

GENWOXUE  
FUWUYEGUIFANYONGYU

主 编：安凤琴 赵丽宏  
副主编：赵春华 贾立梅  
仇振祥 游建民

跟  
我  
学



# 服务业 规范用语

**实用** 语条使用频率较高

**准确** 适用对象范围具体

**易记** 没有长句易学易记

中国商业出版社

# 跟我学 服务业规范用语

主 编 安凤琴 赵丽宏  
副主编 赵春华 贾立梅  
仇振祥 游建民

中国商业出版社

---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

跟我学服务业规范用语/安凤琴, 赵丽宏主编. —北京: 中国商业出版社, 2002.9

ISBN 7 - 5044 - 4147 - 3

I. 跟… II. 安… III. 商业服务—汉语 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 075213 号

**责任编辑: 刘毕林**

中国商业出版社出版发行  
(100053 北京广安门内报国寺1号)  
新华书店总店北京发行所经销  
北京星月印刷厂印刷

\*

850×1168 毫米 32 开 5 印张 130 千字  
2002 年 9 月第 1 版 2003 年 2 月第 2 次印刷

定价: 12.50 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# 前 言

随着社会主义市场经济的逐步完善，国家经济结构深入调整，第三产业蓬勃发展，服务行业的就业人员日益增多。为了更好地适应社会对高素质服务从业人员的需要，很多学校都设置了相关专业。在这种形势下，教材建设就成了当务之急。

在贯彻中共中央颁发的《公民道德建设实施纲要》的过程中，我们认识到，无论是服务行业从业人员，还是相关专业的学生，学习和运用文明礼貌用语都是十分必要的。因为语言是人际交流的工具，更是思想的外壳。“五讲四美”中就把“语言美”放在重要的位置。为了帮助服务行业的从业人员及相关专业的学生学习规范用语，我们萌发了编写这本《跟我学服务业规范用语》教材的想法。这本小册子就是我们研究探索的结果。

本书的编写大体经过了这样几个阶段：（1）编写人员深入到服务行业，广泛搜集服务用语，去粗取精，按不同行业确立语条。（2）根据各行业特点，确定每一语条的使用范围、服务的对象、场合、时间、语气、读音和禁忌等。（3）语条和使用方法确定后，请相关行业的领导和业内人士座谈，并根据征求到的意见，进行反复修改。（4）在学校中试讲，在部分服务行业中试用，最后定稿。

我们在编写的过程中努力突出以下特点：（1）实用，语条大都是实际工作和交往中使用频率较高的语句，没有生僻句；（2）准确，每个词条适用的对象、范围非常具体，不容易出现差错；（3）易记，没有长句，方便学习，好懂易记。

本书可以用作各类学校的商品经营、市场营销、旅游服务、

饭店服务等专业的教学用书；也可用作各服务行业的从业人员的培训教材；对有志于提高自己文明素养的其他在校学生及其他行业的人员也可有所帮助。

在本书的编写过程中，曾得到了很多业内人士的大力支持和热心帮助，并且参考了有关的书籍和资料，不一一提及，在此谨致谢意。

由于水平有限，书中错误或疏漏之处在所难免，恳请大家批评指正。

**安凤琴**

**2002年8月**

# 凡 例

## 【语音语调】部分：

1. “××”（包括语条中的“××”）代表相关任意内容，可根据语境进行替换。

2. 本书语条均用于口语表达，所以，语音按口语习惯拼写。对语流中产生的“音变”现象，本书只对明显的、说话时必须加以变化的音进行特殊标注。

① “一”、“不”的发音直接按变调拼写，如：一定（yídìng）、一种（yìzhǒng）、比一比（bǐyībǐ），不用（búyòng）、不能（bùnéng）、对不起（duìbuqǐ）。

② 上声相连的发音按原调拼写，但说话时必须进行变调，其规律为：两个上声相连，前一个上声变为阳平，如，产品（chǎnpǐn）要说“chánpǐn”；上声在非上声前面，即阴平、阳平、去声、轻声前面，变为半上，即只降不升，如，比较（bǐjiào）、选择（xuǎnzé）。

③ 轻声字直接标注，如：什么（shénme）、质量（zhiliang）。

④ 儿化有时和语言的习惯性有关，须视语境灵活把握，本书的标注仅供参考。

⑤ “这”的发音根据语境有“zhè”和“zhèi”两种拼写。“这”单用或者后面直接跟名词时，说“zhè”，如：这里（zhèlǐ）；“这”后跟量词或数词加量词时，常说“zhèi”，如：这位（zhèiwèi）、这一种（zhèiyìzhǒng）。

