

Practical Oral English For



用电客户受理员 实用英语口语

北京电力客户服务中心 编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

用电客户受理员 实用英语口语

北京电力客户服务中心 编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

随着我国“入世”之后开放程度的不断加深,外资企业、合资企业越来越多,电力客服人员与外籍人员的交流也越来越频繁。为了适应现代电力客户服务的需求,有效提高客户服务和电力营销人员的现场英语对话交流能力,服务2008年奥运会,北京电力客户服务中心依据常见的用电服务问题专门编制了这本实用英语口语,并聘请外籍人员校正,使服务英语更加纯正、规范、专业、全面。

本书共分为四个部分,第一部分为文明规范用语;第二部分为情景对话,主要包括95598热线服务英语(含事故报修、用电咨询、投诉举报、客户回访),营业场所服务英语(含售电、修补卡、电费电价、用电报装、供用电合同、其他),现场服务英语(含上门抢修、应急送电、上街义务咨询);第三部分为企业组织机构;第四部分为专业词汇,便于读者在实际工作中查询使用。同时,附录中还提供了公司简介等相关内容,供读者在必要时参考。

本书可作为从事电力客户服务和市场营销人员的英语培训教材,以及负责供电服务质量管理人员的参考用书,也可供相关的技术、管理人员自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

用电客户受理员实用英语口语/北京电力客户服务中心编. —北京:中国电力出版社, 2007

ISBN 978-7-5083-5946-5

I. 用… II. 北… III. 电力工业—工业企业管理: 供销管理—英语口语—手册 IV. H319.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 112398 号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

北京丰源印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2007年8月第一版 2007年8月北京第一次印刷
787毫米×1092毫米 32开本 4.125印张 88千字
印数0001—5000册 定价**18.00元**

敬告读者

本书封面贴有防伪标签,加热后中心图案消失
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

《用电客户受理员实用英语口语》

编审人员名单

主 编：王家伟 郭明茜

参 编：沈亚静 李 超

审 核：李顺平

前 言

作为优质服务年活动的一项举措,北京电力客户服务中心依据《用电客户受理员国家职业标准》、国家电网公司《供电服务规范》的要求,结合多年来供电客户服务英语口语实践,编写了《用电客户受理员实用英语口语》。本书的出版对于促进广大工作在用电客户服务一线的职工提高英语服务能力,树立国家电网公司国际形象,建设“一强三优”的现代化公司具有十分积极的意义。

当前,世界经济一体化的进程正在加速发展,学习英语,为越来越多的工作和生活在外国友人提供电力英语服务,不仅成为首都这个国际化大都市、2008年奥运举办城市的迫切需要,同时也成为全国供电客户服务战线全体员工的迫切需要。然而,目前这方面的书籍非常少,本书的出版弥补了这方面的空缺,为供电客户服务人员学习英语口语提供了方便。

本书是在客户服务中心2002年内部《供电服务英语教材》的基础上,根据5年的应用实践和新形势的要求修编而成的。全书采取中英双语对照形式,主要包括文明规范用语、95598热线服务英语、营业场所服务英语和现场服务英语等部分。本书注重实用性,对在北京的外国朋友从未涉及过的用电领域内容(如变更用电)没有编入,增加了“网络表事故报修和咨询”、“营业场所服务”、“应急送电”和“上门抢修”等内容;重新编写了卡表及停电的各类报修、咨询用语

和场景对话，纠正了大量的不正确表达方式和英语词汇，将同类问题进行归纳总结，强化了编排的逻辑性。本书内容丰富、实用性强、专业词汇和句型丰富，是用电营销职工学习使用英语口语，提高英语服务能力的有益工具。

为了使本书英语表达方式更加符合外国客户的语言习惯，书稿完成之后，特聘请专业翻译公司做了校对，请英语外教 Ruseller Malinao 做了进一步的修改。

本书在编写过程中得到了国家电网公司营销部、北京电力公司总经理工作部外事处及中心相关同志的大力支持和帮助，在此一并表示衷心的感谢！

2007年7月

目 录

Contents

前言

第一部分 文明规范用语	Courtesy Words	1
第二部分 情景对话	Dialogues	12
一、95598 热线服务英语	English used in Hotline	
95598		12
(一) 事故报修	Reporting for Fixing	12
(二) 用电咨询	Consulting	64
(三) 投诉举报	Complaints and Reporting	74
(四) 客户回访	Calling for Feedback	76
二、营业场所服务英语	English Used in	
business areas		79
(一) 售电	Power Selling	79
(二) 修补卡	Card Repair and Replacement	81
(三) 电费电价	Electricity Rates and Electricity Cost ..	85
(四) 用电报装	Application for Power	93
(五) 供用电合同	Contract for Power Supply	
and Use		98
(六) 其他	Others	102
三、现场服务英语	English Used in Service to Door ..	102
(一) 上门抢修	Offering Service to Door for Fixing ...	102
(二) 应急送电	Supplying Emergency Cards	105

