足各行各业英语学习者的切实需求，让他们有的放矢，不至于花费太多时间和精力，这套实用英语丛书便应运而生。丛书共 11 个分册，包括《生活英语口语字词句段大全》、《餐饮英语口语字词句段大全》、《财会英语口语字词句段大全》、《旅游英语口语字词句段大全》、《金融英语口语字词句段大全》、《商务英语口语字词句段大全》、《外贸英语口语字词句段大全》、《文秘英语口语字词句段大全》、《销售英语口语字词句段大全》、《酒店英语口语字词句段大全》和《面试英语口语字词句段大全》。

本丛书最大的特点就是内容极为丰富，完全可以充当一本分门别类的、可以带在身边的词典和句典。各个分册涵盖了日常生活以及常见行业工作中可能接触到的所有情景，能够让读者迅速融入场景。丛书内容安排从词汇到短语，到单句，再到对话，循序渐进，且互相渗透，逐层应用，从砖瓦到高楼，让读者拾阶而上，一步一个脚印，不断取得进步。

《金融英语口语字词句段大全》分册主要包含的是日常生活中最容易接触到的金融业务，即银行业务和保险业务。全书共分 5 章，分别是接待客户、银行常规业务、信贷业务、特殊业务和保险业务，用灵活的口语和丰富的词汇带你接触金融生活中的方方面面，身临其境地学习英语口语表达。

当今的社会是快节奏的社会，无论是学生还是白领都处在快节奏的生活中。如果用全面撒网的方式来突破英语口语，则可能会出现多而不精、事倍功半等一系列问题。而这套实用英语系列丛书轻松解决了你的后顾之忧，你可以根据需要选择相关分册来研读学习，做到“术业有专攻”，从而节省许多宝贵的时间。此外，笔者精心将这套丛书打造成为读者手中的一本本分类词典和句典，内容的地道实用与丰富全面是其最大的特点，让你用最少的花费换来最大的收获。

本书的编者希望能尽自己最大的努力为你的英语口语学习提供一条捷径：你的进步就是我们最大的欣慰。限于编者水平，书中难免会有不足之处，欢迎广大读者不吝赐教。

编者

使用说明

User's Guide

环环相扣，层层递进。 字、词、句、段，速查速记！

字 即翻即用的场景关键词

超过 2250 个关键词，根据行业专家顾问指导分类，使词汇记忆更加清晰有条理。

分类清晰好记忆，事半功倍好轻松

贴近场景主题，按相关分类归纳记忆核心单词，夯实脱口而出的英语基础。熟记这些，行业所需的词汇量就够了！

音标词性标注全，发音应用无障碍

国际音标清楚标示，搭配最常用的中文注释。结合后面词组记忆，有效扩大词汇量。

01 | 银行大厅

指引

即翻即用的场景关键词
点滴积累，扫清障碍

金融英语口语单词句段大全

002

工作人员 Staff

- staff [stɑ:ft] n. 员工
- usher [ʊʃə] n. 迎宾员
- manager [ˈmænɪdʒə] n. 经理
- assistant [əˈsɪstənt] n. 助手
- teller [ˈtɛlə] n. 柜员
- clerk [kɜ:k] n. 职员
- representative [ˌreprɪˈzɛntətɪv] n. 代表, 代理人
- operator [ˈɒpəreɪtɪv] n. 话务员
- receptionist [ˌrɛpɪˈʃjənɪst] n. 接待员
- employee [ɪmˈplɔɪi] n. 雇员

业务及服务 Transaction & Service

- service [ˈsɜ:vɪs] n. 服务
- transaction [trænˈzækʃən] n. 交易, 业务
- process [ˈprəʊsɪs] n. 处理
- withdraw [wɪðˈdrɔ:] n. 取回
- cash [kæʃ] n. 现金
- exchange [ɪksˈtʃeɪndʒ] n. 兑换
- currency [ˈkʌrənsɪ] n. 货币
- account [əˈkaʊnt] n. 账户
- guideline [ˈɡaɪdlaɪn] n. 准则, 指导
- hotline [ˈhɒtlaɪn] n. 热线
- consult [kənˈsʌlt] n. 咨询
- apply [əˈplai] n. 申请
- receive [rɪˈsi:v] n. 接待
- inform [ɪnˈfɔ:m] n. 通知

