

零起点英语



英语

主编 / 刘思岳
Marie White

10000句



English for
Beginners



海量口语话题，一辈子够用

把外教请回家，重塑学习体验，菜鸟秒变口语达人

进阶式学习，循序渐进



常备口语
句典类工具书

囊括各场景、各行业
共计近1000个话题
海量口语素材

每个句子标示
重音、次重音、句末语调、
难易程度，清晰易懂

专业美籍教授原声音频
构建最真实、
最本土的语言学习环境

石油工业出版社

超值附赠**500分钟**美籍教授原声音频下载

零起点英语



主编 / 刘思岳
Marie White

英语

10000句



English for
Beginners



超值附赠500分钟美籍教授原声音频下载

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

英语10000句. 下册 / 刘思岳, [美] 玛丽·怀特 (Marie White) 主编.
—北京: 石油工业出版社, 2017. 2

(零起点英语)

ISBN 978-7-5183-1654-0

I. 英…

II. ①刘… ②玛…

III. 英语-口语

IV. H319. 9

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第289671号

英语10000句 下册

刘思岳 Marie White 主编

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里2区1号 100011)

网 址: <http://www.petropub.com>

编辑部: (010) 64251389 图书营销中心: (010) 64523633

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2017年2月第1版 2017年2月第1次印刷

880×1230毫米 开本: 1/32 印张: 15.125

字数: 410千字

定 价: 35.00元 (超值附赠500分钟美籍教授原声音频下载)

(如发现印装质量问题, 我社图书营销中心负责调换)

版权所有, 翻印必究

《英语10000句》

编委会

主 编：刘思岳 Marie White

编 委：（排名顺序不分先后）

黄乐军	赵心悦	姜来胜	黄琦	张荣	常蕾
黄伟	王蕊	庞永刚	黄文敏	李玉婉	佟全新
黄晓鸣	孙力苹	牛庆伟	黄啸	秦守娟	常青
黄颖	周丽花	盛国家	黄振宙	张川	于彦江
黄子安	谢富丽	郑水妹	惠志军	任喆	王洪
吉玮闵	张慧秋	季君	索也兵	贾成	刘京山
江海涛	王志恒	江平	牛治国		

前言 Preface

从我们刚认识ABC开始，就被套上了应试英语的紧箍咒，由于我国英语教育侧重应试能力，重读、写能力，轻听、说能力，造成广大的英语学习者不会说、不敢说、没机会说。长此以往，口语能力越来越差，真到了实用的场合，吞吞吐吐，说出的中式英语让对方一头雾水。

《零起点英语》系列图书，从英语的交流属性入手，重塑您的英语学习体验，以口语实际交流作为最终目标，帮您在最短的时间内说一口地道流利的美式英语。

本套丛书帮您解决口语学习的4大难题：

从说不出口
到脱口而出

从发音不准
到美式口音

从怪腔怪调
到洋腔洋调

从中式口语
到地道表达

本套丛书按照不同的功能和读者对象分为以下5册：

分册	读者对象	功能
《从零开始学音标》	英语基础不牢固的读者；发音不标准的读者；词汇量积累较少的读者。	系统学习音标；积累必要词汇；培养口语习惯，突破开口障碍。
《从零开始说英语》	考试成绩还可以，口语表达能力欠缺的读者。	系统化的口语入门课程，由短到长、由易到难。
《365天英语常用话题》	工作、学习较忙，缺少大量连续学习英语时间的读者。	把口语训练分散为迷你课程，少量多次也能全面学习。
《英语10000句》 上下册	有一定英语基础，需要全面拓展口语表达话题的读者。	可作为常备口语句典工具书。涵盖高级口语课程和行业口语课程；囊括海量各行业口语话题素材。

《英语10000句》上下册具有以下特色：

海量话题，一辈子够用：套书包含了19个部分，涵盖日常生活、交际、旅游、面试、休闲以及40多个专业性行业英语口语，共计近1000个话题，满足您从生活到工作一辈子的英语口语需求。

帮学、帮读、帮讲解：每个句子都有重读位置、次重读位置的清晰标示，句末有音调上扬或下沉的标示，帮助您更精准、地道地读出每一条句子；每个句子标有★★★（难）、★★（中）、★（易）的难度识别符号，您可以有选择性地学习；大部分句子还附有重点词汇的讲解，扫平您自学口语中的知识障碍。

