

附赠多媒体
互动光盘

The First-Class
Interactive English

销售 英语口语 脱颖而出

第一英语 职场精英系列
互动课堂 精英

陈晶晶 等◎编著

▶ 最专业的职场英语学习内容，最资深的职场人士编写
——让您的职场竞争力全面提升，实力锐不可挡！

▶ 最好记的高频单词，最常用的万能句型，最简明的情景对话
——掌握职场英语再不求人！

▶ 附赠大容量多媒体互动光盘，多方位多感官立体学习
——马上学马上秀，是练就英语耳、培养英语口的绝佳助手

▶ 附赠自测红膜，设计巧妙而贴心，帮助您查缺补漏
——知己知彼，方能百战不殆！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

*The First-Class
Interactive English*

销售

第一英语 职场精英
互动课堂 系列

陈晶晶 等◎编著

英语口语



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

销售英语口语脱口而出 / 陈晶晶等编著. —北京:
机械工业出版社, 2011. 5
(第一英语互动课堂. 职场精英系列)
ISBN 978-7-111-34675-3

I. ①销… II. ①陈… III. ①销售-英语-口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 088449 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
责任编辑: 杨 娟 责任印制: 杨 曦
保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2011 年 7 月第 1 版 · 第 1 次印刷
169mm × 239mm · 17.75 印张 · 310 千字
标准书号: ISBN 978-7-111-34675-3
ISBN 978-7-89433-039-0 (光盘)
定价: 35.00 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
销售一部: (010) 68326294
销售二部: (010) 88379649
读者购书热线: (010) 88379203

门户网: <http://www.cmpbook.com>
教材网: <http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版

丛书序

“第一英语互动课堂·职场精英系列”丛书是为广大职场人士编写的一套英语口语教材。

丰富详实的图书内容 + 多媒体互动学习光盘 + 简便实用的自学会话过滤卡 = 我们为您打造的完美英语口语学习方案！

丛书结合英语口语的学习特点，从突破读者的开口障碍入手，使广大读者敢说、能说、会说。通过本书的学习，您可以大胆地开口说英语，轻松应对日常工作和生活上的英语会话。一本好书助您在职场上快步成长！

► 丛书特色

针对职场英语充电读者量身打造，话题实用、全面。

本套丛书的每本分册都针对一个具体的职业群体。图书的内容编写工作，在征求广大该职业从业人员意见的基础上，由中外编辑团队合作完成。每本图书由110~130个职业英语话题组成，涵盖了该职业的常用英语会话场景，是您英语充电、职业培训的最佳教材。

学习提倡少量多次，充分利用您的业余时间。

书中每个话题至多包含2页内容，使您在10分钟内即可初步掌握一个话题。无需您抽出宝贵的时间来专注学习，在乘车时、睡觉前、茶余饭后，甚至在洗手间都可以轻松充电。

每个话题内容精炼，学习高效无压力，拿起书本即可脱口而出。

书中每个话题由“10个最常用的单句 + 15个左右话题高频单词 + 3~5组实用场景会话”构成，您可以根据自己的英语水平选择性地学习。如果您的英语口语已经很熟练，只是一些职业英语的表述不太专业，那么您只需掌握单句部分；如果您的职业英语基础牢固，只是羞于开口，您也可以只进行会话练习。10分钟内脱口而出，拿起本书就能实现！

巧用“会话过滤卡”，一个人也能练习英语对话。

针对广大读者反映的口语学习缺乏语境和语伴的问题，编者为本书附赠了“会话过滤卡”。使用本卡，可以将本书的会话部分变成口语角色扮演的真实场景。通过角色扮演，大幅提高您的口语实用表达能力！

► 多媒体互动学习光盘特色

本丛书免费附赠多媒体互动学习光盘。学习光盘内容以图书内容为基础，结合计算机辅助英语学习的最新研究成果，使学习英语从单向、枯燥的读书自学，进化到有声有形、实景张嘴训练的多媒体互动学习形式。

多媒体互动学习光盘具有以下特色：

外教范读，原汁原味：通过外教的地道口语会话范读，使您体会最地道最真实

的美国口语!