设施 Facilities

- facility [fəˈsɪlɪti] n. 设备, 设施
- lobby [ˈlɒbi] n. 大厅
- counter [ˈkaʊntə] n. 柜台
- washroom [ˈwɒʃru:m] n. 洗手间
- beeper [ˈbi:pə] n. 呼叫器
- printer [ˈprɪntə] n. 打印机
- monitor [ˈmɒnɪtə] n. 监视器
- alarm [əˈlɑ:m] n. 警报
- anti-theft n. 防盗
- extinguisher [ɪksˈtɪŋgwɪʃə] n. 灭火器

单据 Paper Works

- form [fɔ:m] n. 表格
- bankbook [ˈbæŋkbʊk] n. 银行存折
- certification [ˌsɜ:tɪfɪˈkeɪʃən] n. 证明
- copy [ˈkɒpi] n. 副本
- receipt [rɪˈsi:t] n. 收据, 收条
- script [skrɪpt] n. 草稿

词 高频使用的短语

多达 2250 个常用短语，在记忆词汇的时候可以一并记忆。
只有词汇怎么够？词组、短语来补充！

高频使用的短语

“动静”结合，活学活用

名词短语

保安 security guard	旅行支票 traveler's check	大面额纸币 large-denomination note
申请表 application form	公共洗手间 public washroom	小面额纸币 small-denomination note
银行柜台 bank counter	饮水机 water dispenser	叫号单 waiting-to-be-called note
等候区 holding area	大堂经理 lobby manager	自助存款机 Cash Deposit Machine
休息区 resting area	服务指引 service guideline	图像采集区 image acquisition area
热线 hot line	汇款通知单 remittance slip	自动取款机 ATM (automatic teller machine)

动词短语

为您服务 be at your service	填表 fill a form	需要做 need to do
按顺序等候 wait for one's turn	休息 have a rest	兑换…… exchange sth. for
从……中取出…… withdraw...from...	希望做…… hope to do	帮某人一个忙 do sb. a favor
过得愉快 have a good time	申请…… apply for...	插队 jump the queue
咨询…… inquire about...	排队等候 wait in a queue	

介词短语

详细地 in detail	有效；实施中 in force	根据，在……的基础上 on the basis of
警惕 on guard	秩序井然，整齐 in order	在……条件下 on condition that
至少 at least	依据，按照 in terms of	除……之外 with the exception of
排成一行 in line	负责，主管 in charge of	其实，事实上 as a matter of fact
值班，上班 on duty	因为，由于 on account of	现在，暂时 for the moment

词性归类好齐备，动静结合一起来

按名词、动词、介词等归类齐备，将高频使用的词组短语一网打尽。

人性编排好查询，取用方便又快捷

先中文后英文的编排方式，照顾了大家的惯性思维，方便查询，也方便记忆。

句 场景中脱口而出的单句

2250 多个场景核心句，同一主题多种场景，同一场景多种练习，让你迅速积累脑中的英语口语用句句库。

主题思路好清晰，奠定英语基础力

场景思路超清晰，涵盖主题的方方面面，实战口语，步步为营，让你在跟老外交流时真正做到脱口而出。

英语口语句无霸，多种说法学到家

同种意思，多种表达。高频短语重点标示，带你层层递进，轻松学习。句子超多、超好用，用心练习让你的口语表达丰富多彩，不再单一。

场景中脱口而出的单句
实战口语，步步为营

金融英语口语
字词句段大全

01 Step **迎客户**

Welcome to our Bank! What can I do for you?
欢迎光临我们银行！我能帮您做什么？

- ☆ Good afternoon. May I help you? 下午好，我能为您效劳吗？
- ☆ Good morning. Do you need my help? 早上好，您需要我的帮助吗？
- ☆ Good day. Is there anything I can do for you? 你好，有什么我能为您效劳的吗？

02 Step **请找大堂经理**

I'm an usher. I will call our lobby manager to serve you.
我是引导员，我请大堂经理为您服务。

- ☆ Our lobby manager will be at your service. 我们的大堂经理会为您服务的。
- ☆ It's the duty of our lobby manager to serve you. 为您服务是我们大堂经理的职责。
- ☆ Our lobby manager can answer your question. 我们大堂经理可以解答您的问题。

