

只有五十音基础也能轻松接待日本人
各主题分类进阶导学，洞悉知识由浅入深
服务业用语总汇，挑战日语沟通无限

附赠
MP3
光盘

いらっしゃいませ

(日) 田中实加 编著

またのお越しをお
待ちしております

服务业 日语进阶话典

外语教学与研究出版社

口右五十音基础出能经松绘佳口本

附赠
MP3
光盘



ひまわり

（口）田由空加 绘華

またのお越しをお
待ちしております

服务业 日语进阶话典

外语教学与研究出版社

北京

京权图字: 01-2012-6381

本书通过四川一览文化传播广告有限公司代理, 经台湾广厦有声图书有限公司授权出版中文简体字版

图书在版编目(CIP)数据

服务业日语进阶话典/(日)田中实加编著. —北京: 外语教学与研究出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5135-2790-3

I. ①服… II. ①田… III. ①服务业—日语—口语—自学参考资料 IV. ①H369.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 029120 号



悠游网—外语学习 一网打尽

www.2u4u.com.cn

阅读、视听、测试、交流、共享

提供海量电子文档、视频、MP3、手机应用下载!

出版人: 蔡剑峰

责任编辑: 刘宜欣

封面设计: 西 草

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京师印务有限公司

开 本: 880×1230 1/64

印 张: 5.25

版 次: 2013 年 3 月第 1 版

2013 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5135-2790-3

定 价: 18.00 元 (附赠 MP3 光盘 1 张)

* * * 购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 227900001



专为服务人员量身打造的服务业日语

以日本客人为主要对象的服务行业的从业人员，如何用日语介绍、推销商品？如何以良好的服务获得客人的信赖？如何让远来的客人倍感亲切？

服务业日语——学习日本人严谨的服务精神与态度

我们都知道客人来说时要说“欢迎光临”，客人离开时要说“谢谢光临，欢迎再来”。但是在日本仅仅这些是不够的。比如，表示“失礼了、不好意思”的「失礼します」，可以用在“上菜”“收餐盘”等打扰顾客的时候。但是您知道在为顾客量身修改衣服触碰到顾客时，应该说「失礼します」，在结账时用手接过客人的信用卡时，也要说「失礼します」吗？

合乎礼节的日语，与日本服务人员同步

也许我们平常和日本朋友之间交流时很少用到敬体，但是在服务行业就不一样了。在日本，任何服务行业的工作，都必须使用敬体与敬语。既表示尊重顾客，也表示自己的礼貌和修养。

然而，在很多中国的百货商店、餐馆，服务人员也常有机会接触日本客人，大多数人可能会应急地学几句能简单沟通的日语，但却不一定说得正确，也不一定让客人听得舒服。

本书整理平常在百货、餐馆、饭店、出租车、机场中必备的日语会话，直接用地道的敬语表达方式来表达，没有深奥的语法赘述，让读者只需套用句型，便可灵活使用。对任何一位日语学习者来说，本书都是非常实用的学习教材。

良好的沟通，不但能让客人宾至如归，还能增加自己的客源。使用精准的日语敬语，更能提升您的日语能力，让您在人际沟通中受益无穷。

本书的
使用方法



满足客人的需求，说这句就对了！



针对6大服务人员

涵盖最多、最热门的服务类别

本书专门为工作中需要接待日本客人的服务行业从业人员设计，从售货员、餐饮服务生、饭店客房服务生、出租车司机、导游到机场服务人员。收录所有你可能知道，但不知怎么使用的日语会话。另外还有天天都用得上的“寒暄日语”“聊天日语”，即使是平日与日本人相处，也非常适用。本书的每个单元都是独立的，不一定要从头读起。



1 天天用得上的基本寒暄日语



最正宗的日语

关键的一句话，
好用又好查

根据每一种服务类别，按其服务流程编排可能会遇到的场景，每种场景收录简单、扼要的日语句子，这些句子看似简单，却是日本人日常生活中表达的基本元素！在实际接待日本人时，可根据需要随时来查询，让您在任何场景都能用流利的日语来应对，并为顾客提供最及时的协助与符合日式礼仪的专业服务。