自我跟读, 对比正音: 您可以跟随外教的朗读来进行跟读练习, 且自己跟读的发音可自动录制到电脑中, 能够反复回放对比, 以纠正您口语表达的每个细节, 帮您练就一口地道的美国英语!

角色扮演, 真情实景: 在对话练习中您可以选择其中一个角色来扮演, 与电脑进行实景会话练习, 确保您在实际场景中脱口而出, 应答自如。

听写练习, 夯实知识: 听着外教朗读, 默写您听到的英语句子, 帮助您彻底搞定口语, 加深印象。

► 丛书分册及读者对象

本套丛书根据广大读者的英语学习行业需求, 首批出版9册:

图书分册名称	适用读者群体
外贸英语口语脱口而出	■ 从事国际贸易相关工作的从业者 ■ 海关等涉外机关、政府部门工作人员 ■ 涉及采购工作的外企相关员工
旅游英语口语脱口而出	■ 导游 ■ 工作中需要经常接待国外访客的人员
面试英语口语脱口而出	■ 准备进入外企工作的人员 ■ 即将毕业的大学生
餐饮英语口语脱口而出	■ 餐饮行业从业者 (可作为餐饮行业服务英语培训教材)
金融英语口语脱口而出	■ 银行、证券、保险等金融行业从业者 (可作为金融行业服务英语培训教材)
酒店英语口语脱口而出	■ 宾馆、酒店、旅店行业从业者 (可作为酒店行业服务英语培训教材)
销售英语口语脱口而出	■ 从事销售工作的人员 ■ 有志于将产品推广到海外的外贸从业者 ■ 面向国外用户的电子商务从业者
社交英语口语脱口而出	■ 大众读者
文秘英语口语脱口而出	■ 行政助理 ■ 秘书 ■ 办公室的普通上班一族

感谢广大读者对本套书的支持, 希望通过对本套书的学习, 您的口语能力可以有质的提升!

前言

Preface

现在,我国对外贸易无处不在,很多的销售人员都需要向海外客户推销产品,因此说一口流利的英语是一个好的销售人员的必备素质。本书通过实用的英语话题来学习销售行业常用英语,可短期内提高您的英语营销能力!

► 本书内容安排

本书充分考虑了销售工作的英语交流需求,将销售英语分为 12 大类 122 个实用话题:

销售基础: 销售基础英语口语。
商品介绍: 用英语进行商品介绍。
价格与付款: 用英语协商价格和付款方式。
售后服务: 用英语提供售后服务。
保险销售: 用英语来销售保险产品。
代理销售: 用英语代理销售产品。
上门推销: 用英语进行上门推销。
网络销售: 用英语进行网络销售。
展会营销: 参加展会时用英语与客户交流。
广告营销: 用英语商定广告事宜。
公共关系营销: 用英语处理公共关系。
各类商品销售: 各类商品的英语营销范例。

► 读者对象

本书适用于以下读者:

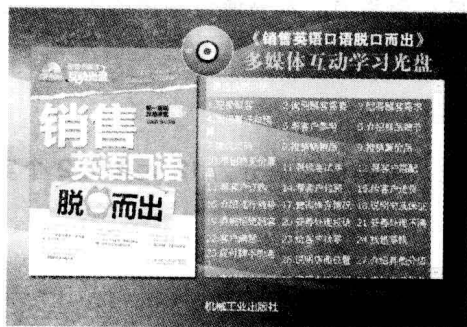
- 1) 从事销售工作的人员;
- 2) 有志于将产品推广到海外的外贸从业者;
- 3) 面向国外用户的电子商务从业者。

