

学英语一本就够用

# 市场营销英语 一本就够用

艾湘华 贾建娜◎编著

**Marketing English,  
Just This One**



● **囊括市场营销实用话题，每天只需半小时**


会见客户、价格谈判、签订合同等业务环节全面收录，即刻让你与同事或外国合作伙伴无障碍交流，获取更多业务订单，成为真正的营销达人。

● **数百个情景对话迅速提升口语表达含金量**

完全收录营销对话所需的小贴士、实例、常用句、词汇等，不仅让你拥有一口流利的英语口语，也助你成为市场营销专业人士。



随书赠送光盘

 科学出版社

学英语一本就够用

Marketing English, Just This One

# 市场营销英语 一本就够用

艾湘华 贾建娜 编著

科学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

市场营销英语一本就够用 / 艾湘华, 贾建娜编著.  
— 北京: 科学出版社, 2011.6  
ISBN 978-7-03-031135-1

I. ①市… II. ①艾… ②贾… III. ①市场营销学—  
英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 092596 号

责任编辑: 朱 琳 / 责任校对: 胡小洁  
责任印制: 赵德静 / 封面设计: 无极书装

联系电话: 010-6400 5916 / 电子邮箱: zhulin@mail.sciencep.com

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学院印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2011 年 6 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2011 年 6 月第一次印刷 印张: 14 1/4

字数: 330 000

定价: 38.00 元 (含光盘)

(如有印装质量问题, 我社负责调换)



# Preface



国际化的市场营销已经成为一种必然的趋势，在这样的形势下，市场营销人员不仅要学会基本的英语问答，更要熟练掌握各类营销用语的英文表达，在国际营销市场中做到游刃有余。

针对上述需要，我们精心编写了这本《市场营销英语一本就够用》。本书共分为零售业用语、业务往来、其他服务三篇。第一篇为零售业用语，特别列举了零售业各环节中会遇到的问题，并配以实用的情景对话，让读者对零售业英语有充分的了解。第二篇为业务往来，对贸易往来的各项业务做了阐述。第三篇为其他服务，可以让读者对各种类型的服务有针对性地进行逐一练习。

在编排时本书主要体现以下几大特点：

**背景介绍：**读者通过阅读背景概括可以对本节内容有清晰的理解。

**营销小贴士：**让你了解营销的基本技巧和注意事项，快速掌握营销要领；教你如何与客户沟通，推销自己的产品。

**营销实例：**专业实用，提供各种场景，将完整且具参考价值的商务会话一一囊括。

**营销锦句：**把握营销英语精要之处，字字珠玑。

**营销词汇：**收录高频营销英语词汇及短语，满足各种会话需要。

**营销通：**提供各种场景的营销要领，帮你储备市场营销必备的基本常识。

本书由艾湘华、贾建娜主要负责策划、编写及统稿。参加编写的还有王乔英、廖国强、周玉洁、余燕南、高原、李洪丰等。

本书将市场营销英语一网打尽，帮您成为真正的营销高手。

编者

2011年4月

# Contents



前言 .....	i
----------	---

## 第一篇

### 零售业用语



一、招呼顾客 .....	2
二、推荐商品 .....	11
三、商品展示 .....	21
四、服装材质 .....	31
五、付款 .....	38
六、销售礼品 .....	45
七、销售衣服 .....	55
八、销售化妆品 .....	64
九、销售珠宝 .....	74
十、销售电器 .....	82

## 第二篇

### 业务往来



一、会见客户 .....	92
二、价格谈判 .....	102
三、数量质量 .....	113
四、发货装运 .....	126
五、付款形式 .....	138
六、签订合同 .....	151
七、代理销售 .....	164
八、索赔仲裁 .....	178

第 三 篇

其他服务



一、指明位置 .....	196
二、营业时间 .....	201
三、广播服务 .....	207
四、维修服务 .....	213

# 第一篇

## 零售业用语

### Retail English

- 招呼顾客
- 推荐商品
- 商品展示
- 服装材质
- 付款

- 销售礼品
- 销售衣服
- 销售化妆品
- 销售珠宝
- 销售电器

# 一、招呼顾客

## 招呼顾客概括



顾客光临时，无论是否要购买商品，售货员都应该热情接待，并且一旦知道顾客有意在此购物，售货员就应及时弄清顾客的购买意向，即买什

么、哪一类别、什么牌子等。只有掌握到足够的信息才能为顾客提供最优质的服务。礼貌的用语能使顾客以一个好的心情在此购物。



### 市场营销小贴士

Tips for Marketing & Sales  
招呼顾客绝句

#### 1. 欢迎光临

Welcome to our shop.