03 Step **窗口指引**

Please have your transaction processed at Window No.3.
请到 3 号窗口办理您的业务。

- ☆ You will be at Window No.3 to have your transaction. 您将在 3 号窗口办理业务。
- ☆ You will wait for Window No.3. 您需要等待 3 号窗口。
- ☆ Window No.3 will be your place to have your transaction. 您将在 3 号窗口办理业务。

04 Step **排队等候**

People are waiting in a queue. This is your waiting-to-be-called note. Please wait over here. 现在有人排队，这是您的等候叫号单，请到这里等候。

- ☆ You should wait in a queue here for your turn. 您得在这里排队，按顺序等候。
- ☆ Please wait here in the queue for your note to be called. 请在这里排队等候您的号码被叫到。
- ☆ Would you please wait in the queue for your note to be called? 您可以排队等候您的号码被叫到吗？

05 Step **请跟我来**

Please follow me and have your transaction processed at this window.
请跟我来，到这个窗口办理您的业务。

- ☆ I'll take you to the right window where you can have your transaction processed. 我来带您去办理业务的窗口。
- ☆ I'll show you the right window to have your transaction processed. 我会带您去办理业务的窗口。

06 Step **取现请去提款机**

Please withdraw cash from the ATM. 请到自动柜员机取现。

- ☆ Cash should be withdrawn from the ATM. 现金要到自动柜员机取。

VI

情景会话实战演习

225 个情景会话，什么情况下会遇到老外，遇到老外怎么说，看这里就够了！

情景会话实战演习

身临其境，融会贯通

1 欢迎客户

A: Welcome to our Bank! What can I do for you?¹

B: Could you do me a favor?

A: Of course, it's my pleasure to help you.

B: I want to exchange US dollars.

A: I'm an usher, I will call our lobby manager to serve you.²

B: OK, thank you very much.

A: 欢迎光临我们银行！我能帮您做什么？

B: 你能帮我个忙吗？

A: 当然可以。乐意为您服务。

B: 我想兑换美元。

A: 我是引导员，我请大堂经理为您服务。

B: 好的，非常感谢你。

2 指引窗口

A: Please have your transaction processed at Window No.3.³

B: Where is the Window No.3?

A: Please follow me and have your transaction processed at this window.⁴

B: Thank you. I see it.

A: People are waiting in a queue. This is your waiting-to-be-called note. Please wait over here.⁵

B: It's a long queue, isn't it?

A: Don't worry. It will be very quick.

B: I hope so.

A: 请到3号窗口办理您的业务。

B: 3号窗口在哪里？

A: 请跟我来，到这个窗口办理您的业务。

B: 谢谢你，我看见了。

A: 现在有人排队，这是您的等候叫号单，请到这里等候。

B: 这队真长啊，是吧？

A: 别担心，会很快的。

B: 但愿如此吧。

3 取现兑换

A: I want to withdraw some cash.

B: OK, please withdraw cash from the ATM.⁶

A: But what if I need to do something else at the window?

B: What else do you want?

A: I want to exchange the large-denomination notes for some small-denomination notes.

B: Well, you can do that later.

A: OK.

A: 我想取点儿现金。

B: 好的，请到自动柜员机取现。

A: 但是如果我还有别的事要在窗口办理呢？

B: 您还有什么事吗？

A: 我想将大钞换成小面值的纸币。

B: 嗯，您可以之后再兑换。

A: 好的。

场景设置好全面，实战演习超方便

会话内容轻松活泼，表达原汁原味。加上美籍外教以地道美语腔调录制的MP3，只要大胆开口跟着录音反复练习，你的英文想要多溜就有多溜！

核心句子在这里，融会贯通没问题

明确标出场景单句板块的核心句并标明编号，教会你如何实际运用并巩固学到的核心句以及替换句，进一步加深印象。

目录

Contents

Chapter 1 【接待客户】

- | | | |
|----|---------|-------|
| 01 | 银行大厅指引 | / 002 |
| 02 | 解答客户疑问 | / 008 |
| 03 | 解释规章制度 | / 014 |
| 04 | 介绍业务范围 | / 020 |
| 05 | 为客户提供建议 | / 026 |