► 本书编委成员

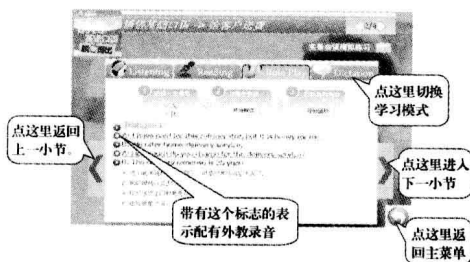
本书在编写过程中得到了 William (美) 和 Sarah (英) 的大力协助。参与本书编写的有陈晶晶、陈晓苷、李素华、王慧玲、侯慧姝、王雪鹏、田东婷、杨腾蛟、李剑、宋文峰、陈玺月、姜亮、陆欣楠、赵心悦、张荣、王蕊、李玉婉、孙力苹、秦守娟、周丽花、张川、谢富丽、任喆,等。

► 多媒体互动学习光盘使用说明

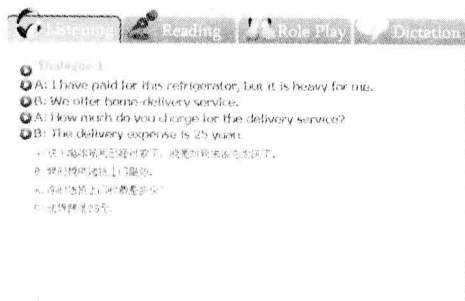
1. 打开本书附赠的光盘，选择“多媒体互动学习软件”文件夹，点击此文件夹下面的“study.exe”开始运行多媒体程序。
2. 待电脑屏幕显示出如下窗口时，选择您要学习的内容，单击进入学习窗口。



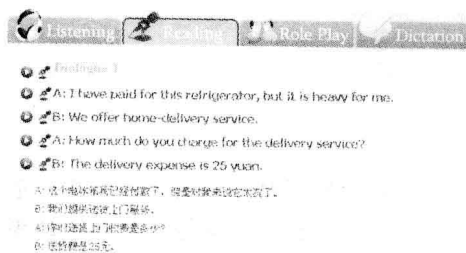
3. 窗口会显示出您选择的学习内容正文。正文窗口功能如下：



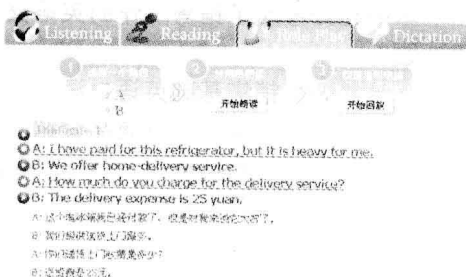
4. Listening (听) 功能



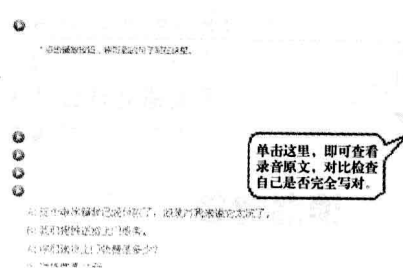
5. Reading (读) 功能



6. Role Play (角色扮演) 功能



7. Dictation (听写) 功能



目录

Contents

丛书序 前言

► Chapter 1 销售基础

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------|
| 1 迎接顾客 // 2 | 12 帮客户搭配 // 24 | 22 客户满意 // 44 |
| 2 询问顾客需要 // 4 | 13 帮客户订购 // 26 | 23 给客户找零 // 46 |
| 3 回答顾客需求 // 6 | 14 帮客户包装 // 28 | 24 找错零钱 // 48 |
| 4 询问喜好和预算 // 8 | 15 给客户送货 // 30 | 25 应付棘手的客人 // 50 |
| 5 帮客户参考 // 10 | 16 介绍流行趋势 // 32 | 26 说明店面位置 // 52 |
| 6 介绍商品细节 // 12 | 17 查询库存情况 // 34 | 27 介绍其他分店 // 54 |
| 7 建议尺码 // 14 | 18 说明书及保证 // 36 | 28 说明营业时间 // 56 |
| 8 推销畅销品 // 16 | 19 委婉拒绝顾客 // 38 | 29 回答电话询问 // 58 |
| 9 推销廉价品 // 18 | 20 妥善处理投诉 // 40 | 30 提供修理服务 // 60 |
| 10 推销物美价廉品 // 20 | 21 妥善处理不满 // 42 | 31 欢迎再次惠顾 // 62 |
| 11 帮客户试穿 // 22 | | |