5. You've been a **morning person** all the time. ** ▶ morning person
你一直是个喜欢早起的人啊。

次重读符号 重读符号 升降调 难度 重点词汇注释

专业美音音频：美籍专业口语教授朗读，地道纯正的美音，为您构建最真实的英语学习环境。

这套书特别适用于以下人群：

零基础一族——英语底子差，单词、语法都不懂的读者。

不要求苦背单词，也不需要死抠语法，套书由浅入深，通过真实场景开口演练，在实用中学习口语。只需坚持学习一个月以上，慢慢地这些英语就会变成口头语，最终成为自己的语言。

难坚持一族——怕枯燥、怕死记，学习不能持久的读者。

套书所选场景都是真实环境中的生活、工作、休闲等场景，这些场景和我们的日常生活、工作息息相关，所以在学习的过程中会有亲切、熟悉的感觉，即学即练、即学即用、学以致用，这样学起来就会有兴趣，不会感觉枯燥乏味。

哑巴一族——能读能写，就是不敢开口说英语的读者。

摒弃以往的英语学习只顾做题应试的学习方式，套书从口语交流入手，选择情景对话作为内容，陪您说、让您说、教您说，让您真正把英语说出来。套书录音由资深美籍教授朗读，发音纯正，教您说地道、没

有地方腔的美式英语。

忙碌一族——工作忙、事情多，没有时间学英语的读者。

套书精巧轻便，随身携带方便，实际操作简单，在家、乘车、逛街、等人……随时随地都可以学，零碎时间不浪费，每天下来不知不觉就学习了两三个小时，灵活又高效。

实惠一族——不愿支付昂贵费用，不想跑培训班的读者。

套书涵盖了所有生活、工作中的真实情景，并配有美籍教授原声音频下载，相比培训班动辄数千元、上万元的学费，一对一辅导每小时300元的听课费来说，真的是相当划算！

套书的口语学习效果保证：

10天	15天	20天	30天
英语口语开口说	日常对话不结巴	基础交流无障碍	地道英语脱口而出
无论是“英语白痴”，还是“英语哑巴”都能张口就说出完整的英语句子，彻底告别“不敢说”“不会说”的口语问题。	掌握日常的基本对话，面对各种工作、生活场景能够运用英语交谈，清楚准确地表达出意思和情感，交流基本上没有太大障碍。	所思所想能够充分、明确地表达出来，并且洋味十足，与外国人交流舒畅自然，让您重新点燃学习、工作的激情，用英语对话越来越自信！	彻底征服英语口语“不敢说、说不出、说不溜、说不准”的难题，同时表达地道、发音标准，语言丰富生动，让您说英语就像说母语一样简单。

英语想要说得好，勤学、勤练、勤用不可少。有了这套书的贴心帮助，流利口语一定能脱口而出！

编者
2017年2月

Part 1 职场英语488句

职场新人

1. 介绍同事 2
2. 入职培训 3
3. 公司介绍 4
4. 了解工作 5
5. 交代工作 6
6. 确认工作 7
7. 安排日程 8
8. 参加会议 9
9. 请示汇报 10
10. 财务报销 11
11. 人员招聘 13
12. 文档管理 13
13. 加班加点 14
14. 有事请假 15
15. 工作调动 17
16. 庆贺升迁 18
17. 申请加薪 19
18. 申请离职 21

职场沟通

19. 同事相处 23

20. 上司相处 26
21. 工作对话 27
22. 议论上司 28
23. 关心同事 29
24. 产生矛盾 30
25. 赔礼道歉 31
26. 表示不满 32
27. 相互帮助 34
28. 夸奖员工 35
29. 表达谢意 36

职场接待

30. 拜访客户 38
31. 机场接人 39
32. 预约来访 40
33. 邀请客户 41
34. 接待访客 42
35. 参观公司 44
36. 陪同观光 45
37. 送别客户 46

Part 2 销售英语902句

销售基础口语

1. 迎接顾客 50
2. 询问顾客需要 50
3. 回答顾客需求 51
4. 询问喜好和预算 52
5. 帮客户参考 53
6. 介绍商品细节 53
7. 建议尺码 54

8. 推销畅销品 55
9. 推销廉价品 56
10. 推销物美价廉品 57
11. 帮顾客试穿 58
12. 帮客户搭配 58
13. 帮客户订购 59
14. 帮客户包装 60
15. 给客户送货 61

