

ENGLISH 800 FOR  
SERVICE INDUSTRY

# 服务业英语800句

郭兆康 主编

Roseanna Krichbaum Mary Yeh 审阅



高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS

# 服务业英语 800 句

## ENGLISH 800 FOR SERVICE INDUSTRY

郭兆康 主编 迟 均 副主编

郭兆康 迟 均 俞忆柳 编写

朱武城 丁杏娥 张翠英

[美] Roseanna Krichbaum

审阅

[美] Mary Yeh

高等教育出版社

**(京)112 号**

**图书在版编目(CIP)数据**

服务业英语 800 句=ENGLISH 800 FOR SERVICE INDUSTRY/郭兆康主编. —北京:高等教育出版社,1998.6  
ISBN 7-04-006326-3

I. 服… II. 郭… III. 服务业-英语-口语-教材 IV. H3  
19.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 16323 号

\*

高等教育出版社出版  
北京沙滩后街 55 号

邮政编码:100009 传真:64014048 电话:64054588

新华书店总店北京发行所发行  
北京外文印刷厂印装

\*

开本 850×1168 1/32 印张 16 字数 410 000

1998 年 6 月第 1 版 1998 年 6 月第 2 次印刷

印数 5 087—15 096

定价 18.10 元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等  
质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换

**版权所有,不得翻印**

## 内 容 简 介

本书是服务业实用英语口语教材。全书分为8大部分:基础英语100句;文秘人员英语100句;出租车(公交车)司机英语100句;宾馆员工英语100句;营业员英语100句;餐馆服务员英语100句;美容康乐业从业者英语100句;物业管理英语100句。每部分有10个单元,每单元含基本句10个及相关口笔头练习数项。浅显易学,针对性强。

本书可供有初中英语水平的中等职业学校学生使用,也可作为在职职工及再就业人员自学、培训、行业等级考试的参考用书。本书配有录音带。

# 前 言

---

当前我国涉外服务行业单位不断增加,职业教育不断发展。各地中等职业学校办学条件不同,学生水平难免参差。但是,有一点是共同的:各类服务专业的学生必须掌握最基本的外语交际能力,学会本行业所需的最基本的职业外语。这样做的意义是不言而喻的。同时,全国的再就业工程方兴未艾,越来越多的原工矿企业职工转入涉外服务行业,他们也迫切需要学习从事新工作所必需的职业外语。为满足这两方面的社会实际需要,我们编著了《服务业英语 800 句》一书。

本书以实用、对口、易学、多练为编写原则,紧扣各有关行业的工作职责、工作流程及服务规范,旨在解决从业人员在涉外服务中至少应知道说什么和怎么说的问题。

全书分为 8 大部分:基础英语 100 句;文秘人员英语 100 句;出租车(公交车)司机英语 100 句;宾馆员工英语 100 句;营业员英语 100 句;餐馆服务员英语 100 句;美容康乐业从业者英语 100 句;物业管理英语 100 句。每部分有 10 个单元,每单元含基本句 10 个及口笔头练习。

本书可供有初中英语水平的中等职业学校学生、服务行业在职职工及再就业人员使用,作为学习职业英语的起点教材或自学、培训、行业等级考试的参考用书。

本书主编为上海旅游高等专科学校郭兆康先生,副主编为上海国际旅游职业学校迟均先生,参加编写的还有俞忆柳(上海东湖集团联营公司)、朱武城(上海市南市区教育局)、丁杏娥(上海航空公司培训中心)、张翠英(上海旅游高等专科学校)。美国友好人士 Roseanna Krichbaum、Mary Yeh 和北京外交学院何群副教授认真审阅了书稿,提出不少中肯的修改意见。

本书虽非“阳春白雪”,却是雪中送炭的一个尝试。我们希望更多的热心人投入这项工作,欢迎读者对本书提出宝贵的意见。

编者

1997年3月

|      |     |
|------|-----|
| 责任编辑 | 梁 玫 |
| 封面设计 | 季思九 |
| 版式设计 | 周顺银 |
| 责任校对 | 汪惠琴 |
| 责任印制 | 宋克学 |