Chapter 2 【银行常规业务】

- | | | |
|----|-------|-------|
| 06 | 开立账户 | / 034 |
| 07 | 存款业务 | / 040 |
| 08 | 取款业务 | / 046 |
| 09 | 转账汇款 | / 052 |
| 10 | 利息问题 | / 058 |
| 11 | 挂失补办 | / 064 |
| 12 | 兑现支票 | / 070 |
| 13 | 租用保险箱 | / 076 |
| 14 | 资信证明 | / 082 |
| 15 | 开立信用证 | / 088 |
| 16 | 销户业务 | / 094 |
| 17 | 假币鉴别 | / 100 |

Chapter 3 【信贷业务】

- | | | |
|----|------|-------|
| 18 | 贷款程序 | / 108 |
| 19 | 小额贷款 | / 114 |
| 20 | 大额贷款 | / 120 |
| 21 | 住房贷款 | / 126 |
| 22 | 留学贷款 | / 132 |

Chapter 4 【特殊业务】

- | | | |
|----|---------|-------|
| 23 | 信用卡服务 | / 140 |
| 24 | 信用卡透支 | / 146 |
| 25 | 兑换外币 | / 152 |
| 26 | 旅行支票 | / 158 |
| 27 | 代收和代付费用 | / 164 |
| 28 | 外汇办理 | / 170 |
| 29 | 托收服务 | / 176 |
| 30 | 代理保险业务 | / 182 |
| 31 | 股票投资 | / 188 |
| 32 | 基金与债券 | / 194 |
| 33 | 期货与期权 | / 200 |
| 34 | 理财咨询 | / 206 |
| 35 | 网上银行 | / 212 |
| 36 | 自助银行 | / 218 |
| 37 | 手机电话银行 | / 224 |

Chapter 5 【 保险业务 】

- | | | |
|----|--------|-------|
| 38 | 保险基础知识 | / 232 |
| 39 | 人寿保险 | / 238 |
| 40 | 财产保险 | / 244 |
| 41 | 车辆保险 | / 250 |
| 42 | 意外保险 | / 256 |
| 43 | 医疗保险 | / 262 |
| 44 | 养老保险 | / 268 |
| 45 | 妇女儿童保险 | / 274 |

Chapter

1

接待客户

- 01 银行大厅指引
- 02 解答客户疑问
- 03 解释规章制度
- 04 介绍业务范围
- 05 为客户提供建议

01 | 银行大厅

指引

即翻即用的场景关键词

点滴积累，扫清障碍

工作人员 Staff

- staff [stɑ:f] *n.* 员工
- usher ['ʌʃə] *n.* 迎宾员
- manager ['mænidʒə] *n.* 经理
- assistant [ə'sistənt] *n.* 助手
- teller ['telə] *n.* 柜员
- clerk [kla:k] *n.* 职员
- representative [,reprɪ'zentətɪv] *n.* 代表, 代理人
- operator ['ɒpəreɪtə] *n.* 话务员
- receptionist [ri'sepʃənɪst] *n.* 接待员
- employee [im'plɔɪi:] *n.* 雇员

设施 Facilities

- facility [fə'sɪlɪti] *n.* 设备, 设施
- lobby ['lɒbi] *n.* 大厅
- counter ['kauntə] *n.* 柜台
- washroom ['wɒʃru:m] *n.* 洗手间
- beeper ['bi:pə] *n.* 呼叫器
- printer ['prɪntə] *n.* 打印机
- monitor ['mɒnɪtə] *n.* 监视器
- alarm [ə'la:m] *n.* 警报
- anti-theft *n.* 防盗
- extinguisher [ɪks'tɪŋgwɪʃə] *n.* 灭火器

业务及服务 Transaction & Service

- service ['sɜ:vɪs] *n.* 服务
- transaction [træn'zækʃən] *n.* 交易, 业务
- process ['prəʊses] *v.* 处理
- withdraw [wɪð'drɔ:] *v.* 取回
- cash [kæʃ] *n.* 现金
- exchange [ɪks'tʃeɪndʒ] *n.* 兑换
- currency ['kʌrənsɪ] *n.* 货币
- account [ə'kaʊnt] *n.* 账户
- guideline ['gaɪdlaɪn] *n.* 准则, 指导
- hotline ['hɒtlaɪn] *n.* 热线
- consult [kən'sʌlt] *v.* 咨询
- apply [ə'plai] *v.* 申请
- receive [rɪ'si:v] *v.* 接待
- inform [ɪn'fɔ:m] *v.* 通知