欢迎光临本店。

#### 2. 问好

Good afternoon, madam. May I help you?

下午好，女士。我能为您效劳吗？

#### 3. 热情接待

Would you like to have a closer look

at them?

您想近看一下吗？

#### 4. 提供帮助

Tell me if you need any help.

如果需要帮忙请告诉我。

#### 5. 如您所愿

As you please.

如您所愿。

## Case Study 营销实例 1:

### 热情接待

Background: 弗兰克先生想买一种高营养的补品，售货员孙朗耐心为他介绍。

**Sun Lang:** Good afternoon, sir.  
What can I do for you?

**Frank:** I want to get a highly  
nutritive tonic. I've just recovered

孙 朗：下午好，先生。您要买点什么？

弗兰克：我想买一种高营养的补品。我患过肝炎，刚刚好，我感





from a hepatitis and I feel rather weak. But I don't know the right kind.

**Sun Lang:** I think this American ginseng royal jelly is suitable for you.

**Frank:** OK. I'll take two boxes. By the way, how do I take it?

**Sun Lang:** Twice a day taken in the morning before breakfast and at bedtime. One bottle each time. Please don't eat turnips or drink strong tea or coffee when you are taking it.

**Frank:** I see.

**Sun Lang:** Besides, you'd better store it in a cool, dark and dry place. If any cotton-like precipitation appears after long storage, you will have to shake the bottle before taking it.

**Frank:** It's very thoughtful of you. Many thanks.

到相当虚弱。但是我不知道哪种适合我。

孙 朗: 我认为西洋参蜂皇浆很适合您。

弗兰克: 那好, 我买两盒。顺便问一下, 怎么服用?

孙 朗: 一天两次, 早饭前一次, 晚上睡觉前一次。每次一瓶。服药期间, 请不要吃萝卜, 不要喝浓茶或咖啡。

弗兰克: 知道了。

孙 朗: 另外, 最好放在阴凉干燥处保存。要是时间长了, 出现了絮状的深沉物, 服用前您得将它摇匀。

弗兰克: 您想得也太周到了, 非常感谢。

## Case Study 营销实例 2:

## 礼貌接待

Background: 安德鲁先生想要买一些肉, 售货员刘林对其进行礼貌接待并耐心讲解。

**Liu Lin:** Good afternoon, sir.

**Andrew:** Good afternoon!

**Liu Lin:** What can I do for you?

**Andrew:** Er, I'd like to buy some meat.

刘 林: 下午好, 先生。

安德鲁: 下午好。

刘 林: 请问您需要点什么呢?

安德鲁: 嗯, 我想买点肉。

**Liu Lin:** Beef? Mutton? Or pork?

**Andrew:** What's the price?

**Liu Lin:** 30 yuan per kilogram for beef; 20 yuan per kilogram for pork...

**Andrew:** Pardon? 20 yuan per kilogram for pork?

**Liu Lin:** Yes, sir.

**Andrew:** It is so expensive! Last week, I bought it at 15 yuan per kilogram. It's almost 25% higher.

**Liu Lin:** That's right. But you know sir, the market undergoes some changes these days. Prices of various kinds of meat are on the increase.

**Andrew:** Ah, yeah.

**Liu Lin:** And to ensure benefits of customers, our store sells the pork at cost price.

**Andrew:** That sounds nice. OK, please give me 2 kilograms.

**Liu Lin:** OK. Wait a moment... Here you are. And welcome to our store next time.

**Andrew:** Thanks. See you.

**Liu Lin:** See you.

刘 林: 请问您想要牛肉? 羊肉? 还是猪肉?