# CONTENTS

---

## 目 录

### PART ONE ELEMENTARY ENGLISH 100

#### 基础英语 100 句

- UNIT I Greetings and Getting Acquainted(问候及  
结识) ..... (3)
- UNIT II Telephone Manners(电话用语) ..... (8)
- UNIT III Offering and Asking for Help(提供和请求  
帮助) ..... (13)
- UNIT IV Extending and Responding to Apology and  
Gratitude(道歉及道谢)..... (17)
- UNIT V Wishes, Congratulations and Consolations  
(祝愿、祝贺及安慰) ..... (22)
- UNIT VI Invitations and Appointments(邀请与约会) ..... (27)
- UNIT VII Giving Advice and Suggestions(忠告与建  
议) ..... (33)
- UNIT VIII Persuasion, Agreement and Disagreement  
(劝说、同意及不同意) ..... (39)



|        |                                            |        |
|--------|--------------------------------------------|--------|
| UNIT Ⅹ | Asking and Showing Directions(问路及指路) ..... | ( 42 ) |
| UNIT X | Bidding Goodbye(道别) .....                  | ( 47 ) |

## **PART TWO ENGLISH 100 FOR SECRETARIAL STAFF**

### **文秘人员英语 100 句**

|           |                                               |        |
|-----------|-----------------------------------------------|--------|
| UNIT I    | Receiving Visitors(接待访客) .....                | ( 53 ) |
| UNIT II   | Taking Messages(记录口信) .....                   | ( 59 ) |
| UNIT III  | Making Appointments(安排约会) .....               | ( 65 ) |
| UNIT IV   | Dealing with the Office Routine(处理日常事务) ..... | ( 71 ) |
| UNIT V    | Job Interviews(求职面试) .....                    | ( 78 ) |
| UNIT VI   | Using the Telephone(接打电话) .....               | ( 85 ) |
| UNIT VII  | Planning a Business Trip(计划商务旅行) .....        | ( 91 ) |
| UNIT VIII | Arranging Conferences(安排会议) .....             | ( 98 ) |
| UNIT IX   | Interpreting at Conferences(会议翻译) .....       | (104)  |
| UNIT X    | Making Suggestions(提出建议) .....                | (109)  |

## **PART THREE ENGLISH 100 FOR TAXI/BUS DRIVERS**

### **出租车(公交车)司机英语 100 句**

|           |                                         |       |
|-----------|-----------------------------------------|-------|
| UNIT I    | Taking Taxi Orders(接受订车) .....          | (117) |
| UNIT II   | Get in, Please(扬招上车) .....              | (123) |
| UNIT III  | Ready to Start(准备出发) .....              | (129) |
| UNIT IV   | On the Way(行车途中) .....                  | (135) |
| UNIT V    | Traffic Jam(交通堵塞) .....                 | (142) |
| UNIT VI   | Introducing the Attractions(旅游介绍) ..... | (148) |
| UNIT VII  | Tackling Emergencies(处理意外) .....        | (155) |
| UNIT VIII | Charging the Fare(收取车费) .....           | (161) |
| UNIT IX   | Bidding Goodbye(到站送客) .....             | (168) |

|        |                        |       |
|--------|------------------------|-------|
| UNIT X | On the Bus(公交车上) ..... | (174) |
|--------|------------------------|-------|

