



赖世雄英语传播中心推荐

CBZX

入世英语口语系列

Colloquial English
for Customer Service

即学即用
服务英语

主审 赵忠德

Adam Jones

主编 常骏跃

長 春 出 版 社

赖世雄英语传播中心推荐
入世英语口语系列

即学即用服务英语

Colloquial English
for Customer Service

主 审	赵忠德	Adam Jones
主 编	常骏跃	
编 者	常骏跃	孙 鑫 程丽霞
	付 琼	何素艳

长 春 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

即学即用服务英语/常骏跃主编. —长春: 长春出版社, 2002. 6

(入世英语口语系列)

ISBN 7 - 80664 - 354 - 0

I. 服... II 常... III. 英语 - 口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 028357 号

责任编辑: 王长河 翟云峰 毕素香

封面设计: 王国擎

长春出版社出版

(长春市建设街 43 号)

(邮编 130061 电话 8569938)

长春市第四印刷厂印刷

新华书店经销

850 × 1168 毫米 32 开本 15 印张 390 千字

2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1 - 7000 册 定价: 18.50 元



序

语言的获取和使用是一个非常有趣且十分困苦的过程。人类通过听和读获取语言,又通过说和写使用语言。这是一个既有习得又有学得的过程。

语言习得和学得是有区别的。根据 Ellis 的定义,语言习得是获得语言的一种下意识行为的过程,而语言学得是获得语言的一种有意识的行为过程。可以这样认为,母语或第一语言是偶得的,因为人类在母语的环境中,不知不觉地、下意识地操起这种语言。这是一个比较轻松的过程,没有头悬梁、锥刺股的煎熬。因此,在持母语的正常人当中,说是第一位的,写是第二位的。如果不是有意识地教育,有的人可能会说不会写,譬如文盲;但是会写的人一般都会说。是否可以这样认为,第一语言的说是语言习得的,而写是学得的;第二语言的获取既有下意识的过程;也有有意识的过程,也就是说,整个过程既有习得的阶段,也有学得的阶段。而外语学习的过程基本上都是有意识的,都是学得的,因此,只要学习者会说,基本上都会写,但是可能会出现会写而不会说的现象。

既然外语的说和写都是一种有意识的活动,说能带动写,我们就应该以说为突破点,以达到掌握语言的目的。首先,说什么?中国原私塾汉语教学的内容是古典文学,如诸子散文、唐诗宋词等。由于汉语是我们的母语,日常会话不需要在课堂里学。然而,外语的日常用语多数是在课堂里学得的。记得我们初学英语的时候,将一本适用于各种场景的情景对话背了下来,再记忆一些在各种场景可能会用上的词汇,结果在以后的社会实践中我们如鱼得水,



获得了非常好的效果。掌握外语的关键是说,而说的前提是记忆,否则,巧妇难为无米之炊。其次,如何说?要讲一口流利的外语,必须要按照外语母语者说话的方式去说。换言之,就是要模仿。不是模仿音段(单音),而是模仿整个语流,掌握超音段的技巧。比如英语,在语流中会发生很多语音的变化,例如连读、弱读、同化、各种爆破及不完全爆破等等。只有用外语母语者一样的方式去说,才能听懂他们的语言。

常骏跃副教授所主编的《入世英语口语系列》旨在解决我国的英语学习者“说什么”和“怎么说”的问题,为英语学习者掌握英语提供了一种既实用又比较轻松的学习途径。在大连外国语学院的青年学者中,常骏跃副教授是英语教学和科研的有心之人。他多年来辛勤耕耘,硕果颇丰,令人刮目相看。他比较注重研究英语口语教学,已经出版了《1+X 脱口说英语》和《大家说英语》等系列丛书,后者还获得全国高校出版社优秀畅销书奖。今日他又有新作问世,实在为他高兴。

大连外国语学院副院长
大连外国语学院英语学院教授

赵忠德



前言

怎样才能学好英语口语呢？

这是一个老问题,而且越来越多的英语学员仍在提出这个问题。这一方面反映了提高英语口语技能的问题由来已久,同时也反映了英语学员对学好英语口语重要性的认识在逐步提高。掌握英语口语,这是时代的要求。掌握了英语口语,在开放的时代,尤其是在中国加入世界贸易组织后的今天,就等于插上了强健的翅膀。关于英语口语表达能力的培养我们需要总结的教训很多,因为我国的英语教学在听说培养方面始终存在很多问题。其原因虽然是多方面的,但是在教与学过程中没有为交际目的而教、没有为交际目的而学却是导致这些问题的主要因素。

迄今为止,提高听说能力比较有效的方法是交际法。交际法提高口语特别强调两点:一、说什么?二、怎样说?由于教学观念、教材等原因,我们过去所犯的最大的错误是没有教学生学习“说什么”,没有教学生学习“怎样说”。

《入世英语口语系列》就是为解决中国的英语学员“说什么”和“怎样说”这一问题而编写的。在工作岗位上,我们需要学习用英



语为老外提供服务;和老外做同事,我们需要学习用英语和老外进行交流,顺利完成各项日常工作;给老外当翻译,我们需要学习如何用英语进行沟通;要走出国门,我们需要学习用英语在不同场合与国外各种人打交道。这就是我们中国人要解决的“说什么”的问题,学习怎样表达这些内容就是我们中国人要解决的“怎样说”的问题。