安德鲁: 是什么价格?

刘 林: 牛肉每公斤 30 元, 猪肉每公斤 20 元……

安德鲁: 对不起, 你刚刚是说猪肉每公斤 20 元?

刘 林: 是的, 先生。

安德鲁: 这么贵啊! 上星期我买的时候是每公斤 15 元。差不多高了 25% 啊。

刘 林: 是的。先生您知道, 近段时间市场行情有些变化, 多种肉类的价格都在上涨。

安德鲁: 啊, 是这样。

刘 林: 为了保证顾客利益, 我们店现在是进价销售。

安德鲁: 这很好。那好吧, 我买 2 公斤。

刘 林: 好的, 请稍等一下……请拿好。欢迎下次光临。

安德鲁: 谢谢, 再见。

刘 林: 再见。



## Case Study 营销实例 3:

## 提供服务

**Background:** 刘芳热情招待前来购物的苏珊，主动为其展示手套。最后，苏珊挑了一副皮手套。

**Liu Fang:** Good evening, miss. Do you want me to show you anything?

刘芳：晚上好，夫人。要我拿点什么给您看看吗？

**Susan:** Yes. I'm looking for a pair of gloves.

苏珊：是的，我想买双手套。

**Liu Fang:** What kind do you have in mind?

刘芳：您想买什么样的？

**Susan:** I'm not so sure. Maybe something in leather.

苏珊：我还拿不定，可能来一副皮的吧。

**Liu Fang:** Just a moment, I'll get you a pair. Here you are. You may try them on.

刘芳：请稍候，我去给您拿。给您，您不妨戴上试一试。

**Susan:** Thank you. This pair fits me perfectly. I'll take them.

苏珊：谢谢，这双非常适合。我买了。

## Mock Battle 实战练习 1

## Have you been taken care of? 有人招呼您吗？

**Background:** 艾琳女士在挑选一双散步用的鞋。

**Xu Mei:** Have you been taken care of, ma'am?

徐梅：有人招呼您吗，女士？

**Eileen:** No, not yet. I'd like a pair of shoes.

艾琳：没有，还没有。我想买双鞋。

**Xu Mei:** All right, ma'am. What kind of shoes do you prefer? We have various kinds of shoes. Would you like some dress shoes, or just casual ones?

徐梅：好的，太太。您想要哪种鞋呢？我们有各种不同的鞋。您想买配礼服的鞋还是便鞋呢？

**Eileen:** Well, I'm looking for walking shoes. Would fur woollfell shoes be good for that?

**Xu Mei:** Yes, they would, but perhaps calf would be the best.

**Eileen:** OK. Could you show me several pairs of each kind?

**Xu Mei:** Certainly, ma'am. What's your size, please?

**Eileen:** Thirty-seven.

**Xu Mei:** Here is a pair in your size. They are very good for the price.

**Eileen:** Could I try them on?

**Xu Mei:** Certainly... How do they feel?

**Eileen:** Well, they're a little tight.

**Xu Mei:** Really? Let me bring you a larger pair.

**Eileen:** Thank you very much.

**Xu Mei:** What about these?

**Eileen:** They are very comfortable. Very good! I'll take this pair.

艾琳: 噢, 我在找一种散步的鞋。软羊皮制成的鞋子合适吗?

徐梅: 合适倒是合适, 不过小牛皮才是最好的。

艾琳: 好。能把每一种都拿几双给我看看吗?

徐梅: 当然可以, 太太。请问您穿几码的鞋?

艾琳: 37 码的。

徐梅: 这里有一双适合您穿的号码。价格很便宜。

艾琳: 我可以试穿吗?

徐梅: 当然……您觉得它们怎么样?

艾琳: 噢, 有点紧。

徐梅: 是吗? 我拿双大一点的来。

艾琳: 太谢谢了。

徐梅: 这双怎么样?

艾琳: 挺舒服的。太好了! 我就拿这双吧。

## Mock Battle 实战练习 2 Is there anything I can do for you? 我能为您做些什么?

Background: 存货里没有汉克先生要的商品, 售货员张玲耐心地向汉克先生解释并告知汉克先生新订的货也许下周就到。

**Zhang Ling:** Is there anything I can do for you?

**Hank:** Yes, please. I like the style of the cardigan very much, but the color is not my preference.

张玲: 我能为您做些什么?

