

Practical English for Bankers

银行实用英语

黄玉真 编 著



外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

银行实用英语

Practical English for Bankers

黄玉真 编著

图书在版编目(CIP)数据

银行实用英语/黄玉真编著.

北京:外文出版社,2002.8

ISBN 7-119-03127-9

I. 银… II. 黄… III. 银行业务-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 056934 号

外文出版社网址:

<http://www.flp.com.cn>

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字:01-2002-1342

中文简体字版权由台湾学习出版有限公司授权

银行实用英语

编 著 黄玉真

责任编辑 姚宝来

封面设计 郭晓涛

印刷监制 张国祥

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街 24 号 邮政编码 100037

电 话 (010)68320579(总编室)
(010)68329514/68327211(推广发行部)

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

经 销 新华书店/外文书店

开 本 大 32 开(850×1168 毫米) 字 数 135 千字

印 数 0001—5000 册 印 张 6.75

版 次 2002 年第 1 版第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 7-119-03127-9/H·1375(外)

定 价 12.00 元

版权所有 侵权必究

编者的话

随着我国改革开放的不断深入,外资机构纷纷来华投资。中国加入世界贸易组织后,越来越多的外国银行落户中国,与国计民生息息相关的银行业务迅速与世界接轨。与此同时,出国考察、观光旅游、留学深造日益频繁,人们迫切需要掌握银行知识和银行专业英语。

《银行实用英语》一书,不仅有利于银行工作人员掌握和提高英语水平,而且为个人理财提供了快捷的帮助。说一口流利的银行专业英语接待客户,是每一位银行职员所应掌握的基本技能。本书从办理开户储蓄、存款取款、外币兑换、国际汇款、支票兑现等各个方面,准备了各种实况英语会话,并附有单词和短语的替换练习及生词注释。熟记这些实况会话,你能在最短的时间内与客户沟通,并提供最好的服务。此外,本书为走出国门的读者提供了最基本的银行专业英语单词和句子,使他们能在世界各地用英语同银行职员进行交流,从容地办理各项银行业务。

本书虽经认真核校,仍难免有疏漏之处,敬请各界不吝指正。

原书空白页



CONTENTS

目 录

PART 1

银行英语入门

Introduction to Banking English



- 1 银行英语会话须知 (8)
- 2 银行英语基本句型 (10)

PART 2

银行英语实况会话

Banking English Practical Conversation



- 1 受理及回答客人询问 /
Reception and Information (62)
- 2 外币兑换 / Money Exchange (71)
- 3 国外汇款 / Foreign Remittances (84)
 - A. 汇入汇款 / Incoming Remittances (84)
 - B. 汇出汇款 / Outgoing Remittances (89)

	C. 托收/Collection	(97)
4	存款/Deposit	(103)
	A. 开户/Opening an Account	(103)
	B. 存款与提款/Paying-in and Withdrawal	(112)



PART 3

银行英语教室

Banking English Classroom

1	受理及回答客人询问/ Reception and Information	(125)
2	外币兑换/Money Exchange	(147)
3	国外汇款/Foreign Remittances	(168)
	A. 汇入汇款/Incoming Remittances	(168)
	B. 汇出汇款/Outgoing Remittances	(177)
	C. 托收/Collection	(186)
4	存款/Deposit	(192)
	A. 开户/Opening an Account	(192)
	B. 存款与提款/Paying-in and Withdrawal	(205)

附录	世界货币名称表	(207)
----	---------------	-------

PART



银行英语入门





银行英语会话须知



一、把握说话的机会,并依实际情况应对作答

英语会话最忌害羞,其实英语并不是我们的母语,说错了也不用难为情。最重要的是要把握每一次说话的机会,说多了自然熟能生巧。同时也不要太顾及语法,有时简单的一句就能发挥沟通的效果。

