

熊莉萍 杭琛 李家文 编著

Banking English ABC

银行柜台英语

第二版

脱口说

★ 设置仿真的会话场景
为读者提供广阔的学习空间
收集鲜活的实用锦囊
为读者铺设平坦的学习道路

 中国金融出版社

熊莉萍 杭琛 李家文 编著

Banking
English ABC

银行柜台英语

第二版

脱口说

 中国金融出版社

责任编辑：肖 炜

责任校对：刘 明

责任印制：陈晓川

图书在版编目（CIP）数据

银行柜台英语脱口说（Yinhang Guitai Yingyu Tuokoushuo）/熊莉萍，杭琛，李家文编著.（第二版）—北京：中国金融出版社，2013.8
ISBN 978 - 7 - 5049 - 7069 - 5

I. ①银… II. ①熊…②杭…③李… III. ①商业银行—银行业务—英语—口语—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第167052号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 （010）63266347，63805472，63439533（传真）

网上书店 <http://www.chinafph.com>

（010）63286832，63365686（传真）

读者服务部 （010）66070833，62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

尺寸 143毫米×210毫米

印张 6.625

字数 170千

版次 2010年1月第1版 2013年8月第2版

印次 2013年8月第1次印刷

定价 20.00元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7069 - 5/F. 6629

如出现印装错误本社负责调换 联系电话（010）63263947

序

PREFACE

自2004年中国建设银行、中国银行率先引入外资、实施股份制改造、先后在海内外上市以来,中国的银行业正积极融入全球银行业服务市场,各项业务得到快速发展。一方面,经过五年多的业务转型,中资商业银行的服务范围不断拓展,境外机构不断增加,国际化程度年年提升;另一方面,银行柜台的一线人员为外宾提供服务及业务咨询的情况日益普遍,这一切都对每一位商业银行从业人员的英语能力提出了更高的要求。随着中国银行业经营管理水平、金融创新能力的不断加强,银行服务早已冲破了传统的信贷、存储领域,各种服务产品与工具层出不穷,许多银行的服务干脆直接使用诸如ATM、CALLCENTER、CF等英文标识,银行从业人员的英语水平已成为同业间开展竞争、满足客户需求乃至实现银行自身国际化发展目标的重要工具和手段。

中国金融出版社出版的《银行柜台英语脱口说》一书是商业银行提高经营水平不可缺少的重要工具之一,不仅可以帮助读者提高金融英语会话能力,还能学习到较新的金融知识,每篇对话素材严谨、内容新颖、架构生动活泼,因为本书的编撰工作是由国内从事英语教学工作的专家和商业银行长期派驻海外的管理人员共同完成,具有较强的实用性。本书可供银行的理财师、客户经理、产品经理、大专院校学生和对国际银行服务有所需求的企业和个人使用。

001

本书在内容上,按照银行柜台业务的实际流程编写,具有

实用性强、信息量大的特点，便于银行员工学习、模仿和操练。

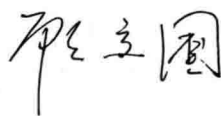
《银行柜台英语脱口说》自2010年由中国金融出版社出版以来得到了广大读者的好评。

最后，在全球银行业重新洗牌，中国银行业的改革不断深化、业务手段不断创新的特殊历史时期，让我们携手努力，共同迎接银行服务新时代的到来。

中国建设银行股份有限公司 批发业务总监

Gu jingpu, controller of the wholesale banking

China Construction Bank Corporation



编者的话

FOREWORD

随着本外币一体化的发展，我国银行业对外开放的程度不断深入，来我国旅游、投资和经商的外国人越来越多，办理各项银行业务的需求与日俱增。中国早已打破由一家专业银行办理外汇业务的旧格局，目前，四大国有控股商业银行和20多家中小商业银行都开办了外汇业务，并从简单的货币兑换发展到今天的外币贷款、贸易融资、现金管理、电子渠道服务等全方位综合性服务。因此，对我国银行从业人员的综合业务素质要求也就越来越高。

