

»» 华尔街金融银行职员这样说英语!

银行柜面 英语一本通

做最好的银行职员



- 最新的口语表达
- 最全的金融信函汇总

让你在任何金融场所
进行英语交流都游刃有余
做最好的银行职员

孙智慧◎主编



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦生活·悦事业

»» 华尔街金融银行职员这样说英语!

银行柜面 英语一本通

做最好的银行职员

孙智慧◎主编



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悅讀者·悅旅行·悅享人生

图书在版编目 (C I P) 数据

银行柜面英语一本通：做最好的银行职员 / 孙智慧主编.
— 广州：广东旅游出版社，2014.5
ISBN 978-7-80766-776-6

I. ①银… II. ①孙… III. ①银行—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第315042号

策划编辑：姚 芸
责任编辑：雷 腾 方 敏
内文设计：邓传志
责任技编：刘振华
封面设计：回归线视觉传达

广东旅游出版社出版发行

(广州市天河区五山路483号华南农业大学 公共管理学院14号楼
三楼 邮编：510642)

电 话：020-87347732

网 址：www.tourpress.cn

印 刷：广州市官侨彩印有限公司

(广州市番禺石楼岳溪村)

开 本：889mm × 1194mm 1/32

字 数：300千字

印 张：12.75

版 次：2014年5月第1版

印 次：2014年5月第1次印刷

定 价：35.00元

【版权所有 侵权必究】

本书如有错页倒装等质量问题，请直接与印刷厂联系换书。

出版前言

我社于1999年出版了“实用英语书系丛书”，近10年来，该系列图书连年再版，成为深受读者欢迎的畅销书。但为了满足读者新的要求，我们特邀高校富有教学经验和实践经验的老师编写了一套新的丛书——“新世纪实用英语培训系列”，将陆续推出《公关英语》、《商贸英语》、《交际英语》、《销售英语口语》、《金融银行英语》、《实用医学英语》等。

该系列整体层次比原“实用英语书系丛书”有较大的提升，其编写体例和内容则更适合专科学校和职业学校作为培训教材之用，也可供有需要的读者自学之用。

内容简介

《金融银行英语》是新世纪实用英语培训系列教材之一。本教材是专门为有一定的英语基础，目前从事或准备从事金融银行工作的人员编写的。教材也适合金融银行英语培训班学员或自学者使用。

《金融银行英语》教材共分为两大部分，第一大部分是金融银行英语口语；第二大部分是金融银行英语信函。

第一大部分包括 10 个单元，每个单元分为 5 个部分。第一部分为导言，重点介绍和单元内容相关的金融银行知识。第二部分为核心句子，供学习者课前预习和背诵，为金融银行英语技能训练打基础。第三部分是金融银行英语范例会话，每个会话后提供了口语训练方法，教师可以根据实际需要安排。第四部分是实用句子精练，目的是为了强化和扩展学生的金融银行英语口语表达能力。第五部分为金融银行英语洽谈练习，旨在测验学生能否创造性地活用所学金融银行英语口语完成指定的银行洽谈任务。

第二大部分也包括 10 个单元，每个单元分为 3 个部分。第一部分为金融银行英语应用文写作的背景知识。学习者通过阅读这一部分，可以获得相关的金融银行知识，更好地理解金融银行英语信函内容，掌握金融银行英语信函的写作技巧。第二部分是金融银行英语信函范例，包括常用短语和句型及范文的参考译文，供学习者学习和模仿。第三部分为金融银行英语信函写作练习，学习者可以根据汉语信函的内容提示进行金融银行英语信函的写作练习。

每一部分均附有参考答案，供教师或学生参考。

目 录

Contents

Part I	Spoken English for Finance and Banking	
	金融银行英语口语	
Unit 1	Receiving Visitors 接待顾客	(2)
Unit 2	Cash Services 现金业务	(24)
Unit 3	Foreign Exchange Business 外汇业务	(47)
Unit 4	Personal Consumer Credit 个人消费信贷	(74)
Unit 5	Corporation Credit Business 公司信贷业务	(109)
Unit 6	Personal Financing Business 个人理财服务	(138)
Unit 7	Agency Services 代理业务	(166)
Unit 8	International Settlement Business	
	国际结算业务	(199)
Unit 9	Bank Card Business 银行卡业务	(224)
Unit 10	E-Banking 电子银行	(251)
Part II	English Letters for Finance and Banking	
	金融银行英语信函	
Unit 1	Invitation and Acceptance 邀请和接受	(280)
Unit 2	Congratulation and Thanks 恭贺和感谢	(294)
Unit 3	Establishment of Agency Relationship	
	建立代理关系	(301)
Unit 4	Credit Inquiry 资信调查	(309)
Unit 5	Issuance of Letter of Credit 信用证的开立	(315)
Unit 6	Amendment to L/C 信用证的修改	(322)