二、慢慢地,清楚地

说英语讲得清楚比讲得快重要,因此讲话时,不要太紧张,以免越说越快。只要把速度慢下来,发音清楚、大声,这样便能沟通。

三、用心听对方讲话,不懂时可再问一次

和人交谈时,必须用心听对方讲话,因为这是最基本的礼貌。同样地,在英语会话中也是一样,如果听不懂,只要讲一句 *Pardon?* 简单、明了,又不失礼。

四、不要使用俚语

银行的英语会话十分讲究礼节,因此最好不要使用 *Yeah*, *Sure* 等俚语,以免给对方不够尊重的印象。

五、要有和善的表情

眼睛要注视对方,同时也应保持微笑及和悦的态度,表现出既自信,又有礼貌的表情。这样不仅有助于彼此沟通,同时也给对方一个良好的印象。

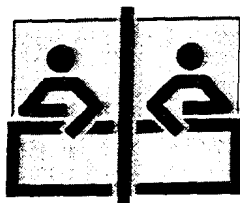
六、注意手势的运用

万一口语的表达不够清楚时,这时可借助适当的手势。但要注意某些不同民族之间,手势的运用可能非常不一样,所以必须在确定正确无误后,才能使用,否则就会弄巧成拙了。



2

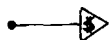
银行英语基本句型



1. ——招呼用语——

**Good morning.**

您好!



汉语的“您好”是一句很方便的招呼语,适用于各种场合;而在英语的场合里, *Good morning* 也是经常使用的。

(1) 对于不知道姓名的顾客, 我们说:

男性的顾客

女性的顾客

上午 **Good morning, sir.****Good morning, madam.**下午 **Good afternoon, sir.****Good afternoon, madam.**

大家都知道, *Good morning* 是“早安”的意思;但是当太阳高照时,中文的“早安”就变成了“午安”,而英语却仍用 *Good morning*, 只有在过了中午以后,才改用 *Good afternoon*。英语中, *Good evening* 是指傍晚六点到次日天未亮以前, *Good night* 则是指晚上的 *Good-bye* 译成中文,是“再见”的意思。

在 *Good morning* 及 *Good afternoon* 之后,要加上 *sir* 或 *madam*, 虽然大家都知道 *sir* 是指男顾客, *madam* 是指女顾客,但还是常有人会弄错,对女顾客称呼 *sir*。这类疏忽须特别注意。

madam 的缩写是 ma'am; 在美国, 几乎任何场合都可以使用 ma'am 这个词, 而在英国, 这个词是佣人称呼主人时用的。由于银行职员和顾客之间的社会地位是对等的, 因此银行职员对女顾客不应使用 ma'am, 而应说 **madam**。

(2) 对于知道姓名的顾客, 在 Good morning 及 Good afternoon 之后, 一定要加上顾客的姓名:

Good morning, **Mr. Jones**.

Good afternoon, **Mrs. Brown**. (或 Miss Brown.)

英语会话中, 常会插入对方的姓名, 这是因为外国人认为能够记住对方的姓名是礼貌 (*etiquette*) 的第一步。所以银行职员对顾客的用语中, 应插入对方的姓名, 以表示对顾客的尊重。

(3) 对于非常熟悉的顾客, 我们可以用 **Hello** 这句话来打招呼。但须特别注意的是, Hello 是一句很不正式的用语, 因此不适用于不知道姓名的顾客。

Hello*, Mr. Jones.

Hello, Mrs. Brown (Miss Brown).

* 使用 **Hello** 打招呼时, 千万别忘了面带微笑。

(4) 对于曾见过面的顾客, 我们可以说:

How nice to see you again!

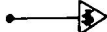
这句话可说成 *I'm glad to see you again.* 或是 *It's good to see you again.*

另外,“很久不见。”可以说:

It's been a long time, hasn't it?

这句话的意思是“It has been a long time since I saw you (or we met) last, has it not?”的简单说法。

2. ——招呼用语(续)——

 *How are you?* 您好吗? 

(1)如果曾和顾客见过面的话,在 Good morning, Good afternoon 及 Hello 之后,可以再接一句“*How are you?*”问问对方的健康情形。因此,如果遇到熟悉的客人,礼貌上都要加问一句 *How are you?*

How are you?

(2)对于好久不见的客人,要说

How have you been?

或者是

I trust you have been keeping well.

说这话时,最后一个字的音调要提高。



(3)如果顾客先问您 *How are you?*, 您的回答可采用下列两种方式:

I'm quite well, thank you, and you?
Very well, thank you, and how are you?