## **PART FOUR ENGLISH 100 FOR HOTEL STAFF**

### **宾馆员工英语 100 句**

|           |                                                                                |       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| UNIT I    | Taking Room Reservations(接受订房) .....                                           | (183) |
| UNIT II   | At the Reception Desk(在接待处) .....                                              | (190) |
| UNIT III  | Bell Service(应接服务) .....                                                       | (197) |
| UNIT IV   | The Business Center and the Central<br>Switchboard(商务中心及总机服务) .....            | (203) |
| UNIT V    | Foreign Currency Exchange(外币兑换) .....                                          | (210) |
| UNIT VI   | Housekeeping ( I )(客房服务(一)) .....                                              | (215) |
| UNIT VII  | Housekeeping ( II )(客房服务(二)) .....                                             | (221) |
| UNIT VIII | At the Hotel's Restaurant, Shopping<br>Arcade, and Gym(在宾馆的餐厅、商场及健身房)<br>..... | (227) |
| UNIT IX   | Settling Complaints(解决投诉) .....                                                | (233) |
| UNIT X    | At the Cashier's Desk(在收银处) .....                                              | (239) |

## **PART FIVE ENGLISH 100 FOR SHOP ASSISTANTS**

### **营业员英语 100 句**

|          |                                                                    |       |
|----------|--------------------------------------------------------------------|-------|
| UNIT I   | General Work Procedures(工作规范) .....                                | (247) |
| UNIT II  | At the Foodstuff Counter(在食品部) .....                               | (252) |
| UNIT III | At the Pharmacy Counter(在药材柜) .....                                | (258) |
| UNIT IV  | At the Art and Craft Department( I )<br>(在工艺美术品部(一)) .....         | (264) |
| UNIT V   | At the Art and Craft Department( II )<br>(在工艺美术品部(二)) .....        | (270) |
| UNIT VI  | At the Textile and the Knitting-Wool<br>Department(在纺织品和毛线部) ..... | (277) |

|          |                                                               |       |
|----------|---------------------------------------------------------------|-------|
| UNIT VI  | At the Garment Department(在服装部) .....                         | (284) |
| UNIT VII | At the Cultural and Recreational Department<br>(在文化娱乐部) ..... | (290) |
| UNIT IX  | At the Cosmetics Department(在化妆品<br>部) .....                  | (296) |
| UNIT X   | At the Bazaar(在小商品市场) .....                                   | (301) |

## **PART SIX ENGLISH 100 FOR RESTAURANT WAITERS**

### **餐馆服务员英语 100 句**

|          |                                                   |       |
|----------|---------------------------------------------------|-------|
| UNIT I   | Seating the Diners(迎宾就坐) .....                    | (309) |
| UNIT II  | Taking Orders for Chinese Cuisine(听点<br>中菜) ..... | (316) |
| UNIT III | Taking Orders for Western Cuisine(听点<br>西餐) ..... | (322) |
| UNIT IV  | Serving the Dishes(宴席上菜) .....                    | (328) |
| UNIT V   | Celebrations(喜庆活动) .....                          | (333) |
| UNIT VI  | Chinese Breakfast(中式早餐) .....                     | (339) |
| UNIT VI  | Western Breakfast(西式早餐) .....                     | (346) |
| UNIT VII | Settling Complaints(处理投诉) .....                   | (353) |
| UNIT IX  | At a Bar(酒吧服务) .....                              | (360) |
| UNIT X   | Accepting the Payment(接受付款) .....                 | (366) |

## **PART SEVEN ENGLISH 100**

### **FOR BEAUTY PARLOR AND CLUB STAFF**

### **美容康乐业从业者英语 100 句**

|          |                                 |       |
|----------|---------------------------------|-------|
| UNIT I   | Deep Face-Cleansing(皮肤清洁) ..... | (373) |
| UNIT II  | The Make-up( I )(化妆(一)) .....   | (380) |
| UNIT III | The Make-up( II )(化妆(二)) .....  | (386) |
| UNIT IV  | Hair Setting(理发) .....          | (393) |

|           |                                                 |       |
|-----------|-------------------------------------------------|-------|
| UNIT V    | Hair Perm for Ladies(女士烫发) .....                | (399) |
| UNIT VI   | Hair Cutting for Men(男士理发) .....                | (405) |
| UNIT VII  | Our Recreational Club(康乐总汇) .....               | (410) |
| UNIT VIII | Sauna Bath and Swimming(桑拿浴与游泳).....            | (416) |
| UNIT IX   | Bowling, Gongfu and Others(保龄球、功夫<br>及其他) ..... | (422) |
| UNIT X    | Singing and Dancing(音乐歌舞) .....                 | (428) |