汉克: 是的, 我很想买这种款式的羊毛衫, 但我不喜欢这种颜色。



**Zhang Ling:** We've got three colors. They are red, yellow and light blue.

**Hank:** Haven't you got any brown color in stock?

**Zhang Ling:** Sorry, we haven't at present, but the new order is coming soon, perhaps next week.

**Hank:** Thank you. I'll come next week.

张玲: 我们这儿有三种颜色, 红色、黄色和淡蓝色。

汉克: 你们存货里没有褐色的吗?

张玲: 对不起, 我们目前没有, 不过新订的货很快就到, 也许下周就到货了。

汉克: 谢谢你。下周我再来。

## Mock Battle 实战练习

3

## Have you found anything special? 看中什么啦?

Background: 卡琳想给她的朋友买些丝绸。

**Karin:** What beautiful silk products they are!

**Liu Na:** Have you found anything special? They are all made of pure silk.

**Karin:** The colours are so brilliant and dazzling. I want to buy a piece of silk for my foreign friend to make a "Qipao".

**Liu Na:** If you want to make a "Qipao", you need the satin. These satin products are a bit thicker.

**Karin:** Let me feel it. Ah, yes. I think this is what I want.

**Liu Na:** How many metres do you want to buy?

**Karin:** She is a little bit taller than I am.

卡琳: 这些丝绸品真漂亮啊!

刘娜: 看中什么啦? 这些都是真丝的。

卡琳: 颜色真鲜艳, 我都有些眼花缭乱了。我想给我的外国朋友买一块丝绸的料子做旗袍。

刘娜: 如果你想做旗袍, 还是买缎子。这些缎子面料厚一些。

卡琳: 让我摸摸。啊, 对, 我就是想买这种料子。

刘娜: 你想买多少米?

卡琳: 她比我稍高一点儿。

**Liu Na:** I think three metres will be enough.

**Karin:** Is it washable?

**Liu Na:** Yes. Madam, you're lucky. This has been specially polished by an imported technology. It is washable and will not shrink. Only three years ago this new technology was invented.

**Karin:** OK! Give me 3 metres.

刘娜：我想3米够了。

卡琳：耐洗吗？

刘娜：耐洗。您很幸运，夫人。这些料子是用进口技术特殊砂洗过的，既耐洗又不缩水。这种新技术是3年前才发明的。

卡琳：好，给我来3米。

市场营销英语

招呼顾客

1. Would you like to choose something?
2. Good morning, sir. May I help you?
3. Please take your time.
4. I'm just looking.
5. I'm (already being) taken care of.
6. Can I be of any assistance?
7. Have you been waited on?
8. Can I help you in any way?
9. Can I be of service to you?
10. Are you being seen to?
11. Do you want to buy something here?
12. I'm just browsing.
13. I'd like to shop for a pair of shoes.
14. Please show me this one.
15. Show me the blue one, please.
16. May I look at a few sunglasses?
17. I want to buy a white shirt.
18. This one?
19. You're welcome. Please do so.
20. Would you care for some refreshments?
21. Help yourself, please.

1. 您想挑选点什么吗？
2. 先生，早上好。我能为您效劳吗？
3. 请慢慢看。
4. 我只是看一看。
5. 已经有人招待我了。
6. 我能帮助您吗？
7. 有人招待您了吗？
8. 我能帮你吗？
9. 我能为您效劳吗？
10. 有人招呼您了吗？
11. 您需要些什么？
12. 我只是看看而已。
13. 我要买一双鞋。
14. 请给我看看这件。
15. 给我看看那件蓝色的。
16. 可以把太阳镜给我看看吗？
17. 我想要一件白色衬衫。
18. 这个吗？
19. 不客气，请去做。
20. 请问您要不要一些点心呢？
21. 请随意。



- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 22. Good morning. What brings you here today, Mrs. Brown? | 22. 早上好, 布朗太太, 今天是什么风把您吹到这里来啦? |
| 23. Please step this way and try this.                    | 23. 请往这边走, 试试这个吧。              |
| 24. I strongly recommend this.                            | 24. 我极力推荐这一种。                  |
| 25. Have you been taken care of madam?                    | 25. 有人招呼您吗, 女士?                |



set 一帮志趣相投的人  
grocery 食品杂货店  
bacon 熏咸肉  
assorted 各色俱备的  
sample 样品; 样本  
expressage 快递 (的费用)  
congratulation 祝贺; 庆贺; 恭喜  
excuse 原谅; 借口

moment 片刻  
moisturize 增加水分  
factor 因素, 要素  
balance 平衡  
imported 进口的  
well-known 有名的  
home-made 国产的  
birthday 生日  
present 礼物  
electric 电动的  
journey 旅行  
building blocks 积木  
souvenir 纪念品  
take one's time 慢慢做

have a look 观赏, 看看  
try on 试穿  
refund 退钱, 退还  
gift wrap 用华丽的纸张、缎带等包装礼品  
check it out 查看  
measurement 测量  
take one's measurements 量身材, 判断某人的性格  
persuade 劝说  
intimate 亲密的; 熟悉的

## 市场营销通

## 之“招呼顾客”

- |   |  |
|---|--|
| 1. All you have to do is to be aware of the importance of greeting people and then learn some simple techniques.  | 1. 你要做的就是认识到问候人的重要性, 然后学习一些简单的技巧。                                    |
| 2. A most important part of your contact with customers will be to find out what their needs are—the payoff they want from what you sell.                           | 2. 你和顾客联系的最重要的一个方面是找到他们的需求——从你卖的东西中得到回报。                             |
| 3. After you ask how you can help, it's time to do something few people do well—listen. Don't listen casually; true in each person, cut out distractions and listen | 3. 你问过怎样帮忙之后, 就该做几乎没有能够做好的事情——倾听。倾听的时候不要漫不经心。注意每一个人, 排除干扰, 倾听他们的言语、声 |



to their words, tone of voice and body language.

4. When you've greeted customers, valued them, asked how you can help them, and listened to them, it's time to fill their needs. Remember, people don't buy your product or service for what it is, but for what it will do for them.

5. When your attitudes and values are right, your actions will usually be right. Customers will have good feelings about you.

调和身体语言。

4. 在接待顾客时，尊重他们，询问如何能帮助他们，倾听他们说话，这正是满足他们需要的时候。记住，人们不是购买产品或服务本身，而是这些能为他做什么。

5. 当你的态度和标准是对的，你的行动通常也是正确的。顾客会对你有良好的感觉。





## 二、推荐商品

### 推荐商品概括

顾客在选择商品时往往会因为对商品不了解等原因而不知所措或犹豫不决,这时售货员应能适时地根据顾客的需要,向他们进行推荐,并使他们相信所推荐的商品确属自己所需。

推荐、劝购时一定要实事求是,不得虚夸某些商品的质量和用途,更不可强迫顾客购买。而顾客在购买商品时一定要保持平常心,以免购买了劣质的或是自己本不需要的物品。



### 市场营销小贴士

Tips for Marketing & Sales  
推荐商品绝句

#### 1. 特产

This ham is a speciality of Hawaii.  
这种火腿是夏威夷的特产。

#### 2. 世界名牌

"Forever" is a world-known brand.  
“永久”是世界名牌。

#### 3. 很般配

This hat matches your dress perfectly.  
这顶帽子和您的裙子很搭配。

#### 4. 适合

This color suits your complexion.

这种颜色适合你的肤色。

#### 5. 流行

White is the most popular color this summer.

白色是今年夏天最流行的颜色。

#### 6. 畅销

It sells well both in America and abroad and enjoys a good fame.

这种产品畅销美国内外,深受顾客欢迎。

### Case Study 营销实例 1:

### 合理推荐

Background: 伊凡向售货员询问衣服质量,售货员王艳向他推荐了一件,并对衣服质量做出了合理说明。

Ivan: Excuse me. Which one is the best quality here?

伊凡: 劳驾,请问哪件质量最好?