16. 介绍流行趋势	62	47. 处理退款	90
17. 查询库存情况	63	48. 处理换货	90
18. 说明书及保证	64	49. 免费维修	91
19. 委婉拒绝顾客	65	50. 收费维修	92
20. 妥善处理投诉	66	51. 接听售后电话	93
21. 妥善处理不满	67	52. 处理客户索赔	94
22. 客户满意	68	53. 免费送货上门	95
23. 给客户找零	68	54. 上门维修服务	96
24. 找错零钱	69	上门推销	
25. 应付棘手的客人	70	55. 自我推销	97
26. 说明店面位置	71	56. 品牌介绍	98
27. 介绍其他分店	72	57. 产品介绍	99
28. 说明营业时间	73	58. 性能介绍	100
29. 回答电话询问	74	59. 介绍价格	101
30. 提供修理服务	74	60. 介绍优惠	102
31. 欢迎再次惠顾	75	61. 欢迎试用	103
商品介绍		62. 询问意见	103
32. 介绍颜色	76	63. 劝客购买	104
33. 介绍工艺	77	64. 成功交易	105
34. 介绍材质	78	65. 友好道别	106
35. 介绍款式	79	网络销售	
36. 介绍品牌	80	66. 介绍公司网站	107
37. 介绍尺寸	80	67. 推销自己	108
38. 介绍质量	81	68. 营销产品	109
39. 介绍性能	82	69. 提醒客户查收邮件	109
价格与付款		70. 介绍付款方式	110
40. 告知价格	83	71. 介绍售后服务	111
41. 全价销售	84	72. 通知客户收货	113
42. 拒绝还价	85	广告营销	
43. 现金付费	86	73. 杂志广告营销	114
44. 刷卡付费	87	74. 电视广告营销	115
45. 分期付款	88	75. 网络广告营销	116
售后服务		76. 户外广告营销	117
46. 处理退货	89	77. 广告设计协商	118

78. 与广告代理谈判 119
79. 广告费用商谈 120
- 公共关系营销
80. 展销会 121
81. 拍卖会 122
82. 庆典晚会 123
83. 新闻发布会 124
84. 新车发布会 125
85. 公益表演 126
- 各类商品销售
86. 箱包类 128
87. 玩具类 129
88. 厨具类 130
89. 食品饮料类 131
90. 家用电器类 132
91. 体育用品类 133

Part 3 导游英语400句

旅行社服务

1. 介绍本社情况 136
2. 线路设计与安排 137
3. 推荐特色产品 138
4. 具体价位介绍 139
5. 价格优惠方案 140
6. 寻求国际合作 141
7. 推广国际项目 142
8. 代办签证服务 144
9. 服务满意度调查 145
10. 处理客户投诉 146

导游服务

11. 安排游客上车 147
12. 介绍酒店设施 148
13. 代客登记入住 149
14. 询问用餐意见 150
15. 告知用餐地点 151
16. 介绍用餐菜品 152
17. 介绍饮食文化 153
18. 游览安排说明 154
19. 解释差异票价 156
20. 介绍景点地图 157

21. 景点讲解服务 158
22. 景区安全警示 159
23. 紧急情况处理 161
24. 处理突发状况 162
25. 协助客人退房 163
26. 安排游客登机 164

机场服务

27. 取消预订服务 165
28. 提供机场问询 166
29. 解释航班取消 167
30. 协助寻找座位 168
31. 调换座位服务 169
32. 机内送餐服务 170
33. 机上问询服务 171
34. 晕机不适处理 172
35. 协助领取行李 173

景区服务

36. 售票服务 174
37. 验票服务 175
38. 问询服务 176
39. 广播服务 177
40. 处理客户投诉 178

Part 4 饭店英语1209句

服务员基础用语

1. 欢迎用语 180
2. 祝福用语 180
3. 致谢用语 181
4. 致歉用语 182
5. 提醒用语 183
6. 打扰用语 184
7. 介绍营业时间 185
8. 简单介绍饭店 186
9. 解释饭店政策 187
10. 请顾客自便 188
11. 请顾客不用担心 189
12. 询问特殊需要 190
13. 请求顾客重复 190
14. 请求顾客稍候 191
15. 送客用语 192

餐桌预订

16. 询问客人预订人数 193
17. 询问客人预订要求 194
18. 告知顾客来饭店路线 195
19. 客人确认预订 196
20. 客人更改预订 197
21. 因客满拒绝预订 198

外卖预订

22. 询问顾客菜色 199
23. 询问个人信息 199
24. 询问送餐分量 200
25. 询问送餐时间 201
26. 询问送餐地址 202
27. 接受电话订餐 203