New Century Practical English Training Series

新世纪实用英语培训系列

Unit 7	Draft 汇票	(328)
Unit 8	Collection 托收	(336)
Unit 9	Reminding of Payment 催告结帐	(343)
Unit 10	Letter of Guarantee 担保书	(351)
Part III	Keys to Simulated Exercises 参考答案	(359)
	参考书目	(403)

Part I

S

Spoken English for
Finance and Banking

金融银行英语口语

Unit 1 Receiving Visitors 接待顾客



一、导言 (Background Information)

作为一名优秀的银行服务人员，尊重顾客是一切的基础。要给予顾客致意、祝愿、问候，尽可能给予协助和照顾。要想提供令顾客满意的服务，必须掌握为顾客服务的技巧。归纳起来共有以下几点：

1. 眼神含笑，注视顾客脸部

当顾客靠近的时候，你的眼神一定要注视顾客，切忌顾左右而言他。若此时有其他顾客向你发问，你要先把第一位顾客的工作完成之后再去看第二顾客，否则第一位顾客会误认为自己遭到了不平等的对待。

一个合格的银行服务员心中一定要有平等的观念，每一位顾客都是你的贵宾。所以，在接待顾客时，要特别注意自己的眼神，眼睛是心灵的窗户，它会在不知不觉中泄漏你的想法。既然如此，你就应该将对顾客的友好“泄漏”给他，所以，面对顾客时一定要做到眼神含笑。

2. 问候语和结束语

当顾客走进银行时，你首先要打招呼问好。面对熟悉程度不同的顾客，你打招呼的内容也应该有所不同。如果这位顾客是老客户，你就不能用制度化的问候语打招呼，而应该灵活一些，比如：“好久不见了，我很开心又看到您了，今天有什么需要我服务的？”如果对方是初次上门，你最好选用基本的问

候语，比如：“您好，请问有什么需要我服务的？”

当你与顾客的交谈结束时，一定不要忘了说几句祝福语。对于经常往来的顾客，你可以说：“祝愿您的公司大展宏图！”这样的结束语会使听者非常愉悦。此外，逢年过节的时候，结束语可以更加生动亲切一些。这些祝福式的结束语能够拉近你和顾客的距离，使以后的合作更加愉快。

3. 使用服务用语

银行业属于服务业，因此银行的服务人员要习惯使用服务用语。要多用“您”，因为“您”比“你”能表达出更多的尊敬。（英文里面“您”和“你”都只是用“You”这个单词，但是可以通过语调的变化来表现。）此外，要常常使用“请、谢谢、对不起、麻烦您了”等语句。例如：

(1) 麻烦把您的证件给我看一下，谢谢！

(2) 对不起！请您稍候。

(3) 麻烦您在这里签字。

(4) 很抱歉！因为您的证件不齐，所以我无法帮您办理，请您下次带齐证件再来一趟，很抱歉，耽误您的时间！

(5) 先生，您的信用卡办好了，请慢走！

4. 耐心解决顾客的抱怨和指责

任何抱怨都是可以化解的，只要你用心去解决。遇到抱怨的时候，你应马上采取的行动是虚心道歉，不论责任在谁，你都要先向顾客道歉，可以说：“对不起，很抱歉，本人仅代表银行向您致以深深的歉意。”

向顾客道歉之后，接下来要设法让顾客说出不满的原因。你可以这样询问顾客：“您为什么生气？您慢慢说出来，或许我可以帮您解决，如果我不能解决，没有关系，我会很快上报我们主管，让他来向您道歉。”通过这样的话语，一定能让顾客感觉到你的诚意，他心中的怒火也会慢慢熄灭，而你也就可