这个时候, 我们应先按照对方的询问内容来回答, 然后再说“*How are you?*”问对方的健康情形。如果对方问您 *How are you?* 时, 您只回答 *Thank you*. 仅 *Thank you* 一句话, 会让对方认为您是一个自私的人, 因为您没有好好地回答对方, 漠视对方的好意。因此, 我们千万记住, 当别人问您“*How are you?*”时, 我们要先说“*Very well*”, 再说“*Thank you*”, 最后才问对方“*How are you?*”

(4)当别人问您 *How are you?* 而您的身体刚好不太舒服时, 该怎么回答呢? 银行职员可能还是会回答“*I'm quite well.*”但实际上, 当您身体不太好时, 可以回答 *Not very well. I have a headache.* (不太好, 我头痛。)或 *Not very well. I had a cold.* (不太好, 我感冒了。)不过, 大部分人都把 *How are you?* 当作招呼用语, 而不是一句实际询问的话, 所以即使身体有些不舒服, 也都会回答 *I'm very well*。

(5)但是众人之中, 总会有人实实在在地回答 *Not very well*。这时, 您应该回答:

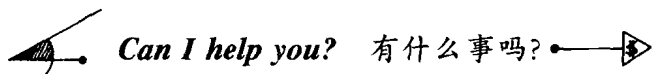
Oh, I am very sorry to hear that.

以表示我们对对方的同情之意。

此外, 我们也可以说“*That's too bad.*”这句话我们在书里常会看到, 但如果讲话的 *intonation* (音调) 不对的话, 对方会误以为您

是在讽刺他(她),所以,如果没有把握,最好不要用这句话。

3. ——探询事物——



中文在说了“您好”之后,大多不会再问对方“有何贵干?”英语也一样,因为我们可以从顾客的态度上了解他们是有事才来的,所以不需要再问这句话。但是对于刚到中国的外国人而言,中国的银行就像外国银行一样,语言不通会使他们担心不知如何办手续,因此,如果我们能够问他们“有何贵干?”就能使他们倍感亲切。

(1)英语的“有何贵干?”,有三种说法:

- ① *What can I do for you?*
- ② *Is there anything I can do for you?*
- ③ *Can I help you?*

第③句可以说成 *Can I assist you?*或 *Can I be of any assistance?*而 *Can I help you?*是最普通的说法。

这些询问句和 Good morning, Good afternoon 等招呼用语一起使用,就会成为最完整的用语。

Good morning, sir. Can I be of any assistance?
Good afternoon, madam. Can I help you?
Good morning, Mr. Jones. What can I do for you today?

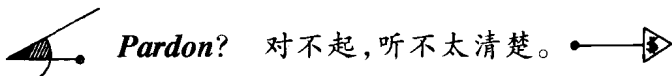
(2)如果想了解顾客是否已经获悉想知道的事情,可以使用下面这

句话非常恰当。

Are you being attended to?

切记 attended 后面要加介词 *to*, 和 attend to 有同样意思的还择有 *wait on* 和 *take care of*, 其中 wait on 是餐厅的用语。(男服务员是 waiter, 女服务员是 waitress) 而 take care of 这句话, 则不能随便乱用, 尤其对象是女孩子时, “Have you been taken care of, Miss Brown?” 一出口, 意思是“布朗小姐, 你是否被好好地照顾呢?”, 言语含有轻浮的意味。所以, 还是用 *attend to* 比较好。

4. —— 反问 ——



有时候我们会听不清楚顾客的问题, 这不仅是因为自己的外语听力较差, 同时也可能是顾客的语音不清, 或者是乡音很重。

(1) 最简单也是最礼貌的反问话

Pardon?

Pardon? 是 *I beg your pardon? Beg your pardon?* 的简短说法, 本来 *I beg your pardon* 是道歉的话, 反问时也可使用, 但两者的音调不一样。道歉时, 要说 *I beg your pardon* ↘, 强调 beg, 音调在 pardon 的地方要下降; 如果是反问时, 要说

I beg your pardon ↗

Beg your pardon ↗

Pardon ↗

这时只强调 *pardon*, 音调要提高。

总之, *Pardon?* 是一句简明用语, 如果听不清楚对方所讲的话时, 只要讲一句 *Pardon?* 即可, 非常方便。

(2) 想用非常客气的说法时, 就说

Would you mind repeating your question, please?

其他还有间接反问的说法, 如 *I'm afraid I didn't understand what you said.* 或 *I'm afraid I can not follow you.* “*follow*”是“理解”的意思, 反过来, 如果问对方是否懂得我们的意思时, 就说 *Do you follow me?* 或 *Follow me?*

(3) 反问客人时, 绝对不能使用下面几种说法:

What?

What did you say?

What's that?

Eh?

I didn't hear.

这些话是只对感情很亲密的人或同事才说的。此外, 也有一些人会说 *Please once again.* 或 *Please once more.* 这也是不正确的用法。

(4) 我们虽然懂英文, 但是有时候却会碰到喋喋不休的外国人, 这时我们就要说

I'm sorry, but would you please speak more slowly?