(三) 上街义务咨询	Consulting in Public	107
第三部分 企业组织机构	Organizational Structure	110
第四部分 专业词汇	Professional Terms	113
附录 公司简介	Brief Introduction of the Company	121



第一部分 文明规范用语

Part I Courtesy Words

1. 称谓

先生 Mr. ; 女士 Ms. 。

2. 与客户交谈工作时

(1) 问好。

您好!

Hello! / How do you do?

早上好!

Good morning.

下午好!

Good afternoon.

(2) 表示请求。

请……

Please….

请稍候。

Please wait a moment.

麻烦您……:

Could you please…?

(3) 表示感谢。

谢谢!

Thank you! / Thanks!

非常感谢!

Thank you very much! / Thanks a lot!

(4) 表示不用谢。

不客气，不用谢。

You are welcome. / Not at all.

(5) 表示歉意。

请原谅。

Sorry for the mistake.

抱歉。

I'm sorry. / I sincerely feel regret about this.

对不起，打扰了。

I'm sorry to disturb you.

(6) 表示欢迎。

欢迎!

Welcome.

见到您很高兴!

Nice to meet you!

(7) 再见。

再见。

Bye-bye. / See you.

3. 客户进门

您好! 请坐, 请问您要办理什么业务?

Hello! Take a seat / Have a seat, please. What can I do for you?

4. 为客户办理业务时

请稍候, 我马上为您办理。

One moment, please. I'll do it for you right away.

5. 客户所办业务不属于本部门的职责时
请稍候, 我先帮您联系一下。

Just a moment (second) please. I'll contact the person concerned for you.

6. 客户所找工作人员不在时

(1) 负责此项工作的人员不在, 请您稍候, 我帮您联系一下。

The person in charge is not in. Please wait a moment, and I'll contact him for you.

(2) 王工程师不在, 请问您需要给他留言吗?

Mr. Wang is not in. Would you like to leave a message for him?

7. 前面的客户业务办理时间过长时

(1) 抱歉, 让您久等了, 我会加紧办理的。

I am sorry to keep you waiting for a long time. I'll attend to it as soon as possible.

(2) 对不起, 现在业务比较忙, 请您稍候。

I'm sorry. We are a bit busy now. Please wait a moment.

8. 客户交款时

(1) 您的支票没有问题, 请您收好发票。

Well, your check is OK. Please take the receipt.

(2) 这是 100 元整, 找您 13.48 元, 请点清, 并拿好发票。

You've paid 100yuan. This is your change of 13.48yuan.

Please check the number and take your receipt.

(3) 这是 256.3 元, 您的钱正好, 请收好发票。

Here is your 256.3yuan. It's just right. Please take your receipt.

(4) 这是 912 元, 您的支票已填好, 请您留下联系电话。

Well, 912yuan. Your check is filled out. Please leave your telephone number.

9. 系统出现问题时

(1) 短时间可恢复。

非常抱歉, 现在电脑系统出现了问题, 我们正在处理, 请您稍等一下。

I'm sorry that there is something wrong with the computer system. We are dealing with it. Please wait a moment.

(2) 较长时间才能恢复。

非常抱歉, 现在电脑系统出现了问题, 我们正在处理, 短时间内可能无法恢复, 请您留下联系电话, 系统恢复后我们会及时联系您。

I regret that there is something wrong with the computers. Now we are dealing with it, but it'll take some time. Please leave your telephone number, and we'll contact you as soon as the system on.

10. 客户离开时

感谢您的光临。

Thank you for coming.

11. 上门服务自我介绍

您好, 我是北京电力公司的抢修人员张立, 来上门维修

(送卡等服务)。这是我的工作证。

Hello! I'm Zhang Li from Beijing Electric Power Corporation. I'm here to help you solve your electric problem (to send you a new card). This is my work I.D. card.

12. 要求到客户家中查看时

请问我能进去查看一下吗?

May I come in and check it for you?

13. 借用客户物品及归还时

(1) 您能把凳子借我用一下吗?

Could you lend me your stool?

(2) 您的凳子用完了, 谢谢!

Thank you for your stool.

14. 离开客户时

谢谢您的合作! 如果您有用电问题请您拨打 95598 热线。
再见!

Thank you for your cooperation! If you have any electric problems, please dial 95598. Bye-bye.