以找出引发抱怨的原因了。

了解了引发抱怨的原因之后，我们就应马上寻求解决方案。如果是自己能够解决的问题，就应该立刻果断处理；如果是以自己的能力不能解决的问题，或者已经超出你的权限范围，你应该向上级主管反映。当你的上级主管处理这些问题的时候，你应在旁边认真学习，这样会提高你自己处理问题的能力。要做个有心人，不断积累经验。这样，当以后再出现类似的问题时，你就可以很轻松地进行处理了。

二、核心句子 (Key Sentences)

1. Hello, what can I do for you?
您好，有什么需要我帮忙吗？
2. Good morning / afternoon / evening.
早上 / 下午 / 晚上好。
3. Wait a moment / minute, please.
请稍等。
4. Would you like a cup of tea / coffee?
您想喝杯茶 / 咖啡吗？
5. May I introduce myself ? / Let me introduce myself.
我可以作自我介绍吗？ / 让我来作一下自我介绍吧。
6. Here is my business card.
这是我的名片。
7. This is the Business Department of ICBC.
这里是中国工商银行营业部。
8. Please tell me my balance.
请帮我查询一下账户余额。
9. Your balance at the bank is RMB 10,000.

您在本行的账户余额是人民币 1 万元。

10. My credit card does not work, please take a look.
我的信用卡出现故障了, 能帮我看一下吗?
11. Your magcard need more magnetism, it is ok now.
您的银行磁卡需要加磁, 现在加好了。
12. Please take a seat over there for a moment, our client manager will help you.
请先在大厅休息一下, 客户经理会来帮助您的。
13. Please go to the No. 1 counter.
请到 1 号柜台办理。
14. Please go to the open counter.
请到大厅开放式柜台办理。
15. I want to close my account with you.
我想注销在你们这儿的账户。
16. Thank you for everything.
感谢您为我所做的一切。
17. I am looking forward to seeing you again.
盼望下次再见到你。
18. Please remember me to your family.
请替我向您家人问好。



三、范例对话 (Sample Dialogues)

1. Reception and information

Clerk: Excuse me, sir. What can I do for you?

Customer: Yes, I want to see Mr. Li.

Clerk: Mr. Li of the Foreign Department?

Customer: Yes, please.

Clerk: May I ask your name, sir?

Customer: My name is Jones. I am from AAA Co.

Clerk: Just a moment, please. I'll see if Mr. Li is in.

Customer: Thank you.

Clerk: I'm sorry, sir, but Mr. Li isn't in just now. Do you have an appointment?

Customer: No, I don't. Do you know when he's coming back?

Clerk: His secretary says he won't be back until five in the afternoon. May I take a message?

Customer: Well, just tell him I came to see him and I'll give him a call tomorrow.

Clerk: Certainly, sir.

Customer: Oh, excuse me, could you help me just once more?

Clerk: Yes, of course. What can I do for you?

Customer: I want to do some shopping. Could you recommend me some department stores?

Clerk: Certainly, sir. In fact there is a good one opposite this building.

Customer: Oh. That's good. Thank you very much.

Clerk: My pleasure.

1.1 词汇短语 (Words and Phrases)

(1) Excuse me. 对不起。

一般用于询问、请求他人帮助、暂时离开或要咳嗽等。

(2) May I ask your name, sir? 请问先生贵姓?

这是一种比较正式的询问对方姓名的方法,一般用于初次见面,比直接说 "What's your name" 更有礼貌一些。

- (3) Just a moment, please. 请稍候。
类似的表达方法还有: Please wait a while. / Wait a minute, please. / Just a minute, please.
- (4) Do you have an appointment? 请问您是否有预约?
这里 appointment 是约会、约定和预约的意思。
和 appointment 搭配的短语还有:
break an appointment 违约, 失约
by appointment 按照约定, 照章
have an appointment with sb. at (a time) 在某时间和某人有约会
keep an appointment 守约
make an appointment with sb. 与某人约会
meet sb. by appointment 经事先约定(时间, 地点)会见某人
- (5) Do you know when he's coming back? 您知道他什么时候回来吗?
在 know 的宾语从句中, 用现在进行时表示将来即将发生的事情, 常有意图、打算、安排或计划的含义。
例如: When is she flying for Paris? 她将什么时候飞往巴黎?
She is staying in France from Tuesday to Thursday.
从星期二到星期四她将待在法国。
- (6) His secretary says he won't be back until five in the afternoon.
他的秘书说他要到下午5点才回来。
这句话用到了 not... until... 句型: 直到……才……。
例如: He did not go until night. 他直到夜里才走。
It was not until yesterday that I noticed it.
直到昨天我才注意到这件事。
- (7) take a message 带个口信
这里 message 是消息、口信的意思。
和 message 搭配的短语还有:
send a message 发送信息
leave a message 留个口信
- (8) I'll give him a call tomorrow. 我明天给他打个电话。
类似的表达还有:

I will call (ring / phone) him. / I will give him a ring.