单据 Paper Works

- form [fɔ:m] *n.* 表格
- bankbook ['bæŋkbʊk] *n.* 银行存折
- certification [sə:tɪfɪ'keɪʃən] *n.* 证明
- copy ['kɒpi] *n.* 副本
- receipt [rɪ'si:t] *n.* 收据, 收条
- script [skript] *n.* 草稿

高频使用的短语

“动静”结合，活学活用

名词短语

保安 security guard	旅行支票 traveler's check	大面额纸币 large-denomination note
申请表 application form	公共洗手间 public washroom	小面额纸币 small-denomination note
银行柜台 bank counter	饮水机 water dispenser	叫号单 waiting-to-be-called note
等候区 holding area	大堂经理 lobby manager	自助存款机 Cash Deposit Machine
休息区 resting area	服务指引 service guideline	图像采集区 image acquisition area
热线 hot line	汇款通知单 remittance slip	自动取款机 ATM (automatic teller machine)

动词短语

为您服务 be at your service	填表 fill a form	需要做 need to do
按顺序等候 wait for one's turn	休息 have a rest	兑换…… exchange sth. for
从……中取出…… withdraw...from...	希望做…… hope to do	帮某人一个忙 do sb. a favor
过得愉快 have a good time	申请…… apply for...	插队 jump the queue
咨询…… inquire about...	排队等候 wait in a queue	

介词短语

详细地 in detail	有效；实施中 in force	根据，在……的基础上 on the basis of
警惕 on guard	秩序井然，整齐 in order	在……条件下 on condition that
至少 at least	依据，按照 in terms of	除……之外 with the exception of
排成一行 in line	负责，主管 in charge of	其实，事实上 as a matter of fact
值班，上班 on duty	因为，由于 on account of	现在，暂时 for the moment

01
Step

欢迎客户：

Welcome to our Bank! What can I do for you?

欢迎光临我们银行！我能帮您做什么？

- ☆ Good afternoon. May I help you? 下午好，我能为您效劳吗？
- ☆ Good morning. Do you need my help? 早上好，您需要我的帮助吗？
- ☆ Good day. Is there anything I can do for you? 你好，有什么我能为您效劳的吗？

02
Step

请找大堂经理：

I'm an usher. I will call our lobby manager to serve you.

我是引导员，我请大堂经理为您服务。

- ☆ Our lobby manager will be at your service. 我们的大堂经理会为您服务的。
- ☆ It's the duty of our lobby manager to serve you. 为您服务是我们大堂经理的职责。
- ☆ Our lobby manager can answer your question. 我们大堂经理可以解答您的问题。

03
Step

窗口指引：

Please have your transaction processed at Window No.3.

请到3号窗口办理您的业务。

- ☆ You will be at Window No.3 to have your transaction. 您将在3号窗口办理业务。
- ☆ You will wait for Window No.3. 您需要等待3号窗口。
- ☆ Window No.3 will be the place to have your transaction. 您将在3号窗口办理业务。

04
Step

排队等候：

People are waiting in a queue. This is your waiting-to-be-called note. Please

wait over here. 现在有人排队，这是您的等候叫号单，请到这里等候。

- ☆ You should wait in a queue here for your turn. 您得在这里排队，按顺序等候。
- ☆ Please wait here in the queue for your note to be called. 请在这里排队等候您的号码被叫到。
- ☆ Would you please wait in the queue for your note to be called? 您可以排队等候您的号码被叫到吗？

05
Step

请跟我来：

Please follow me and have your transaction processed at this window.

请跟我来，到这个窗口办理您的业务。

- ☆ I'll take you to the right window where you can have your transaction processed. 我来带您去办理业务的窗口。
- ☆ I'll show you the right window to have your transaction processed. 我会带您去办理业务的窗口。

06
Step

取现请去提款机：

Please withdraw cash from the ATM. 请到自动柜员机取现。

- ☆ Cash should be withdrawn from the ATM. 现金要到自动柜员机取。

- ☆ You can withdraw your cash from the ATM. 您可以去自动柜员机取现金。
- ☆ ATM is where you withdraw your cash. 自动柜员机是您取现金的地方。

稍等片刻:

07
Step

Please wait a minute and drink some water. 请稍等，喝点儿水吧。

- ☆ Have some water during your waiting. 在您等的时候喝点儿水吧。
- ☆ Please wait for a moment and have some water. 请稍等，喝点儿水吧。
- ☆ Would you like to have some water while waiting? 等候的时候您想喝点儿水吗?