迎客领位

28. 饭店接待 204

29. 介绍最低消费 204
30. 询问预订与否 205
31. 客满安排发号 206
32. 请顾客等候 207
33. 拼桌 208
34. 换桌 209
35. 分桌 210
36. 引客人入座服务 211
37. 帮客人挂衣服 212

顾客点餐

38. 递上菜单 213
39. 介绍菜单 214
40. 解释菜肴 215
41. 询问饮食喜好 216
42. 询问饮食禁忌 217
43. 点餐服务(主菜) 217
44. 点餐服务(辅菜) 218
45. 此菜已订完 219
46. 此菜已撤销 220
47. 推荐地方菜 221
48. 推荐特价菜 222
49. 推荐招牌菜 223
50. 处理特殊点餐要求 224
51. 请等候上菜 225
52. 更换餐具 225
53. 更换菜肴 226
54. 回复询问洗手间 227
55. 讲解西餐用餐礼节 228
56. 讲解中餐用餐礼节 229
57. 上菜服务 230
58. 分菜服务 231
59. 上错菜肴 232

60. 加单添菜 233
61. 提供香料服务 234
62. 赠送餐后甜点服务 235
63. 提供餐后茶水服务 235
64. 提供餐后咖啡服务 236
- 酒水服务**
65. 介绍酒的种类 237
66. 介绍酒的味道 238
67. 询问客人偏好 239
68. 暂无某种酒 240
69. 推荐国产酒 241
70. 推荐洋酒 242
71. 推荐饮料 243
72. 推荐茶水 244
73. 斟酒服务 245
74. 建议续杯 246
75. 酒吧规定 247
76. 拿错酒类 248
- 买单打包**
77. 提供打包服务 249
78. 协助客人结账 249
79. 解释税率和服务费 250
80. 现金结账服务 251
81. 信用卡结账服务 252
82. 提醒信用卡消费限额 253
83. 支票结账服务 254
84. 计入房费服务 255
85. 优惠券结账服务 256
86. 使用外币结账服务 257
87. 发现使用假钞 258
88. 婉拒客户小费 258
89. 为客户提供发票 259
90. 为客户提供折扣 260
91. 问客人用餐感受 261
92. 向顾客收集意见 262
93. 提醒客人带好随身物品 263
94. 帮客户寻找失物 264
95. 欢迎再次光临 264
- 接受投诉**
96. 表示理解 265
97. 了解实情 266
98. 及时反馈 267
99. 沟通商量 268
100. 及时解决 269
101. 拒绝不合理的要求 270
- 处理投诉**
102. 处理抱怨等座位太久 271
103. 处理抱怨上菜太慢 272
104. 处理抱怨上错菜肴 273
105. 处理抱怨味道太差 274
106. 处理抱怨环境不好 275
107. 处理抱怨设备不齐全 276
108. 处理抱怨服务态度差 277
109. 处理饮料洒在客人身上 278
110. 处理抱怨找错钱 279
- 安保人员**
111. 停车服务 280
112. 帮客人叫车 281
113. 给客人派车 281
114. 确保酒店安全 282
- 其他服务**
115. 接受包间预订 283
116. 接受宴席预订 284
117. 接受特殊预订 285
118. 准备宴会 286
119. 选择背景音乐 287
120. 餐桌摆设 288
121. 饭店装饰 289

Part 5 酒店英语570句

大堂迎宾

1. 客房预订 292
2. 更改预订 293
3. 团队预订 293
4. 酒店地址 294
5. 迎宾待客 295
6. 确认旅客姓名 296
7. 寄存物品 297
8. 领取物品 298
9. 遗失取物牌 299
10. 替客人传话 299
11. 转接服务 300
12. 国际电话服务 301
13. 国内长途电话 302
14. 内线电话服务 303
15. 通信故障处理 304
16. 酒店内向导服务 305
17. 欢迎再次入住 306

客房服务

18. 提取客人行李 307
19. 带客进房 308
20. 递交钥匙 308
21. 送错行李 309
22. 设备不全处理 310
23. 设备故障处理 311
24. 借用电器 312
25. 铺床服务 313
26. 缝补服务 314
27. 送错衣服 315
28. 洗坏衣服 315
29. 应对火警 316

30. 更换客房服务 317
31. 客房用品补给 318
32. 物品遗留客房 319
33. 丢失财物登记 320
34. 忘记带钥匙卡 321
35. 特殊要求服务 322