本书在第一版的基础上对部分内容进行了修订，是一本非常实用的银行柜台英语口语教材，由银行专业人员和高等院校的英语教学工作共同编撰而成。几位作者曾是KDI 商学院的同窗校友，既有教学经验，也有银行管理的实践经验。他们经过实地调研，结合了银行柜台人员的实际需求和国际银行业务的最新发展，使其读者群可从银行从业人员扩大到企业财务主管、高校金融专业学生以及所有需要了解银行专业英语的普通大众。相信通过对本书的学习，可以使读者得到标准化和规范化的英语口语训练，本书不但可以提高银行从业人员办理涉外个人金融业务的英语会话水平，还可以扩充综合业务知识。本书在编写方法上努力创新，题材新颖，体裁灵活，业务领域覆盖面较广，内容包含近70个情景对话，使学习者仿佛身临其境。书中的小锦囊也是一个亮点，它包括了社交基本礼仪和沟通技巧，介绍了中英文口语表达中的文化及习惯的异同，指出了中国人英语口语表达中的常见

错误。

本书内容新颖，情景对话素材丰富，具有较强的实用性，对于包括银行从业人员在内的所有读者提高金融英语水平均有帮助。在本书的编写、策划和出版过程中，中国工商银行北京商务中心区支行的王天天女士为我们提供了很多宝贵的建议，在此谨致谢忱。

因水平有限，纰漏和不足在所难免，敬请广大读者批评指正。

目录

CONTENTS

Part I Reception and Information 接待和问询

- | | | |
|-----|-------------|---|
| 001 | Dialogue 1 | Greetings and Self-introduction
问候与自我介绍 |
| 004 | Dialogue 2 | Making Inquiries and Answering Questions
咨询与解答问题 |
| 007 | Dialogue 3 | Giving Suggestions and Making Explanations
建议与解释 |
| 009 | Dialogue 4 | Expressing Thanks and Making Apologies
致谢与道歉 |
| 012 | Dialogue 5 | Saying Goodbye
道别 |
| 015 | Dialogue 6 | Dealing with Complaints
投诉与安抚 |
| 017 | Dialogue 7 | Potential VIP Customer
挖掘引导优质客户 |
| 019 | Dialogue 8 | Maintaining the Relationship with VIP Customers
营销维护优质客户 |
| 022 | Dialogue 9 | Advising Customers
更正指导客户 |
| 025 | Dialogue 10 | Transfer Service
转账业务 |

Part II Savings and Loans

储蓄和贷款

- 028 Dialogue 1 Opening Accounts and Depositing (I)
开户 (一)
- 031 Dialogue 2 Opening Accounts and Depositing (II)
开户 (二)
- 034 Dialogue 3 Opening Accounts and Depositing (III)
开户 (三)
- 037 Dialogue 4 Opening Accounts and Depositing (IV)
开户 (四)
- 040 Dialogue 5 Opening Accounts and Depositing (V)
开户 (五)
- 044 Dialogue 6 Withdrawing and Closing Accounts (I)
取款、销户 (一)
- 046 Dialogue 7 Withdrawing and Closing Accounts (II)
取款、销户 (二)
- 048 Dialogue 8 Withdrawing and Closing Accounts (III)
取款、销户 (三)
- 050 Dialogue 9 Withdrawing and Closing Accounts (IV)
取款、销户 (四)
- 053 Dialogue 10 Withdrawing and Closing Accounts (V)
取款、销户 (五)
- 055 Dialogue 11 Reporting a Lost Passbook(Certificate) (I)
挂失 (一)
- 059 Dialogue 12 Reporting a Lost Passbook(Certificate) (II)
挂失 (二)
- 062 Dialogue 13 Inquiry of Account Balance
查询余额

