



迎奥运随身带英语丛书

商用英语

◆ 石俊杰 / 编著



出版社
出版社



前 言

本书为《迎奥运随身带英语丛书》之一。其内容是关于服务行业的情景会话,涉及商场、宾馆、餐厅、旅游、交通、医疗等6大服务行业,是教你做涉外生意的口语教材。

本书的特点是地道纯正、生动活泼、通俗易懂、易学易记、注重实际、实用性强,能有效地提高读者的口语水平和交际能力。

本书适合中学生、涉外部门干部职工和服务行业从业人员等具有一定基础的英语爱好者、学习者使用。

编 者

2001年3月



目 录

第一部分 商场服务英语

一、热情接待	(2)
二、商品促销	(9)
三、尺寸大小	(15)
四、颜色款式	(20)
五、质量价格	(28)
六、讨价还价	(38)
七、付款结账	(46)
八、包装送货	(50)
九、售后服务	(58)
十、处理投诉	(63)

第二部分 宾馆服务英语

一、预定客房	(68)
--------------	------



二、住店手续	(74)
三、前厅接待	(78)
四、客房接待	(82)
五、客房服务	(85)
六、洗衣服务	(88)
七、电信服务	(92)
八、货币兑换	(99)
九、美容美发	(102)
十、结账退房	(107)

第三部分 餐厅服务英语

一、预定席位	(112)
二、热情迎宾	(116)
三、接受定菜	(120)
四、餐桌服务	(124)
五、买单	(130)
六、解决纠纷	(135)



第四部分 旅游服务英语

- 一、迎接游客(144)
- 二、观光游览(149)
- 三、排忧解难(153)
- 四、送别客人(159)

第五部分 交通服务英语

- 一、乘飞机旅行(164)
- 二、乘汽车旅行(183)
- 三、乘火车旅行(191)
- 四、乘轮船旅行(211)

第六部分 医疗服务英语

- 一、挂号看病(224)
- 二、接待病人(229)



三、诊断病情	(234)
四、记录病史	(242)
五、对症下药	(245)
六、住院治疗	(249)
七、病房看护	(251)



第一部分

商场服务英语





热情接待 *Warm Reception*

情景1

营业员：早上好，能为你效劳吗？

Salesclerk: Good morning. What can I do for you?

顾客：我想买一张手帕。

Customer: I want to buy a handkerchief.

营业员：你认为这张如何？

Salesclerk: What do you think of this one?

顾客：啊，的确不错。我很喜欢。

Customer: Oh, it's really nice. I like it very much.

例句：

1. 先生，早上好。

Good morning, sir.



2.下午好,夫人。

Good afternoon, Madam.

3.欢迎光临。

Welcome to our store (shop).

4.欢迎光临,先生请进。

Welcome, sir. Please come in.

5.先生,能为你效劳吗?

What can I do for you, sir?

情景2

营业员:夫人,晚上好。

S: Good evening, Madam.

顾客:晚上好。

C: Good evening.

营业员:夫人,你想买什么?

S: May I help you, Madam?

顾客:我想买一块手表。

C: Yes. I'd like to buy a watch.



例句:

1. 先生, 能为你效劳吗?

Is there anything I can do for you, sir?

2. 能为你效劳吗?

Anything I can do for you?

3. 小姐, 你要买什么?

What would you like to buy, Miss?

4. 请问需要点什么?

Can I help you?

5. 你要看些什么?

What can I show you?

6. 你要在这儿买些东西吗?

Do you want to buy something here?

情景3

营业员: 你好。有人为你服务吗?

S: Hello. Are you being served?

顾客: 没有。能给我看看那条裙子吗?

C: No, not yet. Could you show me that skirt?



营业员:当然可以,给你。

S: Certainly. Here you are.

例句:

1.我可以看看那件T恤衫吗?

Could I have a look at that T-shirt?

2.当然可以。给你。

Certainly, here you are.

3.当然可以。给你。

Why not, here it is.

4.你想看点什么?

What do you want me to show you?

5.是这件(台、块、个)吗?

Do you mean this one?

6.是那件(台、块、个)吗?

That one? (注意:务必用升调)

情景4

营业员:请问需要什么?

S: May I help you?



顾客:谢谢,我只是随便看看。

C: No, thanks. I'm just looking.

营业员:好的,请慢慢看。

S: Welcome, go ahead please.

例句:

1.请慢慢看。

Please take your time.

2.这边请。

This way, please.

3.我只是随便瞧瞧。

I'm just looking around.

4.我只是随便逛逛。

I'm only window-shopping

5.这个行吗?

Will this do?

6.这个行吗?

Is this all right?

7.那个可以吗?

Is that one OK?



情景5

营业员:对不起,请再说一遍。

S: I beg your pardon?

顾客:我试穿一下,你介意吗?

C: Do you mind if I try it on?

营业员:当然不介意,请吧。

S: Certainly not, please do.

例句:

1.对不起,请再讲一遍。

Pardon? Pardon me? (务必用升调)

2.对不起,我不明白你的意思。

Sorry, I didn't understand you.

3.我没听清楚你的话。

I didn't quite catch you.

4.能重复一下你的话吗?

Could you repeat your words?

5.一点也不介意。

Not at all.



6. 请别客气, 请吧。

You're welcome, please do.

7. 你先请, 先生。

After you, sir.

情景6

顾客: 我买一包香烟。

C: I want to get a pack of cigarettes.

营业员: 你要哪种牌子的?

S: Which brand do you like?

顾客: “熊猫”牌。

C: “Panda”, please.

营业员: 请稍候, 我马上给你拿来。

S: Just a moment, please. I'll get it for you right away.

例句:

1. 你要哪一种牌子的手表?

Which brand of watch do you like?

2. 请稍等一会儿, 我这就去给你拿样品来。



Please wait a moment. I'll get you the samples.

3. 你喜欢什么式样的鞋子?

What type of shoes would you prefer?

4. 请试试这个。

Try this one, please.

5. 请试穿这件。

Try this on, please.



商品促销 *sales promotion*

情景1

营业员: 需要点什么吗, 太太?

S: Anything I can do for you, Madam?

顾客: 我想买个钱包。

C: I want to buy a purse.

营业员: 我可以为你推荐吗?

S: May I recommend one for you?



顾客：行，很好。

C: OK. That's nice.

例句：

1.我能为你推荐商品吗？

May I recommend something for you?

2.行，很好。

Well, that's fine.

3.这里的货全都价廉物美。

Everything here is of high quality and reasonable price.

4.我们的商品都是可靠的。

Our goods are always dependable.

5.我们是一家老字号商店。

We're an old, long-established store.

情景2

营业员：你觉得这套西装如何？你穿很合身。

S: How would you prefer this suit? It suits you perfectly.



顾客：真的吗？

C: Really?

营业员：我肯定你会满意的。

S: I'm sure. You'll find it satisfactory.

例句：

1. 你认为这条裤子怎么样？

What do you think of this pair of trousers?

2. 你觉得这个花瓶如何？

How do you like this vase?

3. 我觉得这很适合你太太。

I think it suits your wife well.

4. 我认为这件你穿很合身。

I suppose it fits you well.

5. 这条领带正好和你的衬衣相配。

The necktie matches your shirt exactly.

6. 这条项链和你的连衣裙很相配。

This necklace goes well with your dress.