(9) recommend 推荐

Can you recommend a good dictionary 你能介绍一本好词典吗?

I recommend seafood salad. 海鲜沙拉不错。

(10) My pleasure. 这是我的荣幸。

一般用于回应对方的感谢。是一种比较正式的用法。

还可以说: A pleasure. / It's a pleasure.

1.2 口语练习 (Oral Work)

跟读练习 (Repetition Practice)

- ◆ Listen to the teacher or the tape and then repeat each sentence of the dialogue.
- ◆ One student read the dialogue, while the other should listen and repeat until he can speak all the sentences correctly and fluently.

1.3 参考译文 (Chinese Translation)

受理及回答客人提问

银行职员: 请问, 先生, 有什么需要我帮忙的吗?

顾客: 是的, 我想找李先生。

银行职员: 请问是国际部的李先生吗?

顾客: 是的。

银行职员: 可以问一下您的名字吗?

顾客: 我是 AAA 公司的琼斯。

银行职员: 请稍等。我去看一看李先生在不在。

顾客: 谢谢!

银行职员: 很抱歉, 先生。李先生现在不在。您跟他事先约好了吗?

顾客: 哦, 没有。您知道他什么时候回来吗?

银行职员：李先生的秘书说他要到下午5点才回来。需要我带个口信吗？

顾客：好的。请转告李先生我来看他了。明天我会给他打电话的。

银行职员：当然可以，先生。

顾客：对不起，可以再帮我个忙吗？

银行职员：当然可以。我可以为您做些什么？

顾客：我想买点东西。你可以推荐几间百货公司吗？

银行职员：当然可以，先生。事实上，我们这幢大厦对面的那家百货公司就不错。

顾客：哦，太好了。非常感谢你。

银行职员：这是我的荣幸。

2. Meeting Foreign Guests

Clerk: Excuse me. Are you Mr. White from America?

Customer: Yes, I'm John White.

Clerk: How do you do, Mr. White? Welcome to Guangzhou.
I'm Shi Lei from Guangzhou Branch, ICBC.

Customer: How do you do, Mr. Shi? I'm pleased to meet you.
Thank you very much for coming to meet me.

Clerk: May I help you with your suitcase?

Customer: Oh, no, thank you, but I can manage it myself.

Clerk: How long did it take you to fly here from New York.

Customer: Let me see, about 5 hours.

Clerk: Oh, that's a long flight.

Customer: Yes, it is.

Clerk: How was your flight?

Customer: It was very good all the way.

Clerk: Is it the first time that you have come to China?

Customer: No, I've been to China two times. I've been to Beijing

in 1999 and 2006.

Clerk: What's your impression of China, Mr. White?

Customer: China is a very beautiful country, and it develops very fast. I like it here very much.

Clerk: Thank you. Hope you have a good time here. Mr. White, let me introduce Mr. Chen. Mr. Chen, this is Mr. White from New York.

Manager: Nice to see you, Mr. White. I'm the Chief Manager of Guangzhou Branch. Welcome to Guangzhou.

Customer: Thank you, Mr. Chen. Nice to see you, too.

2.1 词汇短语 (Words and Phrases)

(1) How do you do? 你好。

这种问候比较正式，一般用于初次见面，回答一般也用“How do you do?”如果是熟人见面打招呼可以用How are you或是Hi, Hello等。

(2) Thank sb. (very much) for (doing) sth. (因某事) 感谢某人

例如: Thank you very much for your help.

谢谢你的帮助。

Thank you very much for coming to see me.

谢谢你来看我。

(3) help sb. with sth. 帮助某人做某事

例如: He helps his mother with cleaning the house.

他帮妈妈打扫房间。

He helps his younger sister with homework.

他帮妹妹做作业。

(4) manage 处理, 应付过去

例如: manage a naughty child

管住顽皮孩子