3. 拼音音节下的“·”表示重音，包括语法重音和强调重

音，说话时要把这一音节的音量略为加强加重。

4. “||”表示句子中相对较长的停顿，“|”表示句子中相对较短的停顿，“|”表示更短的停顿，包括句法停顿和感情停顿。说话时停顿处要有声音上的间歇，更短的停顿有时可以说成略带一点拖音的形式，而不必有明显的声音停歇，这要根据语境灵活处理。

5. “→”表示平直调，说话时整句语势平直舒缓；“↑”表示升调，说话时整句语势上升，句子末尾要有明显的语气上扬；“↓”表示降调，说话时整句语势渐降，句子末尾要有明显的语气下抑。

### 【英语译文】部分：

1. 汉语的英译有时有多种，本书的英译为通常的但并非唯一的译文。

2. 根据对方的性别，请选用 Miss (小姐)、Madam (女士) 或 Sir (先生) 中之一，本书多用 Sir。

3. 根据具体时间，对“您好”可分别用 Good morning (上午)、Good afternoon (下午) 或 Good evening (晚上) 来代替本书中其他英译。

### 【英语音标】部分：

英语是以单词群（即意群）或整句说出的。在讲英语时，应注意单词与单词之间由于发音的缘故所产生的音变，而这种音变并不带来意思的改变，所以英语句子的注音与单词注音有别。

1. 用 “∪” 连在一起的音素，即前一个单词的末尾是辅音，后一个单词的第一个音是元音时，应连读，如：have ∪ a rest 读成 [ˈhævə ˈrest]。连读通常在一个意群内产生。意群与意群之间

的连读可有可无，如果觉得连读念出来别扭，可以先不连读，待熟练以后再连在一起读。以字母 r 或 re 结尾的单词在与后边的单词连读时都在注音时加了 [r]，如：Here is your change. ['hiə r ɪ z jə 'tʃeɪndʒ.]

2. 括号内的音素，如 [p, b, t, d, k, g] 等在说话时，只作舌位而不发音，即失去爆破，如：next time 读成 ['neks 'taɪm]。

3. [s] 后的清辅音要读成浊辅音，即清音浊化。如：stop 的 [stɒp] 应读成 [sdɒp]，但注音仍为 [stɒp]。

4. [t, d] 后边的 [j] 受前面这两个音素的影响，可以分别读成 [tʃ] 或 [dʒ]，如：meet you 的注音可为 ['mi:tʃu:] 或 ['mi:t dʒu:]，would you 为 ['wʊdʒu:] 或 [wʊd jʊ:]。

5. “'”表示重读，“i”表示次重音。有重音符号的单词应读得重些。

6. “/”表示意群之间的短暂停顿，有时意群与意群之间也可以没有停顿，这要视意群的长短而定。“//”表示稍长停顿。

7. 升调 (↑) 标在单词前的，整个单词用升调，标在单词中间的，“↑”符号后的音节用升调，如：welcome [↑'welkəm]，welcome ['wel ↑ kəm]。

8. 降调 (↓) 标在单词前，整个单词用降调。不标调的一般用平调，句子结尾多读降调。

# 目 录

## 第一章 商场服务人员规范用语

- 第一节 柜台销售人员规范用语····· ( 1 )
- 第二节 导购人员规范用语····· ( 15 )
- 第三节 收款人员规范用语····· ( 25 )

## 第二章 餐饮服务人员规范用语

- 第一节 饭店迎送人员规范用语····· ( 33 )
- 第二节 餐桌服务人员规范用语····· ( 39 )

## 第三章 宾馆服务人员规范用语

- 第一节 接待大厅人员规范用语····· ( 47 )
- 第二节 客房服务人员规范用语····· ( 59 )

## 第四章 公交服务人员规范用语

- 第一节 公交车乘务员规范用语····· ( 68 )
- 第二节 出租汽车司机规范用语····· ( 89 )

## 第五章 旅游服务人员规范用语

- 第一节 导游人员规范用语····· ( 97 )
- 第二节 照相人员规范用语····· ( 112 )

## 第六章 其他行业规范用语

- 第一节 邮政人员规范用语····· ( 116 )

