

L&S七彩英语口语

超凡
英语

姹紫嫣红
购物广场
600句

English 600 for Salespersons

主审◎Doctor Liping Zhang
主编◎常骏跃



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS
上海海文音像出版社

L&S七彩英语口语

姹紫嫣红

购物广场

600句

主 审 Doctor Liping Zhang

主 编 常骏跃

编 者 陈 婧

大连理工大学出版社

上海海文音像出版社

责任编辑：张 威
责任校对：宋 巨
封面设计：孙宝福
版式设计：宋 蕾
字 数：132 千字
印 张：4.25
开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32
出版时间：2002 年 7 月第 1 版
印 次：2002 年 7 月第 1 次印刷
印 数：1—10000 册
定 价：22.00 元

大连理工大学出版社
上海海文音像出版社 出版

大连理工大学出版社

地 址：大连市凌水桥

电 话：0411—4708842, 4708898

传 真：0411—4701466

邮购电话：0411—4707955

E-mail: dutp@mail.dlptt.ln.cn

URL: <http://www.dutp.com.cn>

上海海文音像出版社

地 址：上海市福州路 390 号

电 话：021—63514962, 63503352

传 真：021—63517503

邮购电话：021—63265000

E-mail: shrjhw@online.sh.cn

读者朋友,你想说一口地道、流利的英语吗?你想与外国朋友成功地交流吗?你想在外企里做个成功的白领丽人或走出国门继续深造学习吗?当然,这不仅是你的愿望,而且还是很多年轻人都在做的色彩斑斓的人生之梦。为此,我们编写了这套《L&S七彩英语口语》系列丛书,为你实现这一梦想助一臂之力。

本丛书是以听(LISTENING)和说(SPEAKING)为主随看随听、随听随读、即学即用的实用性图书。共包括《绿色通道——出国应急 600 句》、《姹紫嫣红——购物广场 600 句》、《火红日子——快乐生活 600 句》、《粉色探戈——现代交际 600 句》、《蓝色之旅——旅游观光 600 句》、《白领丽人——文秘办公 600 句》、《青青乐园——休闲娱乐 600 句》、《金领之梦——外企应聘 600 句》和《靓丽一族——公司职员 600 句》九种。

也许你已具备了一点儿英语基础知识,也许你已经熟记了一些单词、短语和语法知识,但是为什么却不能做到脱口而出呢?即使说了为什么也总感觉不地道、不得体,达不到有效地和“老外”交流的目的呢?

其实,英语学习的关键是学习与使用的有效结合。

在编写过程中我们始终把握了“学用结合”的原则,把英语学习的重点和交际的语境密切结合,以期达到让读者尽快提高英语口语能力的目的。

本书是在交际教学法理论的指导下编写的，同时借鉴了行为理论和认知理论的相关内容。在编写中我们突出了以下特点：

- 突出实用性和针对性，让读者能够学以致用；
- 将英语口语内容根据语境进行分类，增强了内容的系统性；
- 精选了适合各行各业使用的、实用的英语口语语句，覆盖面广；
- 提供交际范例，以方便读者在学习中学会语言的用法；
- 提供相关的、必要的交际知识，以加深读者对相关知识的了解；
- 由外籍专家对英语部分进行了全面的审定，保证了所学语言的质量；
- 由外籍专家提供地道的英语录音，保证了学习者得到纯正的语音信息输入。

希望你根据录音认真模仿，熟记常用的口语语句，注意使用的场合，通过学习，力争做到脱口而出，以便在日常生活中能用英语准确、有效、地道地表达自己的意图。

我们相信本书会陪伴你走过一段难忘的旅程。

我们相信本书会给你留下一段美好的记忆。

祝你成功！

编者

2002. 5. 24

于大连外国语学院

目 录

[illegible]

Part II Basic English for Sales Clerks (II) 店员常用英语(二)