场景 01 迎客与送客

- ★ 欢迎光临。
いらっしゃいませ。
irasshaimase
- ★ 欢迎光临。
ようこそ。
yoko so
- ★ 谢谢光临。
ありがとうございました。
arigatogozaimashita
- ★ 欢迎再来。
またお越しくださいませ。
matagochikudaimase



MP3

音轨提示， 方便反复聆听

全书例句及会话皆由日本老师录音，发音标准。各段落的内容自成独立音轨，想听哪一段，随点随听，不用从头开始找。即使不看书，也可以一边做听力练习一边跟读。

场景 13 询问客人的需求时

1-13.mp3

★ 请问您需要餐后的饮料吗？

食後の飲み物はご入用でしょうか？

shō ku go no o no mi mo no wa go i ri yō de shō ka?

食後の飲み物还可以替换成以下的词语

餐后的甜点

食後のデザート

shō ku go no de zā to

饮料

飲み物

o no mi mo no

礼物的包装

プレゼント包装

pu re ze n tō hō sō



基本会话练习

生动的会话扩展

“基本会话”按照一问一答、中日文对照的原则设计。服务客人时经常碰到的场景都在这里，预先练习，遇到真实场景时就能脱口而出。

基本会话

1-12.mp3

店员：ありがとうございます。佐 菓をお預かり

致します。

a ri ga tō go za i ma shi ta , de n pyō wo o a zu ka ri i ta

shi ma su

谢谢，请把账单给我。

ハンバーガーがおひとつ、コーラがおふた

つ。

ha n bā gā ga o hi to tsu , kō ra ga o fu ta tsu

一个汉堡，两杯可乐。

お待たせ致しました、合計30元でございます。

o ma ta se i ta shi ma shi ta , gō ke i sa n jū ge n de go

za i ma su

让您久等了，一共是30元。

客人：じゃあ、これで。

ja , ko re de.

这个给你。



罗马字

贴心的发音提示

本书每一字、每一句都附有罗马字，即使只有五十音基础，也能根据罗马字学习正确的日语发音。紧急情况下，依靠罗马字也能说出准确的日语。



同类词语替换

增加句型灵活程度

在每个关键会话句中，都标出了最容易“因情况不同而产生变化”的词汇，在下方色块中列出了所有可套用、变换的词汇，同一句型可随着不同的场景换句话，会一句抵十句。

话请客人好好地、尽情地享受这段时光。另外，也能用在挑选东西、试穿衣服上。

お過ごし还可以替换成以下的词语

享受其中的乐趣	お楽しみ o tomoji	试穿	お試し o toshi
挑选	お選び o erabi	试戴	お試し o toshi
看	ご覧になって o rana ni natte	享用(吃)	お召し上がり o meshi agari

★ 如果有什么需要的话，请叫我一声。

何かございましたら、お呼び下さいませ。

na ni ka go zo i ma shi ta ra, o yo bi ku dai sa i ma se

★ 决定好点什么餐之后，请……

ご注文がお決まりになりましたら……

go chu mo ri ga o kei ma ri ni na ri ma shi ta ra



敬语表达形式

服务顾客不失礼

令日语学习者望之却步的“日本敬语”，也可借助服务顾客的过程，自然地说出口。敬语里特有的用法与规则，不仅不必死记硬背就能轻易理解，更能实际应用于日常生活中，礼貌不打折。

场景 05 当客人反映有问题时

★ 我马上去帮您确认一下。

すぐに確認して参ります。

su gu ni ka n ri n shi te ma ri ri ma su

確認还可以替换成以下的词语

重做	作り直し tsuki na o shi	换一下	交換し ko kan shi
----	------------------------	-----	-------------------