064	Dialogue 14	Confiscating Counterfeit Notes 没收假币
067	Dialogue 15	Reception Hall Service (I) 大厅接待对话 (一)
068	Dialogue 16	Reception Hall Service (II) 大厅接待对话 (二)
071	Dialogue 17	Auto Loan 汽车贷款
074	Dialogue 18	Housing Mortgage Loan 住房抵押贷款
078	Dialogue 19	Interest Rate Adjustment 利率调整
081	Dialogue 20	Foreign Exchange Loan 外汇贷款
084	Dialogue 21	Application for Loans of Working Capital 办理流动资金贷款
087	Dialogue 22	Policy Inquiry — Entrustment Loan 政策咨询——委托贷款
091	Dialogue 23	Open an Account for Stock Trading 开户炒股
093	Dialogue 24	Investment Fund 购买基金

Part III Money Exchange and Foreign Remittances 货币兑换和国外汇款

096	Dialogue 1	Inquiry about Exchange Rate 咨询汇率
099	Dialogue 2	Money Exchange 货币兑换

102	Dialogue 3	Handling Reconversions 兑回外币
105	Dialogue 4	Outward Remittances 汇出汇款
110	Dialogue 5	Inward Remittances 汇入汇款
113	Dialogue 6	Collection of Bills 票据托收
117	Dialogue 7	Taking Money Abroad 携带外汇出境
119	Dialogue 8	Transfer Foreign Currencies 外汇账户间的转账
122	Dialogue 9	Exchanging RMB for Purchasing House 非居民房产项下结汇
125	Dialogue 10	Exchanging Foreign Currency for Studying Abroad 留学购汇
128	Dialogue 11	Buying Traveler's Check 购买旅行支票

Part IV Bank Cards, Phone-banking, E-banking and Other Services

信用卡，电话银行，网上银行及其他业务

131	Dialogue 1	Application for Credit Cards (I) 申办信用卡 (一)
134	Dialogue 2	Application for Credit Cards (II) 申办信用卡 (二)
138	Dialogue 3	Cashing with a Foreign Credit Card 外卡取现

- 140 Dialogue 4 Reporting the Lost of a Credit Card
信用卡挂失
- 143 Dialogue 5 Applying for a Supplementary Card/Attached Card
申请附属卡
- 145 Dialogue 6 Applying for Increasing the Credit Line
增加信用卡额度
- 147 Dialogue 7 Credit Card Call Center
银行卡信息中心咨询
- 151 Dialogue 8 Payment of Credit Card Bills
信用卡还款
- 153 Dialogue 9 Applying for Phone-banking Service
申办电话银行服务
- 157 Dialogue 10 Phone-banking Service (I)
电话银行服务 (一)
- 159 Dialogue 11 Phone-banking Service (II)
电话银行服务 (二)
- 161 Dialogue 12 Phone-banking Service (III)
电话银行服务 (三)
- 163 Dialogue 13 Phone-banking Service (IV)
电话银行服务 (四)
- 166 Dialogue 14 Phone-banking Service (V)
电话银行服务 (五)
- 170 Dialogue 15 Applying for E-banking Service
申请网上银行服务
- 173 Dialogue 16 Enquiry about E-banking Business
网上银行服务咨询
- 176 Dialogue 17 ATM Service (I)
自动取款机服务 (一)
- 179 Dialogue 18 ATM Service (II)
自动取款机服务 (二)

182	Dialogue 19	ATM Service (Ⅲ) 自动取款机服务 (三)
185	Dialogue 20	Safe Deposit Box Service 银行保管箱业务
187	Dialogue 21	Investment (Fund) 投资 (基金)
190	Dialogue 22	Investment (Securities) 投资 (股票)
193	Dialogue 23	Private Banking 私人理财
196	Dialogue 24	Insurance 保险

200 | 参考书目

Reception and Information 接待和问询

Dialogue 1

Greetings and Self-introduction

Clerk: Good morning, may I help you?

Customer: Good morning. Yes, please. I am a journalist from UK and I have just arrived here.

Clerk: Nice to meet you. Welcome to Beijing, and welcome to our bank. I am the *manager on duty* here, and I am Li Tao, this is my *business card*.