Unit 17	Dealing with Complaints 处理不满	36
Unit 18	Asking for Indemnification 要求赔偿	38
Unit 19	Chiming In with a Customer 随声附和的礼貌	40
Unit 20	Offering Delivery Services 提供送货服务	42
Unit 21	Exchanging and Refunding 处理换货和退货	44
Unit 22	Repairing, Altering and Mending 商品需要修理、更改或加工	46
Unit 23	Asking for a Deposit 受理定金	48
Unit 24	Checks and Credit Cards 受理支票和信用卡	50
Unit 25	Installment Plans 受理分期付款	52
Unit 26	Currency Exchange 兑换	54
Unit 27	Wrapping 包装	56
Unit 28	Lost Articles and Customers 受理失物及店内寻人	58
Unit 29	Over the Phone 电话服务	60
Unit 30	At the Exhibition 展示会	62
Unit 31	Special Sales 特价品	64
Unit 32	In the Lift 电梯里	66
Unit 33	At a Supermarket 在超市	68

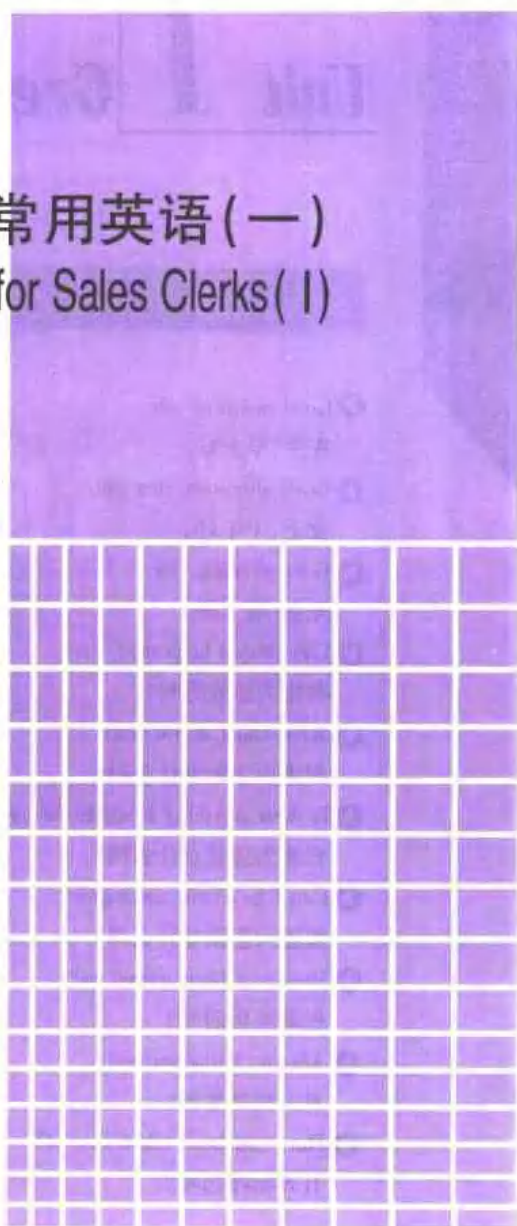
Part III English for Selling Different Products 出售不同商品

Unit 34	Cigarettes and Alcohols 烟酒	72
Unit 35	Teas and Confectionery 茶叶糖果	74
Unit 36	Fruits 水果	76
Unit 37	Vegetables 蔬菜	78
Unit 38	Clothing 服装	80
Unit 39	Cloth 布料	82
Unit 40	Shoes and Boots 鞋靴	84

Unit 41	Stationery 文具	86
Unit 42	Toys 玩具	88
Unit 43	Flowers 花卉	90
Unit 44	Leatherwears 皮货	92
Unit 45	Jewelry 珠宝	94
Unit 46	Daily Necessities and Cosmetics 日用百货及化妆品	96
Unit 47	Handicrafts 工艺品	98
Unit 48	Home Appliances 家用电器	100
Unit 49	Drugs 药品	102
Unit 50	Hardware 五金	104
Unit 51	Watches and Clocks 钟表	106
Unit 52	Glasses 眼镜	108
Unit 53	Furniture 家具	110
Unit 54	Books 书籍	112
Unit 55	Sports Goods 体育用品	114
Unit 56	Recreational Articles 娱乐用品	116
Unit 57	Photographic Articles 摄影器材	118
Unit 58	Office Appliances 办公用品	120
Unit 59	Duty-free Commodities 免税品	122
Unit 60	Cars 车	124