①使用时机

当订位有误或餐点送错，餐具有问题时，都可以用上述的句子跟客人说“我马上确认”或“我再重做一份”等。

场景 06 马上为顾客服务

★ 我马上帮您准备座位。

ただいまお席をご用意いたします。

ta dai i ma o se ki go yoi i ta su ma su

お席还可以替换成以下的词语

刀子	ナイフ naifu	盐	塩 shio
叉子	フォーク fooka	糖	砂糖 satou



使用时机

贴心说明不误用

本书在重要的例句后面，适时地解释了这句话的使用时机，让您在实际服务客人时，绝对不会说错话、表错意。



1

天天用得上的基本寒暄日语

场景01. 迎客与送客	2
场景02. 怎么称呼客人	3
场景03. 请客人稍等时	3
场景04. 准备为客人服务时	4
场景05. 回应客人	5
场景06. 基本服务用语	5
场景07. 需要打扰客人时	7
场景08. 感谢客人	8
场景09. 向客人致歉	9
场景10. 结账	9
场景11. 办理会员卡	13
场景12. 客人需要收据明细时	14
场景13. 询问客人的需求时	15
场景14. 没听清客人讲的话	16
场景15. 快递服务	16
场景16. 常用单位	18

■ 超好用服务业必备词汇：数字、数词、量词 20

2

天天用得上的百货销售日语

场景01. 有什么需要为您服务的吗?	30
场景02. 商品在哪里呢?	32

场景03. 请客人试穿、试戴、试用	33
场景04. 给客人看商品	34
场景05. 推荐、介绍商品	35
场景06. 材质、颜色、尺寸	38
场景07. 建议客人怎样搭配	43
场景08. 称赞客人	45
场景09. 介绍化妆品、护肤品	47
场景10. 适合什么样的肌肤?	50
场景11. 产品有什么功能?	50
场景12. 如何护理肌肤	54
场景13. 介绍上妆效果	55
场景14. 客人决定购买	57
场景15. 为客人修改、调货	57

I 超好用服务业必备词汇：化妆品牌及彩妆品用语 63

3

天天用得上的餐饮服务日语

场景01. 领位	68
场景02. 询问订位	70
场景03. 已经客满了	73
场景04. 请客人拼桌	75
场景05. 当客人反映有问题时	76
场景06. 马上为客人服务	76
场景07. 介绍菜单	77
场景08. 介绍餐点特色	79
场景09. 餐点选择方式	82
场景10. 为客人点餐	87

场景11. 上菜	90
场景12. 换餐具及添茶水	93
场景13. 追加餐点	93
场景14. 清理桌面	94

超好用服务业必备词汇：日本美食 95

4 天天用得上的饭店客房日语

场景01. 基本应答用语	102
场景02. 客人抵达饭店了	104
场景03. 办理入住手续	106
场景04. 询问客人入住信息	106
场景05. 确认订房内容	107
场景06. 住宿表格填写	109
场景07. 完成住宿手续	109
场景08. 贴心祝福	112
场景09. 饭店服务说明	113
场景10. 教客人拨打电话	115
场景11. 应对客人的要求	116
场景12. 受理客人的投诉	122
场景13. 无法提供客人所需要的服务	125
场景14. 退房结账	128
场景15. 电话预约时的沟通技巧	132
场景16. 贴心增值服务	139

超好用服务业必备词汇：饭店客房用语 147

5

天天用得上的出租车日语

场景01. 日常问候	152
场景02. 基本服务用语	154
场景03. 沟通不畅怎么办?	156
场景04. 称呼乘客	158
场景05. 请问要到哪里?	158
场景06. 和乘客聊天	159
场景07. 即将抵达目的地	168
场景08. 无法让乘客在指定地点下车	172
场景09. 堵车	174
场景10. 请问怎么走?	176
场景11. 车出故障了	178
场景12. 向乘客道谢	180
场景13. 帮乘客指引方向	183
场景14. 建议乘客或推荐景点	185

■ 超好用服务业必备词汇：出租车司机用语 192

6

天天用得上的导游日语

场景01. 迎接客人	196
场景02. 自我介绍	198
场景03. 倡导事项	199
场景04. 提醒团员注意安全	202
场景05. 教团员打电话	204
场景06. 行程说明	205
场景07. 抵达饭店	208

