

行业权威媒体 **服装时报** 强力推荐

FASHION TIMES

中国服饰业终端店铺首选培训教材

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典

主编 祝文欣 副主编 戴虹 杨水秀

终端店铺服务 英语应对

马媛媛 马小丰 等编著

PRACTICAL ENGLISH FOR
SHOPPING-GUIDERS

作为新世纪的导购，面对快速增长的外商人群，
你是否做好了充分的语言应对准备？
面对国外的客户，你是否能轻松落单？
当全球化的浪潮风起云涌之时，
店铺服务英语将使你的销售如虎添翼！



附赠光盘



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



行业权威媒体 **服装时报** 强力推荐
FASHION TIMES

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

中研国际品牌管理咨询机构
SEC International Brand Management & Consultation Organization

中国服饰业终端店铺首选培训教材

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典

主编 祝文欣 副主编 戴虹 杨水秀

终端店铺服务 英语应对

马媛媛 马小丰 等编著

PRACTICAL ENGLISH FOR
SHOPPING-GUIDERS



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书面向广大服装行业终端店铺导购群体,提供其工作中必备的英语句型、相关词汇,解决其开不了口的困境,并紧抓服装行业终端店铺导购这个细分市场,针对性强,内容实用。本书内容包括:日常服务英语基本句型、卖场对话、店面常用词汇、奥运英语等。

本书是终端店铺从业人员学习英语的参考书,也可作为店铺管理者对导购进行英语培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

终端店铺服务英语应对/祝文欣主编;马媛媛等编著. —北京:机械工业出版社, 2007. 1

(使终端店铺业绩提升 3 倍的中研宝典)

ISBN 978 - 7 - 111 - 20785 - 6

I. 终… II. ①祝… ②马… III. 商店—商业服务—英语—口语 IV. H 319. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 008752 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:贾秋萍 版式设计:梅 轩 责任校对:唐海燕

封面设计:陈 燃 责任印制:李 妍

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2007 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 240mm 6.125 印张 · 19 插页 · 181 千字

0001—5000 册

标准书号:ISBN 978 - 7 - 111 - 20785 - 6

光 盘 号:ISBN 978 - 7 - 88709 - 423 - 0(光盘)

定价:26.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

丛 书 序

随着 20 余年的改革开放,中国由计划经济逐渐步入了市场经济,而服装市场也早就进入了买方市场的竞争时代。在这样的市场里,服装产品同质化(含面料、款式等边际产品)、服务同质化及其他市场营销行为同质化程度越来越高,消费者面对同质化、同诉求化的服装也越来越无所适从。

面对这种残酷的消费市场竞争情况,广大的服装厂商都在思考着怎样使自己从品牌运营商自身到中上游代理商,再到终端加盟商及消费者的产品市场链真正畅通无阻地转动起来。在这条市场链中,前、中部分的工作相对容易开展,可是要使服装产品从终端商顺利转到消费者手里的后半部分却是非常困难的。因为,终端就是与最多同类竞争品进行最激烈争夺的战场。所以,就像我们“中研”所讲:服装业已经进入了决胜终端、业绩为王的时代。在这样的时代中,谁的服装能以目标消费者最易察觉的形式体现消费者最注目与关心的因素,谁就能获得最有利的品牌与市场地位。

但是认识归认识,决胜终端的厂商不是只流于橱窗设计、商品陈列、布标、店招等 POP 硬件,就是在导购推销等环节顾此失彼,做得不足。这为有志做大“蛋糕”的服装企业带来了毁灭性的打击。因为,自己的产品极可能因终端的不力及终端导购竞争力的缺乏,使本来有希望为自己带来丰厚利润回报的产品在一年,甚至更短的时间内匆匆走完其生命周期。

与此同时,自从中国加入 WTO 以来,国外大牌的服装品牌风起云涌袭入中国,纷纷抢占市场终端制高点。国内服装企业随着品牌发展的日趋深入,终端争夺战也将愈演愈烈,尤其在服装行业更为白热化,使如何提高终端业绩成为众多企业生死存亡的大事。

终端,作为产品和消费者直接接触的场所,作为分销渠道中最关键的神经末梢,已经成为营销的最重要的平台。这个平台除了实现销售功能外,还是展示产品、品牌以及企业形象的最佳舞台。可以说,在市场竞争如此激烈的今天,

谁掌握了终端,就意味着掌握了商战的主动权。

可是,在“决胜终端”、“业绩为王”之风盛行之下,许多企业却步入终端误区。盲目按照“70% 投终端,30% 投广告”的所谓秘笈操作,结果忽视企业战略的调研、制订、执行和修正,忘记品牌和企业文化建设的重要,把宝贵的资金都押在终端。导致后台和品牌的支撑不够,货是上了架,但却卖不出去,实际只形成了库存位移。

终端的另一个误区是,比谁的卖场大。不断有某某服装品牌的旗舰店单店面积不断刷新的报道。我就曾受邀参观指导过一个面积达到 3000 平方米的“巨无霸”旗舰店。在老总一阵忽悠之后,我们通过对导购和顾客抽样调查,初步得出单位销售效应只有 100 平方米店 1/10 左右的结论,利润情况可想而知。

那么,到底应该怎样在决胜终端的时代,系统化、全面化、优势化构建自己的终端导购竞争力呢?