第一部分 店员常用英语(一)

Part I Basic English for Sales Clerks(I)



Unit 1 Greeting a Customer

招呼顾客

Typical Sentences 语句经典



- ▶ Good morning, sir.
先生,早上好。
- ▶ Good afternoon, ma'am.
女士,下午好。
- ▶ Good evening, sir.
先生,晚上好。
- ▶ Can/May I help you?
我能为您效劳吗?
- ▶ What can I do for you?
我能为您做些什么吗?
- ▶ Is there anything I can do for you?
我能为您做些什么吗?
- ▶ Can I be of any assistance?
我能为您做些什么吗?
- ▶ Have you been waited on?
您需要帮助吗?
- ▶ Are you being served?
有人招呼您吗?
- ▶ Have you been taken care of?
有人招呼您吗?

Language in Action 实景模拟



Mini-dialogue 1

A: Good morning, sir. May I help you?

B: Good morning. I am just having a look.

A: Please.

A: 早上好, 先生。我能为您效劳吗?

B: 早上好。我只是看看。

A: 请看吧。

Mini-dialogue 2

A: Are you being served?

B: No, not yet. I'd like to see some chinaware.

A: Yes, we have quite a range for you to choose from.

A: 有人招呼你吗?

B: 没有。我想看一些瓷器。

A: 好的, 我们有很多品种供您选择。



迎客须知

向顾客打招呼, 欢迎顾客光临主要是在心理上使顾客有一种受到了重视的亲切感。欢迎外国顾客要注意把握尺度, 不要过于冷淡, 也不要过分热情; 要不卑不亢, 落落大方。最好是通过最初的几句问候判断这位顾客是否是潜在的购买者(prospective customer)。若他/她只是随意看看, 则让其自由浏览并简单介绍, 不要紧随其后; 若他/她是打算要买一定的商品, 则要细致耐心地向其介绍品型等需要注意的事项。

Unit 2

Telling Business Time

说明营业时间

Typical Sentences 语句经典

- ❶ It opens at 9:00 a. m. and closes at 9:00p. m.
上午九点开始营业,晚上九点闭店。
- ❷ Our business hours are from ten to six.
我们的营业时间是上午十点到晚六点。
- ❸ We are not open for business on Sundays.
我们星期日不营业。
- ❹ We open as usual on weekends.
我们周末正常营业。
- ❺ We take a day off in turn. You can come whenever you like.
我们轮休,你可以随时光顾本店。
- ❻ Our business hours are from ten to six thirty on Saturdays, Sundays and national holidays.
星期六、星期日和节日期间营业时间是上午十点到晚六点半。
- ❼ Our store is open everyday during the mid - autumn festival.
我店中秋期间每天都营业。
- ❽ We will not open for business during the New Year holiday from January first to the third.
本店元月一号到三号停业。
- ❾ We close for stocktaking next Monday.
下个星期一我们关店盘点。
- ❿ We open at 8:30a. m. during the summer season, but we don't open that early during the winter season. We open at 9:30 a. m. then.
夏天我们是早八点半开门,但冬天没那么早,九点半开门。

Language in Action 实景模拟



Mini-dialogue 1

A: We open as usual on New Year's Day.

B: What day are you off?

A: We take a day off in turn.
You can come whenever you like.

A: 元旦我们照常营业。

B: 你们的公休日是哪一天?

A: 我们轮休, 你可以随时光临本店。

Mini-dialogue 2

A: We close for stocktaking next Monday.

B: Do you close for stocktaking every Monday?

A: No, only once a month.

A: 下个星期一我们关店盘点。

B: 你们每个星期一都盘点吗?