场景08. 约定集合时间	211
场景09. 逛夜市	213
场景10. 危机处理	219
场景11. 纪念品和特产	221
场景12. 退房与送机	223

超好用服务业必备词汇：导游用语

226

7

天天用得上的聊天日语

场景01. 您是什么血型?	238
场景02. 已经习惯中国的生活了吗?	242
场景03. 最近脸色不太好哟!	245
场景04. 什么事这么开心?	247
场景05. 日本人的季节感	248
场景06. 在哪里买的?	254
场景07. 听客人诉苦	256
场景08. 您的家乡在哪里?	257
场景09. 健康的饮食建议	259
场景10. 消除疲劳的好方法	261
场景11. 日本什么都很贵吧!	263
场景12. 日本的女性都很漂亮啊!	264
场景13. 日本的男性都很时髦啊!	266
场景14. 您的中文说得真好!	267
场景15. 会想念家人吗?	269
场景16. 听说您的家乡很美	271
场景17. 提供缓解压力的方法	273

8

天天用得上的机场服务日语

场景01. 一般机场注意事项	282
场景02. 旅客要求广播	283
场景03. 旅客交通问题	286
场景04. 地勤票务	288
场景05. 海关检查	290
场景06. 询问旅客是否携带违禁物品	292
场景07. 旅客询问兑换外币事宜	293
场景08. 旅客要求拿行李、推轮椅等服务	295
场景09. 购买旅游平安保险	296
场景10. 协助旅客填写相关表格	298
场景11. 销售免税品	300
场景12. 飞机上各种状况的处理	302
场景13. 机内餐点	308

1



天天用得上的 基本寒暄日语

场景01. 迎客与送客

场景02. 怎么称呼客人

场景03. 请客人稍等时

场景04. 准备为客人服务时

场景05. 回应客人

场景06. 基本服务用语

场景07. 需要打扰客人时

场景08. 感谢客人

场景09. 向客人致歉

场景10. 结账

场景11. 办理会员卡

场景12. 客人需要收据明细时

场景13. 询问客人的需求时

场景14. 没听清客人讲的话

场景15. 快递服务

场景16. 常用单位



1

天天用得上的基本寒暄日语

场景
01

迎客与送客

1-01.mp3

★ 欢迎光临。

いらっしゃいませ。

i ra ssha i ma se

★ 欢迎光临。

ようこそ。

yō ko so

★ 谢谢光临。

ありがとうございました。

a ri ga tō go za i ma shi ta

★ 欢迎再来。

またお越^こしくださいませ。

ma ta o ko shi ku da sa i ma se

场景
02

怎么称呼客人

1-02.mp3

★客人

きゃくさま
お客様

o kya ku sa ma

①使用时机

不管客人是男性、女性或年纪多大，服务生一律统称客人为「お客様」。

场景
03

请客人稍等时

1-03.mp3

★请稍等一下。

しょうしょう ま くだ
少々お待ち下さい。

shō shō o ma chi ku da sa i

①使用时机

- 要离开去拿商品时。
- 要为客人包装商品时。
- 忙得一时无从招呼客人时。
- 确认客人点餐完毕，请他稍候等待上菜时。

★好，我马上来。

はい、ただいま参ります。

ha i, ta da i ma ma i ri ma su

①使用时机

客人请服务生过来时，服务生应立刻回答：“好，我马上来。”

★让您久等了。

^まお待たせ^{いた}致しました。

(^まお待たせしました。)

o ma ta se i ta shi ma shi ta / o ma ta se shi ma shi ta

①使用时机

- 结账时，收银员算好账并告诉客人消费总金额时。
(结算虽然只需花一点点时间，但为了表示礼貌，先说：“让您久等了”再说“总共是××元”)
- 餐点送到桌前时。
- 准备好座位，带客人入座时。
- 因客满没座位，客人在外面等候或当有空位可以让等候的客人入座时。
- 展示柜上没货，到仓库拿货回来给客人看时。
- 客人想要看看模特儿身上展示的衣物饰品，服务生特地取下来给客人看时。
- 帮客人包装或打包外带完成时。

★很抱歉，让您久等了。

^まお待たせ^{もう}して^{わけ}申し訳ございませんでした。

o ma ta se shi te mō shi wa ke go za i ma se n de shi ta

①使用时机

无论是用餐、结账或其他的情况，真的让客人等了很久才为他服务时，必须深感抱歉地对客人说：“真的很抱歉，让您久等了。”