还有别的需要吗:

08
Step

Your transaction has been processed. What else can I do for you?
您的业务办理完了，我还能为您做什么?

- ☆ Do you need any other service? 您还需要其他服务吗?
- ☆ What else do you need after your transaction has been processed?
您的业务办理完了，还有什么需要?
- ☆ What else do you want besides your transaction? 除了业务之外您还有什么需要?

欢迎来电咨询:

09
Step

This is a service guideline. If you have any question, please call this number.
这是服务指引，如果您有任何问题，请打这个电话。

- ☆ This is a service guideline. Call this number as long as there is a question.
这是服务指引，只要有问题就打这个电话。
- ☆ Here is a service guideline. You can call us to answer your questions.
这是服务指引，您可以打电话给我们来回答您的问题。

这里没有洗手间:

10
Step

Sorry, our Bank does not have any washroom. Please go to the public washroom outside. 很抱歉，我们银行没有洗手间。请去外面公共洗手间吧。

- ☆ Sorry, there is no washroom in our bank. 抱歉，我们银行没有洗手间。
- ☆ Sorry, you have to go to the public washroom since we doesn't have one.
抱歉，因为我们没有洗手间，所以您得去公共洗手间了。

谢谢惠顾:

11
Step

Thank you for visiting our bank. Please go this way. You are welcome to visit us again! 感谢您惠顾我们银行，请从这边走，欢迎您再次光临!

- ☆ Thank you for visiting our Bank. Hope to see you again! 感谢您惠顾我们银行，希望能再次与您见面。
- ☆ Thanks for your visit. Welcome to visit us again! 感谢您的惠顾，欢迎您再次光临!
- ☆ Thanks for your visit. You will always be welcomed. 感谢您的惠顾，我们随时欢迎您的到来。

祝您愉快:

12
Step

I hope you have had a good time in our bank. 但愿您在我们银行过得愉快。

- ☆ I hope you have enjoyed your visit here. 但愿您在我们这里过得愉快。
- ☆ I hope you enjoyed your stay in our bank. 但愿您在我们银行过得愉快。
- ☆ Hope you will have a happy time here in our bank. 但愿您在我们银行能过得愉快。

1 欢迎客户

- A: Welcome to our Bank! What can I do for you?¹ A: 欢迎光临我们银行! 我能帮您做什么?
 B: Could you do me a favor? B: 你能帮我个忙吗?
 A: Of course, it's my pleasure to help you. A: 当然可以。乐意为您服务。
 B: I want to exchange US dollars. B: 我想兑换美元。
 A: I'm an usher. I will call our lobby manager to serve you.² A: 我是引导员, 我请大堂经理为您服务。
 B: OK, thank you very much. B: 好的, 非常感谢你。

2 指引窗口

- A: Please have your transaction processed at Window No.3.³ A: 请到3号窗口办理您的业务。
 B: Where is Window No.3? B: 3号窗口在哪里?
 A: Please follow me and have your transaction processed at this window.⁵ A: 请跟我来, 到这个窗口办理您的业务。
 B: Thank you. I see it. B: 谢谢你, 我看见了。
 A: People are waiting in a queue. This is your waiting-to-be-called note. Please wait over here.⁴ A: 现在有人排队, 这是您的等候叫号单, 请到这里等候。
 B: It's a long queue, isn't it? B: 这队真长啊, 是吧?
 A: Don't worry. It will be very quick. A: 别担心, 会很快的。
 B: I hope so. B: 但愿如此吧。

3 取现兑换

- A: I want to withdraw some cash. A: 我想取点儿现金。
 B: OK, please withdraw cash from the ATM.⁶ B: 好的, 请到自动柜员机取现。
 A: But what if I need to do something else at the window? A: 但是如果我还有别的事要在窗口办理呢?
 B: What else do you want? B: 您还有什么事吗?
 A: I want to exchange the large-denomination notes for some small-denomination notes. A: 我想将大钞换成小面值的纸币。
 B: Well, you can do that later. B: 嗯, 您可以之后再兑换。
 A: OK. A: 好的。