丛书分为两部分。第一部分包括《即学即用英语口语词》、《即学即用英语口语成语》和《即学即用英语口语句》共3册,它们强调语汇语句的输入;第二部分包括《即学即用服务英语》、《即学即用办公室英语》、《即学即用接待英语》和《即学即用出国英语》共4册,它们强调英语语句应与中国人使用英语的语境相结合。丛书的两个部分既相互联系,又互为补充。后一部分是前一部分学习的目的,前一部分是更好学习后一部分的基础。此外,丛书各册又都各自独立,各有侧重点,自成体系。它们的共同点是都把语言的掌握吸收和语言的使用情景密切结合起来,有学有用,目的明确,避免了以往许多教材学用脱节、学非所用的弊端。

这套丛书各册的特点如下:

◇《即学即用英语口语词》帮助学员重点学习并掌握英语口语常用词。词汇的选择源于语言学家 Ogden 提出的 850 个基本英语词汇,具有一定的科学性。

◇《即学即用英语口语成语》帮助学员重点学习并掌握英语



口语常用成语。成语选自英美流行的、通俗易懂的口语成语。

◇《即学即用英语口语》帮助学员重点学习并掌握英语口语常用语句。全书根据我们所要表达的語言的功能意念项目进行分类,为表达一个意思提供了多种英语表达方法,这对丰富学员的英语表达、提高英语口语的表达质量是极为有益的。

◇《即学即用服务英语》帮助我国各行各业的人重点学习并掌握对外服务中使用的英语口语,语言典型,针对性强。

◇《即学即用办公室英语》帮助与老外一起工作的人员重点学习并掌握英语口语交际中使用的常用语句。

◇《即学即用接待英语》帮助为老外从事一般翻译工作的人员学习并掌握和老外进行交流的交际语句、词汇和技巧。

◇《即学即用出国英语》帮助准备出国的英语学员学习并掌握国外生存和发展所需的英语语句。

全套丛书的选材具有时代感,与现实生活息息相关,且翔实可靠;其对话语境典型,语言地道,语句精练,有很强的针对性和实用性。在编写过程中,我们在语言教学专家的指导下,与3位外籍语言专家通力合作,保证了丛书的编写质量,为广大英语学员提供一套语言学习精品。

当然,要想提高英语口语水平,单靠好的英语材料是远远不够的。和任何事情一样,英语口语学习成败的关键在于人。因此,希望学员把握英语口语学习的“三六九”。三为“三心”,即信心、决



心、恒心；六为“六忌”，即忌难为情、忌自卑心、忌挫败感、忌怕出错误、忌训练量不足、忌学习中英汉默译；九为“九法”，即听练、模仿、朗读、复述、背诵、输入词汇语句信息、输入知识信息、积极参与口语练习活动、勇于和老外进行交流。如果各位学员能够努力做到上述几点，相信大家离突破英语口语大关并说出一口流利地道英语的日子已经不远了！

编者

2002年5月

于大连外国语学院



CONTENTS 目录

Part I Basics of Professional English 行业英语基础

Unit 1 Checking Comprehension 核实理解情况	3
Unit 2 Encouraging Someone 鼓励某人	8
Unit 3 Expressing Agreement and Disagreement 表达同意与不同意	12
Unit 4 Expressing Apology 表达歉意	17
Unit 5 Expressing Certainty and Uncertainty 表达确定或不确定	22
Unit 6 Expressing Good Wishes 表达良好祝愿	27
Unit 7 Expressing Obligation 义务	32
Unit 8 Expressing Opinions 表达意见	37
Unit 9 Expressing Optimism 表达乐观	41
Unit 10 Expressing Reassurance 表达安慰	46
Unit 11 Expressing Sympathy 表示同情	50
Unit 12 Expressing Willingness 表达愿意	54
Unit 13 Giving Advice 提出建议	59
Unit 14 Giving Examples 提供实例	64
Unit 15 Giving Information 提供信息	69
Unit 16 Giving Instructions 提供指导	74
Unit 17 Giving Permission 表达许可	80
Unit 18 Giving Reasons 提供原因	84
Unit 19 Making Comparisons 比较	89
Unit 20 Offering Help 提供帮助	93
Unit 21 Persuading People 劝说别人	97
Unit 22 Repeating Something 重复某事	102
Unit 23 Urging Someone 催促某人	107



Part II Service Setups 服务机构

Unit 24 At the Bank 在银行	113
Unit 25 At the Hotel 在宾馆	125
Unit 26 At the Post Office 在邮局	138
Unit 27 At the Store 在商店	150
Unit 28 At the Supermarket 在超市	162
Unit 29 At the Hospital 在医院	172
Unit 30 At the Police Station 在警察局	184
Unit 31 At the Lost-and-Found 在失物招领处	191