我们认为,实施决胜终端、业绩提升要基于以下最基本的两点:

(1) 零售终端是实现产品交换价值的场所,惟有零售点的销售才是真正的销售,渠道的构建是实现这一目的的手段。

(2) 来自于销售终端的市场信息是最有效的信息。

在这两点基本思想的指导下,中研国际品牌管理咨询机构的专家、顾问总结 20 余年的经验编撰出这一系列能使终端店铺业绩提升 3 倍的中研宝典。我们认为决胜终端,使业绩提升,功败垂成全在如下细节。

(1) 重视制度表格。但是否制度、表格越多,工作效率就越高呢? 事实表明并非如此,那么如何正确发挥其制度、表格的作用呢? “中研”品牌管理咨询机构的专家、顾问通过 20 余年的经验,总结出店铺常用制度与表格,并将日常运作所用的制度、表格进行分类、整理,其实用性、操作性极强。表格更是可以拿来即用,堪称终端店铺必备的管理工具。

(2) 掌握销售妙语。一句温暖的话语如春风拂面,让顾客感觉舒爽无比;一句冷漠的话语如寒风刺骨,让顾客寒彻心肺。这就是语言的力量,也是使终端店铺赢得顾客的一条黄金法则。

(3) 谙熟促销攻略。在服装业竞争日益激烈的今天,如何让自己的店铺在众多竞争对手中脱颖而出,经营者除了进一步完善管理机制与服务制度外,首

要致胜武器就是“促销”。“促销”是现代社会各行各业增加销售量的一种有效手段,在服装业也发挥着举足轻重的作用。

(4)运用瘦身法则。爱美之心,人皆有之。如何用服装改变顾客的形象,更接近顾客对美的需求,在此过程顾客会对导购提出更深层的需求。如何成为顾客更中意、信赖的着装顾问及生活中的朋友?只有灵活运用塑造顾客穿着美的法则和技巧,才能迅速提升你的销售业绩!

此外,服装终端店铺的导购还要谙熟服装、配饰的搭配技巧,掌握服装面料、洗涤、熨烫的全面知识以应对顾客的抱怨,掌握服装终端英语以应对国外顾客的购物需求等等。我们认为只有在这些细节上做到最好,才是真正明白了决胜终端的意义,抓住了业绩提升的关键。我们相信,在这个决胜终端、细节制胜的时代,这套“使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典”对广大服装业的朋友在提升终端店铺的业绩方面具有立竿见影的作用,是服装终端从业人员必备的、不可多得的黄金宝典。

中研期待你们成功的消息!

祝文欣

2006年11月

前 言

中国已加入 WTO, 2008 年奥运会即将来到, 英语成为各行各业必备的交流工具。服装业也不例外, 与国外企业接触日益增多的同时, 也对服装行业终端店铺的从业人员提出了掌握基本交流英语的语言要求。从现实来看, 服装行业终端店铺从业人员的整体文化水平并不高, 迫切需要补充相关英语词汇, 提高相应的英语会话技能。

本书面向广大服装行业终端店铺导购群体, 提供其工作中必备的英语句型、相关词汇, 解决其开不了口的困境, 并紧抓服装行业终端店铺导购这个细分市场, 针对性强, 内容实用。

