

# ACTUAL



## 商业服务业英语 实战实例

ACTUAL  
&  
INSTANT  
ENGLISH



主编  
浩瀚 李生禄

朗读  
[美] Zach Smith (男)  
[美] Christin Laura (女)

☆内容全面 ☆高效实用 ☆语音纯正 ☆制作精良



北京航空航天大学出版社

附MP3光盘



# ACTUAL



## 商业服务业英语 实战实例

ACTUAL  
&  
INSTANT  
ENGLISH



主编  
浩瀚 李生禄

朗读

[美] Zach Smith (男)  
[美] Christin Laura (女)

☆ 内容全面 ☆ 高效实用 ☆ 语音纯正 ☆ 制作精良



北京航空航天大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商业服务业英语实战实例/浩瀚等主编. —北京:北京航空航天大学出版社,2009.1

ISBN 978-7-81124-498-4

I.商… II.浩… III.商业服务业—英语 IV.H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 158079 号

## 商业服务业英语实战实例

主 编 浩瀚 李生禄

责任编辑 秦莹

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(100191) 发行部电话:010-82317024 传真:010-82328026

<http://www.buaapress.com.cn> Email:bhpress@263.net

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

\*

开本:700×960 1/16 印张:16.75 字数:375 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81124-498-4 定价:33.80 元(含光盘)



## 前言 Preface

英语,这一世界上使用最广泛的语言,随着社会的发展已经悄然融入我们生活的每一个环节。商业服务业作为服务性行业,对于英语的需求尤为突出。因此掌握相关的商业服务业英语对相关工作人员来说是十分重要的。

目前,市场上有不少关于商业服务业英语方面的书籍,其中多数因内容或语法难度太大,而不易被读者接受。鉴于此,我们吸取其中的经验,集简单、便捷、实用和可操作性为一体,编写了《商业服务业英语实例实战》。

本书内容翔实,包含商业服务业中的各个环节。本书有如下特色:

※商业服务业知识:介绍商业服务业销售、服务知识,让你快速领略其要点。

※商业服务业锦句:把握商业服务业销售、服务英语精要之处,字字珠玑。

※商业服务业实例:专业实用,提供各种场景,将完整且具参考价值的销售、服务会话范例一一囊括。

※商业服务业词汇:收录高频商业服务业销售、服务英语词汇短句,满足各种会话需要。

※商场通:详细介绍商业服务业销售、服务等诸多环节及术语,让你的英语会话能力迅速提高。



# 目录 Contents

## 第一篇 商品销售

- |              |    |              |    |
|--------------|----|--------------|----|
| 一、招呼顾客 ..... | 2  | 六、商品质地 ..... | 35 |
| 二、推荐商品 ..... | 9  | 七、试穿试用 ..... | 42 |
| 三、商品尺码 ..... | 16 | 八、意见建议 ..... | 48 |
| 四、商品颜色 ..... | 22 | 九、商品价格 ..... | 55 |
| 五、商品款式 ..... | 28 | 十、打折促销 ..... | 62 |

## 第二篇 服装饰品

- |              |    |              |     |
|--------------|----|--------------|-----|
| 一、潇洒男装 ..... | 70 | 四、优质鞋子 ..... | 90  |
| 二、漂亮女装 ..... | 77 | 五、时尚帽子 ..... | 97  |
| 三、精美配饰 ..... | 84 | 六、珠宝首饰 ..... | 104 |

## 第三篇 日常用品

- |              |     |               |     |
|--------------|-----|---------------|-----|
| 一、化妆品 .....  | 112 | 七、家用电器 .....  | 152 |
| 二、精美钟表 ..... | 119 | 八、家居用品 .....  | 159 |
| 三、新潮眼镜 ..... | 125 | 九、厨房用品 .....  | 165 |
| 四、体育用品 ..... | 131 | 十、出售鲜花 .....  | 171 |
| 五、办公用品 ..... | 137 | 十一、古玩瓷器 ..... | 178 |
| 六、数码产品 ..... | 145 |               |     |

## 第四篇 各色食品

- |              |     |              |     |
|--------------|-----|--------------|-----|
| 一、新鲜水果 ..... | 186 | 三、各式点心 ..... | 199 |
| 二、蔬菜肉类 ..... | 193 | 四、酒水饮料 ..... | 205 |