## PART EIGHT ENGLISH 100

### FOR PROPERTY MANAGEMENT CLERKS

#### 物业管理员英语 100 句

|           |                                                              |       |
|-----------|--------------------------------------------------------------|-------|
| UNIT I    | Lease( I )(租赁(一)) .....                                      | (437) |
| UNIT II   | Lease( II )(租赁(二)) .....                                     | (443) |
| UNIT III  | Recreational Facilities(娱乐设施) .....                          | (450) |
| UNIT IV   | Premises Facilities(房屋设施) .....                              | (457) |
| UNIT V    | Move-in Procedures(入住手续) .....                               | (464) |
| UNIT VI   | Premise Maintenance(物业维修) .....                              | (471) |
| UNIT VII  | Service Center(服务中心) .....                                   | (477) |
| UNIT VIII | Convenient Store(方便店) .....                                  | (484) |
| UNIT IX   | Wishes, Congratulations and Consolations<br>(祝愿、祝贺与安慰) ..... | (489) |
| UNIT X    | Settling Complaints(处理投诉) .....                              | (494) |

# **PART ONE**

## **第一部分**

### **ELEMENTARY ENGLISH 100**

#### **基础英语 100 句**



# UNIT I

## 第一单元

### Greetings and Getting Acquainted

#### 问候及结识

1. Good morning/afternoon/evening, sir/ma'am.

早上/下午/晚上好, 先生/太太。

2. —How do you do?

—How do you do?

—您好!

—您好!

3. —How are you, Mr. Smith?

—Fine, thank you. And you?

—史密斯先生, 您好吗?

—很好, 谢谢。您呢?

4. Haven't seen you for a long time. How's everything going?

好久不见, 一切都好吗?

5. Fancy seeing you here.

真想不到在这儿见到您。

6. May I know your name?

请问您贵姓?

7. — May I introduce myself, sir and ma'am? I'm Li Qiang.

— Pleased to meet you, Mr. Li.

— 让我自我介绍一下,我叫李强。

— 见到您真高兴,李先生。

8. — I'd like you to meet Mr. Li, a friend of mine.

— Nice to meet you, Mr. Li.

— 我想要你见见我的朋友李先生。

— 见到你很高兴,李先生。

9. — Allow me to introduce you to my wife, Sue. Sue, this is Mr. Li, a colleague of mine.

— It's a pleasure to meet you, Mr. Li.

— 请允许我介绍您认识我的妻子苏。苏,这是我的同事李先生。

— 见到您真高兴,李先生。

10. — I don't think you have met Mr. Li, our manag-



er. Mr. Li, this is Mr. White.

——How do you do, Mr. White? Glad 'to meet you.

——我想你还未见过我们的经理李先生吧。李先生，这位是怀特先生。

——你好，怀特先生，见到你真高兴。

## Words and Expressions

### 单词和词组

greet /gri:t/ *v.* 打招呼, 问候

acquaint /ə'kweint/ *v.* 使认识, 使了解

fancy /'fænsi/ *v.* 想象, 设想

introduce /intrə'dju:s/ *v.* 介绍

pleased /pli:zd/ *a.* 愉快的

meet /mi:t/ *v.* 会见, 见面

friend /frend/ *n.* 朋友

allow /ə'lau/ *v.* 允许

wife /waif/ *n.* 妻子

colleague /'kɒli:g/ *n.* 同事

pleasure /'pleʒə/ *n.* 愉快

think /θɪŋk/ *v.* 想, 认为

manager /'mænidʒə/ *n.* 经理

## Notes

### 注 释

1. Mr. 先生 用来称呼男子, 用于姓前。

Mrs. 夫人 用来称呼已婚女子, 用于姓前。