康乐服务

36. 提供桑拿按摩服务 323
37. 武术气功指导服务 324
38. 室外球类服务 325
39. 室内球类服务 326
40. 洗头理发服务 327
41. 网吧服务 328

商场服务

42. 迎宾导购 329
43. 丝绸制品 330
44. 民族服装 330
45. 传统书画 331
46. 名酒名茶 332
47. 保健礼品 333
48. 体育用品 335
49. 音像制品 336

商务服务

50. 会议服务 337
51. 宴会服务 338
52. 翻译服务 339
53. 代客订票 340
54. 网络服务 341
55. 印制名片 342
56. 冲印胶卷 343
57. 提供信息 344

Part 6 银行英语580句

银行日常接待

1. 与客户打招呼 346
2. 向客户介绍业务 346
3. 解释账户规章制度 347
4. 为客户解答问题 348
5. 询问客户要求 349
6. 向客户提出建议 350
7. 向客户致歉 351
8. 向客户致谢 352
9. 与客户道别 353

银行普通业务

10. 开立活期账户 354
11. 开立定期账户 355
12. 开立支票账户 356
13. 集团账户存款 357
14. 取款业务 358
15. 提前支取 359
16. 外币卡取款 360
17. 利息问题 361
18. 余额查询 362
19. 账户透支 363
20. 卡/存折挂失 364
21. 没收假币 365
22. 汇款业务 366
23. 转账业务 367
24. 兑现支票 368
25. 支票挂失 369
26. 出租保险箱 370
27. 销户业务 371
28. 自动柜员机 372

银行外汇业务

29. 开立外汇账户 373

30. 收汇管理 374
31. 汇率问题 375
32. 向国外汇款 376
33. 购买旅行支票 377
34. 提供外汇贷款 378

国际结算业务

35. 信汇 379
36. 开立信用证 380
37. 修改信用证 381
38. 资信调查 382
39. 中国银行信托部 383
40. 国际货币制度 384

信用卡业务

41. 信用卡咨询 385
42. 刷卡消费 386

电子银行业务

43. 电话银行业务 387
44. 手机银行业务 388
45. 网上银行业务 389

信贷与理财

46. 个人住房贷款 390
47. 住房公积金贷款 391
48. 住房装修贷款 392
49. 个人留学贷款 393
50. 融资贷款 394
51. 延期贷款 395
52. 理财咨询 396
53. 理财分析 397
54. 股票投资 398
55. 基金投资 399
56. 债券投资 400
57. 期权交易 401

58. 期货交易	402	62. 代理债券业务	406
代理业务		63. 代理收费业务	407
59. 代理保险业务	403	64. 代理税收业务	408
60. 代理基金业务	404	65. 代办公司业务	409
61. 代理证券业务	405	66. 代发工资业务	410

Part 7 保险英语120句

保险英语

1. 保险种类和目的	412	8. 养老保险	419
2. 人寿保险	413	9. 医疗保险	420
3. 财产保险	414	10. 工伤保险	420
4. 汽车保险	415	11. 生育保险	421
5. 旅游保险	416	12. 协助投保	422
6. 意外保险	417	13. 签订合同	423
7. 货运保险	418	14. 接受索赔	424
		15. 索赔处理	425

Part 8 售货员英语100句

售货员英语

1. 在超市	428	6. 在化妆品店	432
2. 在服装店	429	7. 提供结账服务	433
3. 在鞋帽店	430	8. 保修期限	434
4. 在珠宝店	430	9. 提供售后服务	435
5. 在工艺品店	431	10. 处理退货退款	436

Part 9 交通服务英语100句

交通服务英语

1. 汽车服务	440	4. 轮船服务	442
2. 火车服务	441	5. 租车服务	443
3. 公交车服务	441	6. 向旅客售票	444
		7. 车辆检修	445

- | | | | |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| 8. 为汽车加油 | 446 | 10. 处理交通事故 | 448 |
| 9. 处理交通违章 | 447 | | |

Part 10 行业英语118句

行业英语

- | | | | |
|------------------|-----|---------------|-----|
| 1. 财会英语 | 452 | 5. 就医英语 | 458 |
| 2. 文秘英语 | 453 | 6. 护士英语 | 460 |
| 3. 教师英语 | 455 | 7. 空服英语 | 461 |
| 4. 图书管理员英语 | 456 | 8. 海关英语 | 462 |
| | | 9. 警察英语 | 464 |

职场英语488句

Part

职场英语488句