► Chapter 2 商品介绍

- | | | |
|---------------|---------------|---------------|
| 32 介绍颜色 // 66 | 35 介绍款式 // 72 | 38 介绍质量 // 78 |
| 33 介绍工艺 // 68 | 36 介绍品牌 // 74 | 39 介绍性能 // 80 |
| 34 介绍材质 // 70 | 37 介绍尺寸 // 76 | |

► Chapter 3 价格与付款

- | | | |
|---------------|---------------|----------------|
| 40 告知价格 // 84 | 43 讨价还价 // 90 | 46 支票付费 // 96 |
| 41 优惠打折 // 86 | 44 拒绝还价 // 92 | 47 刷卡付费 // 98 |
| 42 全价销售 // 88 | 45 现金付费 // 94 | 48 分期付款 // 100 |

► Chapter 4 售后服务

- | | | |
|----------------|------------------|------------------|
| 49 处理退货 // 104 | 52 免费维修 // 110 | 55 处理客户索赔 // 116 |
| 50 处理退款 // 106 | 53 收费维修 // 112 | 56 免费送货上门 // 118 |
| 51 处理换货 // 108 | 54 接听售后电话 // 114 | 57 上门维修服务 // 120 |

► Chapter 5 保险销售

- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| 58 回答咨询 // 124 | 60 协助投保 // 128 | 62 接受索赔 // 132 |
| 59 介绍险别 // 126 | 61 签订合同 // 130 | 63 索赔处理 // 134 |

► Chapter 6 代理销售

- | | | |
|------------------|------------------|----------------|
| 64 工资代发业务 // 138 | 68 代理收费业务 // 146 | 72 佣金协商 // 154 |
| 65 代理保险业务 // 140 | 69 代办公司业务 // 148 | 73 减少佣金 // 156 |
| 66 代理债券业务 // 142 | 70 代理合作谈判 // 150 | 74 增加佣金 // 158 |
| 67 代理基金业务 // 144 | 71 索要代理佣金 // 152 | 75 支付佣金 // 160 |

► Chapter 7 上门推销

- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| 76 自我推销 // 164 | 80 介绍价格 // 172 | 84 劝客购买 // 180 |
| 77 品牌介绍 // 166 | 81 介绍优惠 // 174 | 85 成功交易 // 182 |
| 78 产品介绍 // 168 | 82 欢迎试用 // 176 | 86 友好道别 // 184 |
| 79 性能介绍 // 170 | 83 询问意见 // 178 | |

► Chapter 8 网络销售

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------|
| 87 介绍公司网站 // 188 | 90 提醒客户查收邮件 // 194 | 92 介绍售后服务 // 198 |
| 88 礼貌推销自己 // 190 | 91 介绍付款方式 // 196 | 93 通知客户收货 // 200 |
| 89 介绍产品及性能 // 192 | | |

► Chapter 9 展会营销

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| 94 展会规定 // 204 | 97 接待客户 // 210 | 99 赠送资料 // 214 |
| 95 展台预订 // 206 | 98 展示样品 // 212 | 100 安排表演 // 216 |
| 96 展台布置 // 208 | | |