## 第五篇 商场服务

|              |     |              |     |
|--------------|-----|--------------|-----|
| 一、提供服务 ..... | 214 | 五、处理投诉 ..... | 239 |
| 二、营业时间 ..... | 220 | 六、售后服务 ..... | 247 |
| 三、商品包装 ..... | 226 | 七、退换商品 ..... | 254 |
| 四、付款方式 ..... | 232 |              |     |

# 第一篇 商品销售 | Marketing

## Chapter 1 **Marketing**

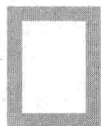
- |        |        |
|--------|--------|
| 一、招呼顾客 | 六、商品质地 |
| 二、推荐商品 | 七、试穿试用 |
| 三、商品尺码 | 八、意见建议 |
| 四、商品颜色 | 九、商品价格 |
| 五、商品款式 | 十、打折促销 |

招呼顾客 | 推荐商品 | 商品尺码 | 商品颜色 | 商品款式 | 商品质地 | 试穿试用 | 意见建议 | 商品价格 | 打折促销 |



## 招呼顾客

有顾客光临时,无论顾客是否会购买商品,营业员都应该热情招待,并且一旦知道顾客有意在此购物,营业员就应及时弄清顾客的购买意向,即需要买什么,哪种类型,什么品牌等。只有掌握了足够的信息才能为顾客提供最优质的服务;另外,准确使用礼貌用语可以为顾客带来舒适的购物体验。



## 商业服务业小贴士

### Tips

#### 招呼顾客绝句

##### 1. 欢迎顾客

Welcome to our shop.

欢迎光临。

##### 2. 招呼客人

Are you being helped?

有人接待您吗?

##### 3. 提供帮助

Can I help you?

我能帮您什么忙吗?

##### 4. 询问要求

Can I help you find anything?

我能帮您找些什么吗?

##### 5. 帮助顾客

Let me know if I can help you.

若需要帮助,尽管告诉我。





## 商业服务业实例 Examples

### Welcome

**Salesclerk:** Good morning. Is there anything I can do for you?

**Customer:** No, thank you. I'm just looking around.

**Salesclerk:** Just go ahead and take your time please. You'll be interested in our articles and find they're worth buying. I'd like to show you around and explain some of our items to you, if you like.

**Customer:** That's very kind of you. Do you have shirts?

**Salesclerk:** Yes, we do. They are over there. Follow me, please. Well, here they are. Have a look, please.

**Customer:** Thank you very much.

**Salesclerk:** You are welcome.

### 背景 Background

顾客走进商店,营业员热情招待,并为顾客提供周到的服务,直到顾客满意。

### 热情招待

**营业员:** 早上好!我能为您做些什么吗?

**顾客:** 不用,谢谢。我只是随便看看。

**营业员:** 那您慢慢看吧。您会对我们的商品感兴趣的,并认为值得购买。如果您愿意的话,我可以带您到处看看,同时向您介绍一些我们的商品。

**顾客:** 你真是太好了。你们这儿有衬衣吗?

**营业员:** 有的。在那边,请跟我来。这些都是。请看看吧。

**顾客:** 谢谢。

**营业员:** 别客气。

### Introduction

Salesclerk: What do you want to buy, sir?

Customer: Nothing special.

Salesclerk: Please feel free to walk around.  
Take your time.

Customer: Thank you. I'm browsing.

Salesclerk: All the things here are on display.

Customer: Do you offer discount?

Salesclerk: Yes, sir. The promotion will last for five days.

Customer: How much discount do you offer?

Salesclerk: It varies from goods to goods.  
The best discount is 50%.

Customer: I see.

Salesclerk: If you need any help, please call me.

Customer: OK. Thanks.



背景

Background

营业员上前招待顾客，并为顾客介绍商品相关信息，并为顾客购物提供帮助。

### 给顾客介绍情况

营业员：先生，您想买点什么？

顾客：我随便看看。

营业员：别着急，请随便挑选。

顾客：好，我正在看。

营业员：所有的商品都在这儿了。

顾客：你们打折吗？

营业员：打折，先生。促销活动将持续五天。

顾客：打几折呢？

营业员：各种商品都不一样，最多打五折。

顾客：知道了。

营业员：有什么需要帮忙的请叫我。

顾客：好的，谢谢。



实战练习

Exercises

1

Inquiring About the Information

询问信息



背景

Background

顾客到商场购物，营业员在了解了顾客的需求后，热情地引导顾客购物……



Salesclerk: Hello. What can I do for you?  
Customer: I'd like to buy a pair of trousers.  
Salesclerk: What size, please?  
Customer: Size 29 will be OK.  
Salesclerk: What color do you prefer?  
Customer: I like black ones.  
Salesclerk: How much do you intend to pay?  
Customer: 150 yuan or so is OK.  
Salesclerk: Here is a pair for 230 yuan.  
Customer: It's too expensive. Is there any price reduction?  
Salesclerk: I'm sorry, we cannot give you discount.  
Customer: I'll have a look at other ones.  
Salesclerk: OK, please.