---

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 第二节 银行储蓄人员规范用语 .....         | (122)        |
| 第三节 书店服务人员规范用语 .....         | (131)        |
| <b>附录一 服务活动中的礼节性称呼 .....</b> | <b>(136)</b> |
| <b>附录二 常用姓氏用字与人名用字 .....</b> | <b>(141)</b> |
| 一、常用易错姓氏用字 .....             | (141)        |
| 二、常用易错人名用字 .....             | (144)        |
| <b>后 记 .....</b>             | <b>(146)</b> |

# 第一章 商场服务人员规范用语

商业在社会再生产过程中处于中介地位，它一头连结生产，一头连结消费，直接服务于亿万消费者。商场服务人员主要是通过口头语言与顾客交流信息、沟通思想、实现交易的，因此，商场服务人员服务用语的文明与否，不仅反映商业服务人员的思想觉悟、品格道德和文化礼仪素养，而且关系到商业服务的质量、商业企业的形象，乃至社会风气。

本章主要介绍商场的柜台销售人员、导购人员、收款人员如何使用文明规范用语。

## 第一节 柜台销售人员规范用语

柜台语言是特殊语言环境的产物，它有自己的语境、特点和要求。要把柜台语言说得文明，说得准确，说到顾客心上，产生有利于为顾客服务，有利于扩大营销效果的作用，这的确是一门学问。

柜台语言的特点是：亲切文雅、准确简练、谦恭有礼、灵活多变。

### 1. 您好！您想看点什么？

【语音语调】Nín hǎo! ① || Nín 'xiǎng kàn diǎnr shén me? ①

【英语译文】Hello, what can I do for you, miss?

【英语音标】[ ↑ 'he'ləu, // ↑ 'wə (t) kən ʊ əɪ ↑ 'du: fə ju:,

↑ mis?]

【内容分析】这是营业员和顾客打招呼的第一句询问语。顾客临柜，营业员应热情亲切，脸上带有温和的微笑，迎上前去。这种询问语，一般有三种问法：“您好！您想看点什么？”“您好！你要什么？”或“您好！你买什么？”三种问法所表示的意义虽基本一样，但效果却大不相同。第二句的“要”语义不确切；第三句的“买”又一下子把双方置于买卖关系中，使人际关系显得紧张；第一句的“看”既表示了对顾客的尊重，又有一定的灵活性，顾客买也可以，不买也可以浏览参观。所以，营业员与顾客打招呼的第一句询问语以“您好！您想看点什么？”的说法为宜。

【注意事项】营业员与顾客打招呼时应主动、热情、笑容可掬，切不可怠慢、生硬，禁止什么都不说或语言不规范。

## 2. 欢迎光临。请随便看看！

【语音语调】Huānyíng quānglín。⊕ // Qǐng 'suìbiàn kànkàn!

①

【英语译文】Welcome to our shop. Just have a look around, please.

【英语音标】[ ↑ 'welkəm tu 'auə \ 'ʃɒp. // ↑ 'dʒʌs (t) 'hæv ʊ ə 'lʊk ʊ ə 'raʊn (d), ↑ 'plɪz. ]

【内容分析】这是营业员对顾客说的欢迎语。顾客到来，营业员要热情有礼，让顾客体会到自己是一个受欢迎、受尊敬的人。欢迎词适合所有的顾客。大多数顾客来商场看看，未必全都购物，营业员一句“欢迎光临。请随便看看！”会给顾客一种温暖、愉快、放松的感觉。顾客不会觉得自己不买东西就不好意思浏览参观，正是由于顾客的浏览参观，导致顾客的购买行为。营业员还可以说：“您好！欢迎光临。”“欢迎光临，您几位想看点什么？”

【注意事项】营业员在说欢迎词的时候，一定注意：说话态度要诚恳，表情要自然，切不可眼神不专注，皮笑肉不笑。禁止说“不买还看？”这类生硬、轻慢的语言。

3. 这是国内名牌产品，做工精细、价格便宜，一向很受欢迎。您可以看看。

【语音语调】Zhè shì guónèi' míngpái chǎnpǐn, ⊕ zuògōng jīngxì, jiàgé piányi, yíxiàng' hěn shòu huānyíng. ⊕ || Nín' kěyǐ kànkàn ⊙。

【英语译文】It is a product of national fame with exquisite workmanship and low price. It is quite popular. You may have a look.

【英语音标】[it ɪz ə 'prɒdəkt ɪ əv 'næfənl ʌ 'feɪm / wið 'ek-skwɪzi (t) 'wɜː (k) mən ʌ 'fɪp / n ʌ 'ləʊ ð 'praɪs. // it ɪz 'kwai (t) ð 'pɒpjələ. // juː mei 'hæv ɪ ə ð 'lʊk.]