► Chapter 10 广告营销

- | | | |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| 101 杂志广告营销 // 220 | 104 户外广告营销 // 226 | 106 与广告代理谈判 // 230 |
| 102 电视广告营销 // 222 | 105 广告设计协商 // 228 | 107 广告费用商谈 // 232 |
| 103 网络广告营销 // 224 | | |

► Chapter 11 公共关系营销

- | | | |
|-----------------|------------------|-----------------|
| 108 展销会 // 236 | 111 新闻发布会 // 242 | 113 节目访谈 // 246 |
| 109 拍卖会 // 238 | 112 新车发布会 // 244 | 114 公益表演 // 248 |
| 110 庆典晚会 // 240 | | |

► Chapter 12 各类商品销售

- | | | |
|----------------|------------------|------------------|
| 115 服装类 // 252 | 119 厨具类 // 260 | 123 家用电器类 // 268 |
| 116 鞋帽类 // 254 | 120 食品饮料类 // 262 | 124 体育用品类 // 270 |
| 117 箱包类 // 256 | 121 珠宝首饰类 // 264 | 125 数码产品类 // 272 |
| 118 玩具类 // 258 | 122 化妆品类 // 266 | |

Chapter 1

销售基础



迎接顾客



脱口而出的必备单句

► 学会这几句，各类口语应对自如 ◀

1. Good morning. Welcome to our shop! 早上好。欢迎光临!
2. Nice to see you again in our shop! 很高兴在店里又看到你了!
3. What can I do for you? 有什么可以为你效劳的吗?
4. May I help you? 我能为你做点什么吗?
5. Is there anything I can do for you? 我能帮你做点什么吗?
6. Please follow me. 请跟我来。
7. Please take your time. 请随意看看。
8. This way, please. 这边请。
9. Please go upstairs. 楼上请。
10. I would like to show you around our shop. 我乐意陪同你在店里转一转。

生词爆破

► 扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎 ◀

■ look around	随便看看	■ upstairs	ad. 在楼上；往楼上
■ take your time	请随意	■ franchise house	专卖店
■ look for	寻找	■ convenience store	便利店 (24 小时营业)
■ show around	陪同……转一转	■ merchandise	n. 商品，货物
■ department store	百货商店	■ management	n. 经营；管理
■ counter	n. 柜台		
■ floor	n. 楼层		

实景会话模拟练习

► 在实际应用中练习口语，学以致用 ◀

Dialogue 1

A: Good morning. Welcome to our shop!
B: Good morning.
A: What can I do for you?
B: Thank you. I just look around.
A: OK. Please take your time.

A: 早上好。欢迎光临!
B: 早上好。
A: 有什么可以效劳的吗?
B: 谢谢。我只是随便看看。
A: 好的。请随意看。

Dialogue 2

A: Welcome to ABC hat shop!

B: Thank you.

A: Is there anything I can do for you?

B: Yes, please. I'm looking for a white hat.

A: I would like to show you around our shop.

B: Thank you! You are so nice!

A: 欢迎光临 ABC 帽子商店。

B: 谢谢。

A: 我能帮你做些什么吗?

B: 嗯。我想买顶白色的帽子。

A: 我乐意陪同你在店里转一转。

B: 谢谢! 你真好!

Dialogue 3

A: Good afternoon. May I help you?

B: Good afternoon. The department store is too big. I can't find the shoe counter.

A: Please follow me. I will take you there.

B: Thank you very much.

A: 下午好。我能为你做些什么吗?

B: 下午好。这个百货商店太大了。我找不到鞋柜。

A: 请随我来。我带你去。

B: 非常感谢。

Dialogue 4

A: Good evening. May I help you?

B: I want to buy a shirt for my husband. But I don't know where the counter is.

A: The shirt counter is on second floor. Please go upstairs.

B: OK. Thank you.

A: 晚上好。我能为你做些什么吗?