营业员: 你好,您买点什么?  
顾 客: 我想买条裤子。  
营业员: 多大尺码的?  
顾 客: 29 号的就可以。  
营业员: 您想要什么颜色?  
顾 客: 我喜欢黑色的。  
营业员: 您想要什么价位的?  
顾 客: 150 元左右。  
营业员: 这条 230 元。  
顾 客: 太贵了。可以便宜一些吗?  
  
营业员: 很遗憾,我们不能打折。  
  
顾 客: 那我再看看别的。  
营业员: 好的,请。

## 2

Follow me.  
跟我来。



### 背景 Background

营业员见顾客光临,热情上前接待并耐心地引领顾客寻找心仪的商品。

Salesclerk: Welcome here. May I help you?  
Customer: Yes. I'm looking for a tie. May I see these?  
Salesclerk: Yes, certainly. Here's a nice-looking one.  
Customer: Yes, it is beautiful. But I think it's a little too loud. Let me see that black one.  
Salesclerk: This one?

营业员: 欢迎光临,有什么需要帮忙的吗?  
顾 客: 是的,我想买条领带。能不能看一下这些?  
营业员: 当然可以。这条就很好看。  
  
顾 客: 是的,它很漂亮。不过我觉得它的颜色有点儿太鲜艳了。让我看看那条黑的。  
营业员: 这条吗?

Customer: Yes, that's the one. It's very nice. I'll take it.

Salesclerk: Fine. Will there be anything else?

Customer: Yes. Where are the gloves?

Salesclerk: They are over there. Follow me.

顾客: 是的, 就是这条。好极了, 我买了。

营业员: 好的。还要其他什么东西吗?

顾客: 是的。手套在什么地方?

营业员: 在那边, 请跟我来。



## 商业服务业锦句 / 招呼顾客

### Sentences

- |                                            |                  |
|--------------------------------------------|------------------|
| 1. Have you been taken care of?            | 1. 有人招呼您吗?       |
| 2. Do you want to buy something here?      | 2. 您想买些什么?       |
| 3. Please take your time.                  | 3. 请慢慢看。         |
| 4. Feel free to ask any questions, please. | 4. 有什么事可以随时问我。   |
| 5. Are you finding everything alright?     | 5. 您找到您想要的商品了吗?  |
| 6. Tell me if you need any help.           | 6. 如果需要帮助请告诉我。   |
| 7. I'm sorry. I didn't understand you.     | 7. 抱歉, 我不明白您的意思。 |
| 8. I'm afraid I don't know.                | 8. 恐怕我不知道。       |
| 9. That's not quite possible.              | 9. 那可说不准。        |
| 10. Would you please speak more slowly?    | 10. 可否请您讲慢一点儿?   |
| 11. Would you like to have a look?         | 11. 您想看看吗?       |
| 12. Would you like this one?               | 12. 您要这个吗?       |



## 商业服务业词汇 精品屋

### Glossary

- |              |       |
|--------------|-------|
| friendly     | → 友好的 |
| conversation | → 对话  |
| express      | → 表达  |
| nod          | → 点头  |
| pleasant     | → 高兴的 |
| respond      | → 回答  |



|                 |        |
|-----------------|--------|
| look forward to | → 渴望   |
| opportunity     | → 机会   |
| counter         | → 柜台   |
| shop window     | → 橱窗   |
| shelf           | → 货架   |
| shop assistant  | → 售货员  |
| saleswoman      | → 女售货员 |
| commodity       | → 商品   |
| product         | → 产品   |
| quality goods   | → 精品   |



## 商场通 / 招呼顾客 Knowledge



In many countries, you may notice that their retail customer service is a little different from China. There are often fewer personnel available to help when shopping. You are often left to your own devices. Salespeople may greet you and alert you of any special promotions or offers, but afterwards, leave you alone. This is because they do not want to distract customers from the goods or scare them away by being too pushy. This does not mean, however, that they are not willing to help you. If you have any questions, do not hesitate to ask a salesperson. They will do all that they can to accommodate you.