【内容分析】这是营业员向顾客介绍商品时的用语。营业员在使用这句话时，应使顾客既能听清楚，又感觉舒适，悦耳为宜。营业员介绍商品时要注意突出商品的特点，比如“名牌产品”、“做工精细”、“价格便宜”、“很受欢迎”，针对顾客的心理，当好参谋，但不能言过其实，欺骗顾客。向顾客介绍商品还可以说：“这种商品是老名牌，质量一直稳定可靠，您可以看看。”

【注意事项】营业员在使用这句话时，吐字要清晰，语速要适中，柔声甜润为宜。切忌连珠炮式说话。禁止说“这种名牌产品不适合你。”或“你还穿名牌?!”等话语，使顾客产生自卑和对立情绪。

4. 这种商品虽然稍贵了点，但质量很好。

【语音语调】Zhèzhǒng shāngpǐn' suīrán shào guì le diǎn, ⊕

dàn zhìliang hěnhǎo. ①

【英语译文】It is a little bit dear, but of excellent quality.

【英语音标】[it ʊ iz ʊ ə 'lɪl bi (t) ↑ 'diə, // bət ʊ əv ↑ 'eksələn (t) ↓ 'kwɒliti.]

【内容分析】这是营业员向顾客介绍商品价格的语言。营业员在推荐、介绍商品时，将商品的优缺点，要巧妙恰当地进行对比介绍，以便顾客挑选。“这种商品虽然有点贵，但质量很好。”与“这种商品质量很好，但有点贵。”这两句话意思相同，只是排列顺序不同，给顾客带来的感觉也不同。前者强调其质量好，即一分钱一分货，有利于增强顾客的购买欲；后者从质量好出发，却落脚于有点贵，因而导致冲淡购买欲或令人产生反感。营业员在使用这类介绍语言时，还可以说：“这种商品虽然价格偏高一些，但美观实用，很有特色，您可以买回去用用看。”

【注意事项】营业员向顾客介绍价格高、销路不甚好的商品时应采用第一种说法，即先介绍商品的缺点（价高），然后详细介绍商品的优点，使顾客感到营业员讲得实事求是，合情合理，从而产生信任感。

5. 这件衣服色彩淡雅，跟您的肤色很相配，您穿一定能好看。

【语音语调】Zhèijiàn yīfu<sup>1</sup> sècǎi dànyǎ, ① gēn nín de fūsè<sup>1</sup> hēn xiāngpèi, ① nín chuān<sup>1</sup> yíding néng hǎokàn. ①

【英语译文】The color of this dress is tender. It's more becoming to you.

【英语音标】[ðə 'kʌlər ʊ əv ↑ ðis 'dres ʊ iz ↓ 'tendə. // its 'mɔ: bi 'kʌmiŋ tu ↓ ju:.]

【内容分析】这是营业员在接待挑选商品的顾客时使用的语

言。顾客在挑选商品时，营业员要慎择句式，多用肯定句，少用否定句。如顾客问“这种式样的衣服有红色的吗？”营业员如答“没有”，顾客听了这种生硬的回答会扫兴离去；如果换成：“对不起，现在只有蓝色、粉色、白色的，这几个颜色和您的肤色很相配，您穿起来一定很漂亮。”或者说“实在对不起，请您到其他商场看看。”顾客即使未买着商品也感到高兴。还可以说“这几种浅颜色的，更适合您。”“我看您穿这件更漂亮。”

【注意事项】营业员要注意，和顾客交流时，最好不要使用否定句，也不要对顾客的问话心生厌烦，或者是不屑一顾。禁止说“没有还问什么？”

## 6. 同志，您是自己买还是替别人买？请说一下要求，我帮您选一件好吗？

【语音语调】Tóngzhì, 1 nín shì zìjǐ mǎi' háishi tì biérén mǎi? ①  
 ㉞ Qǐng shuōyíxià yāoqiú, ㉞ wǒ bāng nín xuǎn yí jiàn' hǎo ma?  
 ①

【英语译文】Excuse me, miss, is it for yourself or for someone else? Would you let me know your requirements and I'll suggest one to you.