B: 我想给我丈夫买件衬衫。但是我不知道柜台在哪儿。

A: 衬衫柜台在二楼。请去楼上。

B: 好的。谢谢你。





询问顾客需要



脱口而出的必备单句

► 学会这几句，各类口语应对自如 ◀

1. What do you want to buy? 你想买什么呢?
2. What kind of product do you need? 你需要什么样的产品?
3. Which brand do you want to find? 你想找哪个牌子的?
4. What kind of handbag do you prefer? 你更喜欢什么样的手提包?
5. Which color do you prefer, black or blue? 你更喜欢哪种颜色，黑色还是蓝色?
6. Do you want to have a look at the latest style down jackets?
你想看看最新款的羽绒服吗?
7. Do you want something else? 你还需要别的东西吗?
8. Do you like hand-made sweaters? 你喜欢手工制作的毛衣吗?
9. Would you like to put your stuff here before you try this skirt on?
在试穿这件裙子前你愿意先把东西放这儿吗?
10. Do you have other demands? 你还有别的需求吗?

生词爆破

► 扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎 ◀

■ at that corner	在角落处	■ style	n. 风格；款式
■ match	v. 使相配	■ latest	a. 最新的；最近的
■ brand	n. 品牌；牌子	■ reasonable	a. 合理的；公道的
■ suggestion	n. 建议	■ have a look	看一看；看一眼
■ down jacket	羽绒服	■ demand	n. 需求
■ first-rate	a. 上等的；第一流的	■ stuff	n. 东西

实景会话模拟练习

► 在实际应用中练习口语，学以致用 ◀

Dialogue 1

A: Hello, is there anything I can do for you?

A: 你好，我能帮你做些什么吗？

B: Yes, I come here to buy an umbrella. Can you show me where it is?

B: 是的，我想买把雨伞。你能告诉我雨伞柜台在哪儿吗？

A: Look! The umbrella counter is at that corner.

B: I got it. Thank you.

A: 瞧! 雨伞柜台就在那个角落。

B: 我知道啦。谢谢你。

Dialogue 2

A: Madam, what do you want to buy?

B: I need a necklace to match my dress.

A: Please come here and have a look at these necklaces.

B: Wow! These are just my type.

A: 夫人, 你想买什么呢?

B: 我需要一条项链来配我的连衣裙。

A: 请来这边看看这些项链。

B: 噢! 它们正符合我的风格。

Dialogue 3

A: Here are your new trousers. Do you want something else?

B: Yes, I want to buy a new handbag to match my new trousers.

A: This way, please. I will show you our latest handbags.

B: OK.

A: 这是你的新裤子。你还需要别的什么吗?

B: 我想买一个新手提包来搭配我这条新裤子。

A: 这边请。我带你看看我们最新款的手提包。

B: 好的。



3

回答顾客需求



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

1. I will find it for you at once. 我马上找给你。
2. Please wait a minute. 请稍等片刻。
3. I will show you the product. 我将向你展示这个产品。
4. OK, I am very happy to introduce it to you. 好的，我非常高兴向你介绍它。
5. Of course you can try it on. 你当然可以试穿它。
6. You can pay by cash or credit card as you like.
你可以根据喜好选择现金或信用卡支付。
7. I recommend this one to you. It is very durable. 我向你推荐这款。它非常耐用。
8. Of course you can put your stuff here. 你当然可以把你的东西放在这里。
9. Sorry, we don't have a cloak room temporarily.
对不起，我们暂时没有行李寄存处。
10. We can clean the bag for you since you buy it here.
既然你的包是在我们店里买的，我们可以帮你清洗它。

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ field	n.	领域	■ discount	n.	折扣
■ on sale		减价出售	■ directly	ad.	直接地
■ introduce	v.	介绍；引进	■ recommend	v.	推荐；介绍
■ function	n.	功能	■ cash	n.	现金
■ loose weight		减肥	■ credit card		信用卡
■ invoice	n.	发票	■ durable	a.	耐用的

实景会话模拟练习

在实际应用中练习口语，学以致用

Dialogue 1

A: Hello, is there anything I can do for you?