15. 所办业务一时难以答复或需请示领导时

(1) 对不起, 现在无法马上答复您。请您留下电话号码, 有结果后将尽快与您联系。

I'm sorry, but I can't give you an answer immediately. Would you please leave your phone number? And I'll call you as soon as there is a result.

(2) 我已经记录下来, 请示领导后答复您, 好吗?

I have written it down. I'll answer you as soon as I ask my

leader, OK?

16. 接听客户电话时

(1) 您好, 北京电力客户服务中心 123 号为您服务, 请讲。

Hello, Customer Service Center of Beijing Power. This is No.123. What can I do for you?

(2) 您好, ×××营业厅 (供电所)。

Hello! ×××Service Branch Of Beijing Power (local power supply service office).

17. 客户打错电话时

对不起, 您打错电话了, 这里是北京电力客户服务中心 (或北京电力×××营业厅)。

Sorry, you dialed a wrong number. This is the Customer Service Center of Beijing Power (×××Service Branch Of Beijing Power).

18. 未听清楚, 需要客户重复时

对不起, 我没听清楚, 麻烦您再说一遍, 谢谢。

I beg your pardon. / Sorry, I couldn't catch you. Would you please repeat it?

19. 工作出差错时

对不起, 请原谅。

I apologize for the mistake.

20. 受到客户批评时

您提的意见我们一定慎重考虑, 有利于改进我们工作的, 我们一定虚心接受, 欢迎多提宝贵意见。

Your proposals will be considered seriously (thoughtfully). We are ready to accept any proposals improving our work with an open mind. More valuable suggestions are appreciated and welcome.

21. 客户提出建议时

谢谢您，您提出的宝贵建议我们将及时反馈给公司相关领导。再次感谢您对北京电力公司的关心和支持。

Thank you for your valuable suggestions. I will report them in time to our leaders. Thanks again for your concern and support to Beijing Electric Power Corporation.

22. 当客户对我们有误解时

对不起，可能是我刚才没讲清楚，我们处理工作的程序是……

I'm sorry. I might not say it clearly. Our procedure is...

23. 遇到有个别客户情绪激动时

(1) 您先别生气，您叙述清楚，我才能准确快速地给您解决问题。

Please keep calm. I will solve your problem quickly only if you give it a clear account.

(2) 不要着急，有话好好说，如果您有不同意见，可以请有关方面解决。

Don't worry. We can find a solution on our differences through a relevant department.

24. 客户电话预约上门服务时

请问您什么时候在家？我们为您上门服务。

Could you please tell me when you will be at home? We will serve you at your home.

25. 向客户进一步询问具体情况时

请您具体介绍一下故障情况好吗? /请您叙述一下详细情况好吗?

Could you please say more about it?

26. 客户询问检修停电时间时

对不起, 您所在地区今天安排了一路计划检修工作, 时间是从××点到××点, 由此给您带来的不便请您谅解。请放心, 只要工作完成, 我们会及时恢复供电。

I'm sorry to inform you that the power cut in your area is due to a scheduled overhaul. The interruption duration is from ×× o'clock to ×× o'clock. Sorry for the inconvenience. Don't worry. The power supply will be resumed as soon as the overhaul is completed.

27. 客户咨询故障停电时

对不起, 您所在的地区发生了高压故障, 我们正在全力抢修, 给您带来的不便请您谅解。

There is a power cut due to a fault in the high-voltage line in your area. We are now working on emergency repairs. Sorry for the inconvenience.

28. 卡表客户内线故障

通过判断, 卡表是正常的, 您停电的原因可能是内部线路有故障, 内线的产权不属于北京电力公司, 请直接联系物业或房东。

Apparently, your meter is working normally. The power failure may result from some fault in your internal circuits, whose property doesn't belong to Beijing Electric Power Corporation. So you may contact your community service company or your land lord to solve the problem.

29. 客户报错地址未见人去修理又来电话时

对不起，我们已经去过了，但没找到，请您再留下地址和电话。

Sorry, our workmen have been to the place you told us, but could not find it. Please leave your address and telephone number again.

30. 当客户催问故障处理进度时

(1) 对不起，我马上为您催办。请您留下电话，稍候我将处理情况转告您。

I'm sorry. I'll urge the workmen to deal with your problems. Please leave your phone number, and I'll keep you informed of the progress.

(2) 对不起，今天的事故较多，我们正在组织处理，请谅解。

Sorry, we have more faults today to deal with. We are now working on an emergency repair. Sorry for the inconvenience.

31. 客户反映供电设备出现故障时

请您留下故障点的详细地址，我们立即派人处理。

Please leave the detailed address of the trouble spot. We will send someone to deal with it as soon as possible.