【英语音标】[iks 'kju:z mi:, ↑ mis, 'iz ɜ i (t) fə jɜ: ↑ 'self /  
 ɔ: fə 'səmwʌn ɜ ↓ els? // 'wu ↑ dʒu 'le (t) mi: ↑ 'nəu jɜ: ri 'kwaɪə  
 ↑ ments / n aɪl sə 'dʒes (t) ↑ 'wʌn tə ↓ ju:.]

【内容分析】这是营业员在接待挑选商品的顾客时说的询问语。顾客在挑选商品时，营业员只问“您要买男的还是女的？”就不如问“您要买男式的还是女式的？”或问“您是买男同志穿的，还是女同志穿的？”这样，显得礼貌、确切。还可以说“我能为您服务点什么？”

【注意事项】营业员在说这句话时，要注意用关切的目光，诚恳的态度，得体中听的问话方式，避免引起不必要的误会。禁止说“不买总看什么？”“买不买，不买靠边。”

## 7. 请看这件商品，比较适合您。

【语音语调】Qǐng kàn<sup>1</sup> zhèjiàn<sup>1</sup> shāngpǐn, ①lǐ bǐjiào shìhé nín.



【英语译文】Please have a look at this one. It fits you right.

【英语音标】[ ʃ 'plɪz 'hæv ə 'lʊk ə (t) ʃ ðɪs \ 'wʌn. // i

(t) 'fɪts ju \ 'raɪt. ]

【内容分析】这是营业员对观看、挑选商品的顾客说的介绍语。顾客在挑选商品时，营业员可以作为参谋，为对方出谋划策。当然，营业员必须在顾客需要的时候这样做。营业员一定要本着实事求是的原则，为对方考虑，不要失信于顾客。还可以说“我看您穿这件衣服很漂亮。”“这件衣服跟您的肤色很相配，您穿能合适。”

【注意事项】营业员在帮助顾客挑选商品时，要注意自己的语言措辞，不能说“你仔细看看价格，看好了再拿。”很明显，看了，你也买不起，别耽误工夫。对想买低档品的顾客，不能说“这个便宜”，而要说“这个价钱比较适中”。

## 8. 对不起，您要的商品暂时无货，请您过两天再来看看。

【语音语调】Duìbuqǐ, ①lǐ nín yào de shāngpǐn<sup>1</sup> zànshí<sup>1</sup> wúhuò,

②qǐng nín<sup>1</sup> guòliǎngtiān<sup>1</sup> zàilái kànkàn. ①

【英语译文】Sorry, it is now out of stock. Please check back in a couple of days.

【英语音标】[ 'sɒ ↑ ri, // it ↓ iz ↑ 'naʊ 'aʊt ↓ əv ↓ 'stɒk // ↑  
'plɪz 'tʃe (k) 'bæk ( ) in ↓ ə 'kʌpl ↓ əv ↓ 'deɪz. ]

【内容分析】这是营业员回答顾客的询问语。当顾客询问某种商品正好缺货时，营业员在回答问题过程中，一定要从顾客的角度着想，不仅要语调柔和，而且还要附加一两句服务用语，如：“对不起，请您过两天再来看看”或“如果方便，请您留下联系地址，货到后我们马上通知您”。这样回答顾客比说“没有”要好得多，也体现了营业员的诚恳热情。

【注意事项】营业员要注意语调，不要高声短促说“没有”，“自己看”，“没有还问什么”。给顾客留下抱怨、烦躁的情绪，损害商场的形象。

## 9. 对不起，这次没能使您满意。欢迎下次再来！

【语音语调】Duibuqǐ, ① | zhèicì! méi néng shǐ nín mǎnyì. ⊕  
|| Huānyíng! xiàcì zàilái! ①

【英语译文】Sorry for not helping you. Welcome next time.

【英语音标】[ 'sɒri fə nɒ (t) 'helpɪŋ ↑ ju:. // ↑ 'welkəm 'neks  
(t) ↓ 'taɪm. ]

【内容分析】这是营业员在接待购买商品未能如愿的顾客时说的服务语。营业员在接待顾客时，特别是对一些购买服装的特殊体形的顾客时，对体形较胖的顾客（特别是女顾客），应使用“丰满”、“富态”等字眼，对体形偏瘦的，也应用“秀气”、“苗条”来表示。接待身有残疾或有生理缺陷的顾客，更应该注意，说话要委婉得体。由于这些特殊顾客在选购商品时，比较困难，所以，很难令顾客满意。营业员要不失时机地邀请顾客“欢迎下次再来”。

【注意事项】营业员在接待这些特殊顾客时，要注意使用和