B: Yes, I want to have a look at that book.

A: OK, I will bring it for you.

A: 你好，我能帮你做些什么吗？

B: 是的，我想看看那本书。

A: 好的，我拿给你。

B: Is it on sale? I want a book in this field, and it had better be on sale.

A: Not this one. It is that one over there on sale. I will fetch that one for you.

B: 这本书是减价销售吗? 我想买一本这个领域的书, 最好是减价的。

A: 减价的不是这本, 是那边的那本。我去取来给你。

Dialogue 2

A: I am interested in this kind of tea. Can you introduce its function to me?

B: It is my pleasure. It is for losing weight.

A: I'll take ten bags of them.

B: Let me see. Sorry, I should go to fetch them from another counter. I will be back soon.

A: 我对这种茶很感兴趣。你可以向我介绍一下它的功能吗?

B: 我很乐意。它是一种减肥茶。

A: 我要 10 袋。

B: 让我看一下。对不起, 我得去另外一个柜台取来给你。我马上就回来。

Dialogue 3

A: Do you have any kettles for boiling water?

B: Yes, we do.

A: If I buy 100 kettles, can you offer me an invoice and give me a discount?

B: I should report your intention to our sales manager.

A: Well, I want to talk to your manager directly.

B: Please wait a minute. I'll go and ask him to talk with you.

A: 你们有烧开水的水壶吗?

B: 是的, 我们有。

A: 假如我买 100 个, 你们可以给我开发票并打折吗?

B: 我得向销售经理汇报一下。

A: 那么, 我想直接和你们经理谈。

B: 请稍等。我去请他来和你谈。

Dialogue 4

A: Could you recommend a mobile phone for me?

B: I recommend this one to you. It is very durable.

A: But I think it is a little expensive.

B: What is your price?

A: About 1,500 yuan.

B: Then this one. It has the same functions as that one, but it costs only 1,200 yuan.

A: 你能推荐一款手机给我吗?

B: 我向你推荐这款。它非常耐用。

A: 但是我觉得它有点贵。

B: 那你期待的价位是多少?

A: 1500 元左右。

B: 那么这款吧。它跟上一款功能一样, 但是它只卖 1200 元。



4



询问喜好和预算



脱口而出的必备单句

▶ 学会这几句，各类口语应对自如 ◀

1. Which one do you prefer? 你更喜欢哪一个?
2. What is your favorite color? 你最喜欢哪一种颜色?
3. How do you feel about it? 你觉得这个怎么样?
4. Do you prefer a cheaper one or a dearer one? 你想要便宜点的还是贵点的?
5. What is your price? 你期待的价位是多少?
6. What is your budget? 你的预算是多少?
7. What is your favorite price? 你中意的价格是多少?
8. What's the highest price you're willing to go? 你愿意出的最高价是多少?
9. How much do you want to spend on this kind of goods?
你打算花多少钱买这种商品?
10. How much do you want to pay for this? 你打算出多少钱买这个?

生词爆破

▶ 扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎 ◀

■ budget	n.	预算	■ light	a.	轻的；光亮的
■ old-fashioned	a.	过时的	■ pajama	n.	睡衣裤
■ stylish	a.	时髦的；现代风格的	■ nylon	n.	尼龙
■ quote	n.	报价	■ be fond of		喜爱
■ laptop	n.	笔记本电脑	■ exchange rate		汇率
■ charge	v.	索价	■ mainstream	a.	主流的

实景会话模拟练习

▶ 在实际应用中练习口语，学以致用 ◀

Dialogue 1

A: Do you like this bike?

B: I think it looks a little old-fashioned.

A: Look at the other one. How do you feel about this one?

A: 你喜欢这辆自行车吗?

B: 我认为它看起来有点老气。

A: 那看一下另外一辆。这一辆怎么样?