Part III Eating and Drinking 餐饮

Unit 32 At the Restaurant 在餐馆	203
Unit 33 At the Fast Food Restaurant 在快餐店	215
Unit 34 At the Café 在咖啡馆	220

Part IV Beauty Culture 美容美发

Unit 35 At the Barber's/Hairdresser's 在理发店	225
Unit 36 At the Beauty Salon 在美容院	232

Part V Body-building 健身

Unit 37 At the Stadium or Gymnasium 在体育馆	239
Unit 38 At the Swimming-pool 在游泳馆	251

Part VI Entertainment and Culture 娱乐与文化

Unit 39 At the Cinema or Theater 在影剧院	259
Unit 40 At the Art Gallery 在美术馆	264
Unit 41 At the Antique Store 在古玩店	267
Unit 42 At the Bookstore 在书店	276

Part VII Transportation 交通

Unit 43 At the Bus Terminal/Bus Stop 在公交车站	283
--	-----



Unit 44 On the Bus 在公交车上	287
Unit 45 In the Taxi 在出租车上	293
Unit 46 At the Railway Station 在火车站	299
Unit 47 On the Train 在火车上	316
Unit 48 At the Airport 在机场	322
Unit 49 At the Port 在港口	337
Unit 50 At the Customs 在海关	344

Part VIII Scenic Spots 旅游景点

Unit 51 At the Museum 在博物馆	359
Unit 52 At the Zoo 在动物园	369
Unit 53 At the Tourist Spot 在景点	374

Part IX Telephone Service 电话服务

Unit 54 Business Phone 工作电话	387
Unit 55 Fire Alarm 119 火警	396
Unit 56 First Aid 120 急救	402
Unit 57 Emergency Alarm 110 匪警	410
Unit 58 Directory Inquiries 114 查号服务	418
Unit 59 Information Service 160 信息服务	425
Unit 60 At the Telephone Exchange 电话总机	432

Part X Campus 校园

Unit 61 In Class 在课堂上	449
Unit 62 At the Library 在图书馆	454



Part I

Basics of Professional English

行业英语基础





Unit 1 Checking Comprehension 核实理解情况

✳ Know what I mean?

明白我的意思了吗?

A: Know what I mean?

B: Sure.

甲: 明白我的意思了吗?

乙: 当然。

✳ You got me, right?

你明白了吗?

A: You got me, right?

B: Of course. You mean the boss is interested in our proposal.

甲: 你明白了吗?

乙: 当然。你是说老板对我们的建议感兴趣。

✳ Do you see what I mean?

你明白我的意思吗?

A: Do you see what I mean?

B: Yeah. I think you mean we can't have a holiday this year.

A: That's right.

甲: 你明白我的意思吗?

乙: 是的。我想你的意思是今年我们不能休假了。

甲: 没错儿。

✳ Do you understand what I said?

你明白我说的话吗?



A: Do you understand what I said?

B: I see what you mean: get enough rest and have plenty of water.

甲: 你明白我说的话吗?

乙: 我明白你的意思: 充分休息, 多喝水。

✱ **Did I make everything clear?**

我都说清楚了吗?

A: Did I make everything clear?

B: Sorry, I beg your pardon.

甲: 我都说清楚了吗?

乙: 对不起, 请您再说一遍。

✱ **In other words, ... Right?**

换句话说……, 对吗?

A: It won't take long to send your letter there.

B: In other words, I don't have to send it by airmail. Right?

甲: 你的信寄到那儿不会花多长时间。

乙: 换句话说, 我不用航空寄信, 对吗?

✱ **So what you mean is...**

那么你的意思是……

A: It seems you should do more exercise.

B: So what you mean is I need to lose weight. Right?

甲: 看起来你得多锻炼身体。

乙: 那么你的意思是我需要减肥, 对吗?

✱ **Sorry, I'm not quite with what you said. Does it mean...?**

对不起, 我不太明白你的话。是不是说……?



A: D.F. Company is not reliable and we shouldn't cooperate with them.

B: Sorry, I'm not quite with what you said. Does it mean that the negotiation this afternoon will be cancelled?

甲: D.F.公司不可靠,我们不应与他们合作。

乙: 对不起,我不太明白你的话。是不是说今天下午的谈判要取消?

✳ Can I get one thing clear? You think..., don't you?

我可以澄清一个问题吗? 您认为……,是不是这个意思?

A: This city is the best for youth.

B: Can I get one thing clear? You think life here is full of challenges and opportunities, don't you?

甲: 这个城市最适合年轻人。

乙: 我可以澄清一个问题吗? 您认为这里的生活充满挑战和机遇,是不是这个意思?

✳ If I follow you correctly, then you think...?

如果我没有领会错的话,那么您认为……?

A: A rash decision often affects a company's fate.

B: If I follow you correctly, then you think I've just made a wrong decision?

甲: 一个草率的决定常常影响到一个公司的命运。

乙: 如果我没有领会错的话,那么您认为我刚刚做出了一个错误的决定?

✳ I'm not certain I've grasped what you mean. Is it(that)...?

我不能肯定已经领会您的意思。是不是……?

A: I can't work up any enthusiasm for that film.