在许多国家,你会发现他们的零售服务与中国有点不一样。这里很少有人为你提供服务。购物时,你通常可以根据自己的想法选购商品。营业员们会和你打招呼,并提醒你注意一些促销商品或打折商品,然后他们就不会打扰你了。这是因为他们不想分散顾客挑选商品的注意力,或者不想因为太过热情而把顾客吓走。然而,这并不意味着他们不愿意帮助你。如果你有任何疑问,请不要犹豫,马上向营业员询问。他们会尽全力帮助你。

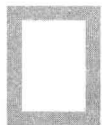


| 招呼顾客 | **推荐商品** | 商品尺码 | 商品颜色 | 商品款式 | 商品质地 | 试穿试用 | 意见建议 | 商品价格 | 打折促销 |



## 推荐商品

顾客在选购商品时往往会因为对商品不了解等原因而犹豫不决,这时营业员应适时地根据顾客的需要向他们推荐,并使他们相信所推荐的产品确属自己所需。推荐时一定要实事求是,不得虚夸某些商品的质量和用途,更不可欺骗顾客。诚实守信才是根本。



## 商业服务业小贴士

Tips

### 推荐商品绝句

#### 1. 征求建议

Can you give me some suggestions?

你能不能给我点儿建议?

#### 2. 要求推荐

Can you recommend some to me?

你能不能给我推荐一些?

#### 3. 回应请求

I think this one suits you well.

我觉得这件很适合您。

#### 4. 主动推荐

I could recommend something for you.

我可以向您推荐一下。

#### 5. 询问顾客

How about this style?

这个款式可以吗?

## 商业服务业实例 Examples

### Suggestion

**Salesclerk:** Is there anything I can do for you?

**Customer:** Yes, I want to buy a jacket.

**Salesclerk:** No problem, sir. This way, please.

**Customer:** I don't know which one to choose. Could you recommend me some?

**Salesclerk:** Sure. These all just came in last week. Look, how about this black one? It's one of the hottest items for this season.

**Customer:** Um, it's nice, but what kind of trousers go with it?

**Salesclerk:** For example, you can pair it with jeans; it'll look very handsome.

**Customer:** Quite right. Thank you. I'll take it.

**Salesclerk:** OK. Let me wrap it for you.

### 背景 Background

营业员为顾客推荐了一件夹克衫，并教其如何搭配，令顾客十分满意。

### 热心推荐

营业员：有什么能帮忙的吗？

顾客：是的，我想买件夹克。

营业员：没问题，先生。这边请。

顾客：我不知道选哪件。你可以推荐一下吗？

营业员：当然。这些都是上星期才到的货。看，这件黑色的怎么样？它可是这季热卖的商品之一。

顾客：嗯，是挺好的，不过要怎么配裤子呢？

营业员：比如说，你可以搭配一条牛仔裤，这样看起来会很帅气。

顾客：你说得很对，谢谢，我买了。

营业员：好的。我帮您包起来。





## 背景 Background

顾客想为自己的女儿挑选礼物，经过营业员多次推荐，顾客终于找到了自己满意的商品。

### A Good Buy

Salesclerk: Good morning, madam. Can I help you?

Customer: Yes, I'm looking for a present for my daughter.

Salesclerk: How old is she?

Customer: Six years old.

Salesclerk: This doll is very nice.

Customer: But she has so many dolls.

Salesclerk: Look at this building blocks.

Customer: She doesn't like it.

Salesclerk: What about the wooden rocking horse next to it?

Customer: Ah, yes. This is a good present. My daughter must like it. Thanks.

Salesclerk: It's a pleasure.

### 找到满意的商品

营业员: 早上好,女士。我能为您做些什么吗?

顾客: 是的。我想给我的女儿挑选一件礼物。

营业员: 她多大了?

顾客: 六岁了。

营业员: 这个娃娃很漂亮。

顾客: 但她有太多娃娃了。

营业员: 看看这个积木吧。

顾客: 她不喜欢。

营业员: 挨着它的那个摇摆木马怎么样?

顾客: 啊,是的。这是个好礼物,我女儿肯定会喜欢的。谢谢。

营业员: 不用客气。



## 实战练习 Exercises

1

Can you recommend some?  
你能推荐一下吗?



## 背景 Background

顾客想买一条适合参加正式舞会的裙子，但不知哪种比较合适，因此希望营业员推荐。