本书内容包括: 日常服务英语基本句型、卖场对话、店面常用词汇、奥运英语等。

本书由祝文欣任主编, 戴虹、杨水秀任副主编, 马媛媛、马小丰、范志红、代卉、张建华、王德庆参与了本书的编著工作。

编 者

2006 年 10 月

目 录

前 言

一、日常服务英语基本句型 / 1

Welcoming the Customer 迎宾导购 / 1

Greetings Responses 一般性应答 / 2

Offering Help 提供帮助 / 4

Selecting Goods 选购商品 / 5

Bargaining 议价用语 / 9

Payments & Receipts 收付款用语 / 11

Selecting Souvenirs 选购礼品用语 / 13

Supermarket 超市购物用语 / 14

Foreign Currency Exchange 外币兑换用语 / 15

Refund & Exchange 商品退换用语 / 17

Packing 包装捆扎 / 18

Delivery & Consignment 送货与托运 / 19

Something Lost 寻找失物 / 20

Business Hours 询问营业时间 / 21

Asking the Way 商场问路 / 22

Repairing 修理用语 / 23

Shopping for Food 食品购买用语 / 24

Restaurant Service 餐饮服务用语 / 25

Barber & Beauty Salon 美容美发用语 / 28

Apology 道歉用语 / 30

Telephones 电话用语 / 32

Greetings & Farewells 迎候与告别 / 35

二、卖场对话 / 39

UNIT 1 At the Jewelry and Crafts Shop 在珠宝工艺品部 / 39

UNIT 2 At the Garments Shop 在服装店 / 56

UNIT 3 At the Shoes and Hats Department 在鞋帽部 / 65

UNIT 4 At the Clock, Watch and Glasses Department 在钟表、眼镜部 / 70

UNIT 5 At the Stationery Shop 在文化用品部 / 73

UNIT 6 At The Painting Shop 在书画部 / 76

UNIT 7 At the Silk Shop 在丝绸部 / 81

UNIT 8 At the Sports Goods Shop 在体育用品部 / 82

UNIT 9 At the Cosmetics Shop 在化妆品部 / 84

UNIT 10 At the Chinaware Shop 在瓷器店 / 86

UNIT 11 At the Domestic Appliances Shop 在家用电器部 / 94

UNIT 12 At the Pharmacy Counter 在药品部 / 101

UNIT 13 At the Food and Beverage Department 在食品饮料部 / 107

三、店面常用词汇(汉英) / 111

店面服务人员常用词汇 / 111

店铺收银员常用词汇 / 113

旅行常用词汇 / 114

重要节假日用语 / 115

四、店面常用词汇(英汉) / 117

常用色彩词汇 / 117

常用商品词汇 / 118

常用食品类词汇 / 118

家电商品类词汇 / 122

体育用品类词汇 / 123

日用品类词汇 / 125

服装服饰类词汇 / 129

皮革类词汇 / 132

鞋帽类词汇 /	133
儿童玩具类词汇 /	135
照相器材类词汇 /	136
钟表眼镜类词汇 /	138
化妆品类词汇 /	139
工艺品类词汇 /	140
文化用品类词汇 /	145
图书类词汇 /	147
园艺花卉类词汇 /	149
鸟类词汇 /	150
美食类词汇 /	151
药品类词汇 /	156
美容美发类词汇 /	157
中西乐器类词汇 /	159
家居用品类词汇 /	161

五、奥运英语 / 163

词汇 /	163
基础对话 /	166
体育项目 /	172
项目篇 /	172
规则篇 /	177
动作篇 /	179
球队队员篇 /	179
比赛篇 /	180
体育比赛相关词汇及短语 /	180
申奥用语 /	182

附录 申奥短文 / 184

日常服务英语基本句型



Welcoming the Customer 迎宾导购

- 1 Good morning, madam. May I help you?
女士,早上好。您买什么?
- 2 Good afternoon, madam. Can I help you?
女士,下午好。您买什么?
- 3 Good evening, madam. What can I do for you?
女士,晚上好。您买什么?
- 4 Welcome to our shop.
欢迎光临本店。
- 5 You're very welcome here.
欢迎大驾光临。
- 6 Please have (or take) a seat.
请坐。
- 7 Will you have a seat, please?
请坐。
- 8 I've been looking forward to meeting you.
我一直期待您的光临。
- 9 I'm honored to meet you.
很荣幸见到您。
- 10 I've heard a lot about you.
久仰大名。
- 11 I've been wanting to meet you for a long time.
我一直期待着能够见到您。

- 12 Can I help you find something?
您找什么,我能帮忙吗?
- 13 Can I show you something?
您想看看什么?
- 14 Are you being helped? (Is someone waiting on you?)
有人在为您服务了吗?
- 15 Is there anything I can help you with?
您有什么需要我帮忙的吗?
- 16 Is there anything I can help you find today?
今天您想买什么?



Greetings Responses 一般性应答

- 1 Excuse me.
劳驾(对不起)。
- 2 Yes?
什么事?
- 3 Sorry. (I'm sorry.)
对不起。
- 4 I'm sorry, but smoking is prohibited in the store.
对不起,商店内禁止吸烟。
- 5 Thank you very much. That's kind of you!
非常感谢。
- 6 You're welcome.
My pleasure.
Not at all.
不用谢。
- 7 Just a moment, please.
请稍候。
- 8 Would you mind waiting for a few moments?
对不起,麻烦您稍等一下。
- 9 I'm sorry to have kept you waiting.
抱歉,让您久等了。

- 10 It's our fault.
这是我们的错。
- 11 That's all right.
没关系。
- 12 Do you like it?
您喜欢吗?
- 13 I like it very much.
我非常喜欢它。
- 14 I don't like it.
我不喜欢它。
- 15 That's good.
那很好。
- 16 That's too bad.
太糟了。
- 17 That's a good idea.
好主意。
- 18 I quite agree with you.
我完全同意您的观点。
- 19 Do you speak English?
您会说英语吗?
- 20 Yes, a little.
会说一点。
- 21 Would you please help me to make a choice?
您能帮我挑选吗?
- 22 I beg your pardon?
请您再说一遍,好吗?
- 23 Excuse me. What did you say?
对不起,请问您说什么?
- 24 Sorry, I didn't understand you.
对不起,我不懂您的意思。
- 25 Could you help me?
Would you please do me a favour?
请您帮个忙好吗?