Customer: Nice to meet you too. I am Mike Stevenson. I am going to work here for about one month, but I don't know much about the banking business in China. Would you please give me a brief introduction?

Clerk: No problem. Well, almost as the same as in UK, you *open an account with the bank*, you can deposit, withdraw and receive remittance. Other services include traveler's check, credit card, foreign exchange, ATM, telephone banking, internet banking and many others. Which are you interested in?

Customer: Well, I think the most urgent thing for me is to change my money into some RMB to cover my expenses here.

Clerk: Are you changing US dollar or pound sterling, cash or traveler's check?

Customer: I need to exchange some pound sterling and open a RMB savings account today.

Clerk: All right. Please go to counter No.5, which is the exchange counter.

Customer: Thank you very much. Your English is very good.

Clerk: Thank you. If you have any other questions, please *don't hesitate asking me*.

Customer: OK, thank you.

Terminology

journalist	记者
manager on duty	值班经理
open an account	开户
traveler's check	旅行支票
telephone banking	电话银行
internet banking	网上银行
pound sterling	英镑

译文

问候与自我介绍

职员：早上好，我能为您做些什么呢？

客户：早上好，我是记者，我刚从英国来。

职员：很高兴见到您，欢迎您来到北京，欢迎您光临我们银行。
我是这里的值班经理，我的名字叫李涛，这是我的名片。

客户：见到您我也很高兴。我的名字是迈克·斯蒂文森。我将

在这里工作一个月左右。可我对中国的银行业务不很了解。您能给我简单介绍一下吗？

职员：当然可以了。这里和英国差不多，根据您的情况，我们可以为您提供开立账户、汇入汇款、旅行支票、信用卡、外币兑换、自动取款机、电话银行、网上银行等产品和服务。您对哪些服务感兴趣呢？

客户：我现在最着急的是先换些人民币，来支付在这里的日常费用。

职员：您是用美元还是英镑换呢，是现金还是旅行支票？

客户：今天我想用英镑换一些。同时想开一个人民币存款账户。

职员：好的，请到5号柜台吧，那是外汇柜台，可以满足您的要求。

客户：非常感谢，您的英语真不错。

职员：谢谢。您如果还有什么问题，请再找我吧。

客户：好的，谢谢。

小锦囊：

开口说英语是很多学习英语的人的梦想和检验自己口语学得好不好的一个标准，其实开口说英语并不是一件很难的事情，之所以很多人把这看做了一个不可逾越的障碍，主要是由于自己给自己订立的目标太高了。首先，说英语并不见得就非得是一口地道的纯正英式英语或美式英语，很多用英语交流的人都有或多或少的口音。所以，不要因为自己不能像磁带里那样说话就不敢开口。其次，说英语不见得一出口就要完整的句子，说英语完全可以从一个单词开始，如别人问你“行吗？”你说：“Sure.” 别人问你“在哪儿？”你回答：“Over there.” 从一个个单词开始说，过

渡到长一点的短语，再长一点句子。其实英语日常对话的句子都不长，千万不要要求自己开口就像演讲那样，即便是以英语为母语的人，也要反复写作、反复练习，才能在公开场合演讲。其实如果克服求全求好的心理，放下包袱，你会发现说英语一点也不难。

Dialogue 2

Making Inquiries and Answering Questions

Clerk: Good afternoon. Is there anything I can do for you?

Customer: Good afternoon. Yes. I want to know if my *remittance* from America has arrived.

Clerk: Do you know on which day the remittance was made? And how much is it?

Customer: The day before yesterday. 1000 US dollars.

Clerk: Are you sure the remittance is made to your account with our bank?

Customer: Yes.

Clerk: Then the remittance should have been deposited directly into your account. Well, I'll print out all the transactions in your *passbook* to check... I am sorry, there is no such an item.

Customer: I am a student in Beijing University, it is very urgent because this money is for the tuition fee.

Clerk: Tomorrow it should arrive. Why don't you come to our bank or use the multi-functional self-service terminal to do the printing and have another check tomorrow?