A: 不, 一个月盘点一次。



说明营业时间

商店的营业时间相对比较固定, 只是节假日和某些特殊情况下才会有变动。当有人泛泛地问“*What time do you open/close your store?* 商店什么时候开/关门?”时, 就可以参照“*It opens from ... to ...* 或 *Our business time is from ... to ...*”来回答。有时普通商场和地下超市或顶楼的多元服务区(如电影厅、餐厅等)有不同的营业时间, 可以在说明了一般的营业时间后加上“*But our basement is open until ... / But our rooftop is open until ...*”。在周末或假期营业时间有所变动以及其他特别情况下(如关店盘点或因季节变化要调整营业时间等), 也可从经典语句中找到相应的表示方法。

Unit 3

Telling About the Availability

说明是否有货

Typical Sentences 语句经典



- ▶ Yes, we do.
是的,我们有。
- ▶ We're sorry we don't.
对不起,我们没有。
- ▶ We're sorry we don't have it now.
对不起,我们现在已经卖完了。
- ▶ We're sorry. This is all we have now.
对不起,我们现在只有这一个了。
- ▶ We expect to have it soon.
我们很快就来货。
- ▶ How would you prefer this one?
你觉得这个怎么样?
- ▶ We're sorry we couldn't help you.
对不起,我们无法帮助您。
- ▶ We're sorry. we couldn't be of any assistance to you.
对不起,我们无法帮助您。
- ▶ May I have your telephone number, please?
能留下您的电话号码吗?
- ▶ Please call again.
请再次光临。
- ▶ Thank you for coming.
谢谢光临。

Language in Action 实景模拟



Mini-dialogue 1

A: Do you have the Haier air - conditioner?

B: Sorry, it's not available now.

A: When can you have it?

B: We expect it will be available within two or three days.

A: 这有海尔空调吗?

B: 对不起,我们现在没有货。

A: 什么时候能有?

B: 两三天之内。

Mini-dialogue 2

A: Do you have any cloisonné vases?

B: I'm sorry we've sold out. How would you prefer this pottery vase?

A: Let me have a look.

A: 这有景泰蓝花瓶吗?

B: 对不起,我们没有。你觉得这个陶制花瓶怎么样?

A: 让我看看。



买卖不成情谊在

当顾客询问“Do you have ...?”或“Do you sell ...?”时,听清楚品名后才可以做相应回答,没弄清楚就应该问“Excuse me, what do you mean by ...? 对不起,您要的是什么?”。如果有顾客想要的东西就可以说“Yes, we do.”,并把商品拿给顾客。如果顾客想要的商品缺货时,可以说明实情并表示歉意,也可以建议购买替代品或告诉进货时间如“We expect to have it soon/by the twenty-fifth/on Monday/within two or three days. 我们很快/25号/星期一/两三天内就进货”。若没有顾客要的商品而又没有其它办法时可以使用“We're sorry we couldn't help you. /We're sorry, we couldn't be of any assistance to you.”最后,留下顾客的联系方式(May I have your telephone number please?)。这样,一旦进了货就可以通知顾客。

Unit 4

Showing Goods

展示商品

Typical Sentences 语句经典



- ▶ Please do.
请吧。
- ▶ Certainly.
好的。
- ▶ This one?
是这个吗?
- ▶ Here you are.
请看。
- ▶ Please feel free.
请自便。
- ▶ Not at all.
没关系。
- ▶ This way, please.
请走这边。
- ▶ After you.
您先请。

Language in Action 实景模拟



Mini-dialogue 1

A: Can you show me that golden watch?

B: Certainly. Here you are.

A: Thank you.

A: 你能让我看看那支金表吗?

B: 好的, 请看。

A: 谢谢。

Mini-dialogue 2

A: How do you like it?

B: It's OK. But can I have a look at some others?

A: Sure. This way, please.

A: 您觉得这个怎么样?

B: 可以, 我可以看看别的吗?

A: 当然, 请这边来。



初次接触

当顾客询问说“May I look at that? 我看看那个可以吗?”或“Can you show me that? 请给我看看好吗?”时,最好不要使用“Yes, you may.”来回答。“Yes, you may”是“你可以……”的意思,虽然在语法上没错,但在语气上却显得很失礼,最好说“Please do. / Certainly.”。顾客在柜台外用手指着柜内的商品而营业员却还不清楚的情况下可以说“This one? 这个吗?”,从顾客的角度确认商品。递给顾客商品是可以说“Here you are. 给您”。很多情况下顾客们只是随意看看,这时一定要注意不要急于推销,这样会引起反感,这时可以参照“Go right ahead.”,陪同顾客时可以参照“This way, please.”和“After you.”。

店员常用英语(一) ◀ 9