- 26 With pleasure.
乐意帮忙。
- 27 Excuse me. What do you mean by champagne?
对不起,您说的“champagne”是什么意思?
- 28 I'm afraid I can't say it in English.
对不起,我不会用英语表达。
- 29 I'm sorry I don't know.
抱歉,我不知道。
- 30 I see.
我明白了。



Offering Help 提供帮助

- 1 If you need me, I'll be right here.
If you need any help, I'll be right here.
有事叫我,我立刻就来。
- 2 If you need me, my name's Linda.
我叫琳达,有事找我好了。
- 3 If I can help you find anything, I'll be right over here.
如果您要找哪种商品,我马上就过来。
- 4 If I can help you, just let me know.
您要什么东西,跟我说好了。
- 5 There's a mirror over there.
那边有个镜子。
- 6 The changing rooms are over there.
试衣间在那边。
- 7 Only six items (allowed) in the dressing room at a time.
试衣间里每次只允许试六件衣服。
- 8 What are you interested in?
您对哪一种商品感兴趣?
- 9 Are you looking for anything in particular?
您在找某一(种)商品吗?

- 10 Do you have anything in mind?
想买些什么心中有数吗?
- 11 What size do you need?
您要什么尺码的?
- 12 Do you know what size you are?
您知道您穿什么尺码吗?
- 13 I've got just your size.
我找到您要的尺码了。
- 14 I've got just what you're looking for.
我找到您要的货了。
- 15 I've got exactly what you need.
I have just the thing.
这正是您要的货。
- 16 May I suggest this?
我推荐这个,您看行吗?
- 17 Do you need anything to go with that?
您还要与这配套的东西吗?
- 18 Is there anything else I can interest you in?
您还有其他感兴趣的东西吗?
- 19 Is there anything else I can get for you?
Is there anything else I can help you with?
您还要买其他的東西吗?
- 20 What else can I do for you?
您还要买其他的東西吗?



Selecting Goods 选购商品

- 1 Do you have (sell) raincoats?
Have you got any raincoats?
你们有(卖)雨衣吗?
- 2 Yes, we have (do).
是的,我们有。

- 3 We're sorry, but we don't.
很抱歉,我们这儿没有。
- 4 Sorry. It's sold out.
Sorry. It's out of stock.
对不起,卖完了。
- 5 May I see that?
Can you show me that?
Can you let me see it?
让我看看好吗?
- 6 Here you are.
给您。
- 7 We're just looking.
我们随便看看。
- 8 Is there anything else?
还有别的吗?
- 9 There is a great variety of goods.
商品多样,品种齐全。
- 10 Which one would you recommend?
您可以给我推荐一种吗?
- 11 This design is excellent.
这种设计精巧。
- 12 How is it, madam (sir)?
女士(先生),这个怎么样?
- 13 How do you like it?
这个怎么样?
- 14 That suit looks very good on you.
那套衣服您穿得很合适。
- 15 It suits you very well. I hope you like it.
这很合您的身,希望您喜欢。
- 16 That looks nice (great) on you.
您穿这真好看。
- 17 That's your color.
这颜色对您很合适。

- 18 That's you.
This is you.
It's you.
这对您正合适。
- 19 That flatters you.
穿上那件衣服您更漂亮了。
- 20 That's very flattering.
这再好看不过了。
- 21 That really flatters your figure.
这使您的身材更窈窕。
- 22 This is in fashion.
这是现在流行的样式。
- 23 This is popular now.
这种款式现在很流行。
- 24 This is one of our best sellers.
这是我们最畅销的商品之一。
- 25 We don't have that in your size.
我们没有您要的尺码。
- 26 We don't have it in that color.
我们没有这种颜色的。
- 27 We are out of that item.
这种货已卖光了。
- 28 I'm sorry, but I don't have your size.
很抱歉,我们没有您要的尺寸(型号)。
- 29 Are you looking for any souvenirs, madam?
女士,您要买什么纪念品吗?
- 30 Chinese arts and crafts enjoy a good reputation both at home and abroad.
中国工艺品驰名中外。
- 31 Please look at some natural pearl necklaces.
请您看看珍珠项链。
- 32 These stones are genuine.
这些宝石都是真货。
- 33 China is famous for its porcelain.
中国瓷器很有名。