

北京市商业服务业英语等级培训与考试惟一指定教材
北京市民讲外语活动组委会推荐教材

北京市商业服务业 英语培训教程

初级篇

ENGLISH
FOR BUSINESS AND SERVICE
COMMUNICATION



主编 李燕姝
编著 王丽虹 沈素琴



北京语言文化大学出版社

前 言

北京市商业服务业外语培训与考核工作自 1992 年开展以来，始终坚持紧密联系商业实际，突出行业特色，培养了一批批能够提供外语服务的一线员工，展示了首都窗口行业的良好形象和精神风貌。

加入世贸组织，标志着我国对外开放进入了一个新阶段，也标志着流通领域对外开放进入了一个新的发展时期，国内市场开始与国际市场接轨，流通企业将在更大范围、更深层次上参与经济全球化进程。北京申奥成功，为展示北京良好精神风貌和首都经济建设成果提供了机遇，同时也对作为窗口行业的商业服务业提出了更高的要求。开展商业服务业英语培训与考核，使商业职工掌握一门外语，从而消除语言障碍，创造良好的语言氛围，是建设现代化国际大都市的客观要求，是应对加入世贸组织，积极参与全球化竞争，提高城市综合竞争力的必然选择，是提高流通现代化水平、办好 2008 年奥运会必不可少的条件之一。因此，必须把商业服务业职工掌握一门外语作为必须具备的劳动技能，下大力抓好。为此，北京市商业委员会与北京市劳动和社会保障局联合印发《关于进一步加强商业服务业英语等级考核工作的意见》，把商业服务业英语考核与推行国家职业资格证书结合起来，加大了商业服务业英语培训与考核的力度，不断提高首都商业职工的整体素质，以适应我国加入世贸组织和 2008 年奥运会的要求。

为了不断提高商业服务业职工的英语水平，满足商业服务业职工和准备从事商业服务业工作的人员学习英语的需要，我们组织编写了《北京市商业服务业英语培训教程》（English for Business and Service Communication）。该教材紧密结合北京商业服务业的实际需要，以提高学习者英语交际能力即听力和口语能力为主，以达到为外宾提供优质服务，创造良好的语言环境为目的，具有鲜明的行业特色。

在教材编写过程中，我们得到了北京市市民讲英语组委会办公室、北京市劳动和社会保障局的大力支持与指导，北京语言大学的专家教授付出了辛勤的劳动，加拿大籍专家 Dana Gates 女士对教材的全部英语对话进行了校阅，市民讲英语组委会办公室对该教材给予了充分肯定。

希望首都商业服务业职工努力提高英语水平，把掌握一门外语作为必备的业务技能之一，为把北京建设成国际化大都市、为成功举办 2008 年奥运会做出贡献。

教材编写指导委员会
2002 年 7 月

编者的话

《北京市商业服务业英语培训教程》(English for Business and Service Communication)是为商业服务业职工学习英语而编写的一套教材,共三册:初级篇、中级篇和高级篇。三册教材从语言到内容都有它们的连贯性但又各自独立,学习者可根据自己的英语水平选择使用。

最近一二十年,随着国际交往的扩大和全球经济一体化的加速,外语界及教育界普遍认为:学习外语的主要目的是使外语学习者掌握交际能力,而交际首先是听说,其次是读写。因此,任何外语教材的编写以及外语的教与学都应围绕这一目的进行。要想成为熟练的语言使用者,就必须逐渐熟练地使用语言单位,而语言单位并不是人们曾经普遍认为的单词,而是句子。语言教与学的首要目的是让学习者结合主题和功能使用各种句型,专业性教材尤其如此。本教材以基本句为核心,使学习者在自学或训练中,掌握交流所需要的基本句型,最后达到学会使用。随着水平的提高,句型的长度、复杂性、所包含的语言内容乃至文化的含义也会逐渐加深,句子的含义会在更大的单元体现。

当然,要想学好一门外语,很重要的一点是了解掌握这种语言的结构。因此,任何外语教材,都会对一些重要的、基本的、尤其是两种语言差异很大的语法现象给以必要的解释。本教材在每课书后,都有一项单独的语法注释

和语法练习,以帮助学习者掌握英语语法,从而使教材遵循外语教学的基本规律,具有系统性。

本教材由初级篇、中级篇和高级篇组成。

《初级篇》以初学者为对象。通过学习,掌握基本的商业服务用语,即能听懂和口头表达与顾客交流所需要的基本语言,做到一般性工作不需要翻译。

《中级篇》的课文和练习则在必要的重复巩固《初级篇》一些基本词汇、句型、语法内容的基础上,提供了更多更复杂的语言功能和语言知识。通过学习,能与外国顾客进行更复杂更全面的交流,在发音、语法、内容等方面尽量表达准确、正确和得体,以取得更好的交流和服务效果。

《高级篇》则由点到面,在注重行业特色、增加难度和深度的基础上,语言范围向广度扩大,增加了一般性英语,让学习者进一步扩大语言知识和文化知识,在听、说、读、写上不仅可以进行本行业、本领域的服务性交流,而且可以进行更广泛的交流。

除了教科书以外,我们还为每册书配制了相应的录音磁带,以帮助学习者掌握正确的发音和口头交流。希望《北京市商业服务业英语培训教程》(English for Business and Service Communication)成为北京市商业服务业英语学习者的良师益友。

2002年7月

CONTENTS

Unit 1 Attending Customers 第一单元 招呼顾客

Lesson 1 Good morning

第一课 早上好 (2)

Lesson 2 What can I do for you?

第二课 我能为您做点什么? (8)

Lesson 3 Welcome to our beauty salon

第三课 欢迎到我们美容室来 (15)

Unit 2 Recommending 第二单元 推荐

Lesson 4 How about this one?

第四课 这条怎么样? (22)

Lesson 5 How do you like Chinese paintings?

第五课 您觉得中国画怎么样? (29)

Lesson 6 You may look better in gray

第六课 您穿灰色的也许更好 (36)

Unit 3 Telling Prices 第三单元 说明价格

Lesson 7 How much is it?

第七课 它要多少钱? (44)

Lesson 8 It's fourteen yuan in all

第八课 总共十四元 (51)

Lesson 9 How much do you charge?

第九课 你要多少钱? (58)

Unit 4 Bargaining 第四单元 讲价

Lesson 10 Our price is fixed

第十课 我们的价格是固定的 (66)

Lesson 11 That's 10% off

第十一课 那个打九折 (73)

Lesson 12 We give a 15% discount for VIP cards

第十二课 我们给贵宾卡八五折 (79)

Unit 5 Making an Apology 第五单元 道歉

Lesson 13 Sorry, but they're sold out now

第十三课 对不起,已经卖完了 (87)

Lesson 14 Please accept our apology

第十四课 请接受我们的歉意 (94)

Lesson 15 It was my fault

第十五课 这是我的错 (101)

Unit 6 Offering Information 第六单元 提供信息

Lesson 16 It's just across the street

第十六课 它就在街对面 (108)

Lesson 17 You can try the Lost-and-Found Office

第十七课 您可以去失物招领处试一试 (115)

Lesson 18 We have a special four-hour service

第十八课 我们有四小时的特殊服务 (122)

附录 1: 词汇表 (129)

附录 2: 语音符号 (153)

附录 3: 常用不规则动词变位表 (154)

附录 4: 词性中英对照表 (156)

Unit 1

第一单元

Attending Customers

招呼顾客

Lesson 1 Good morning

第一课 早上好

Basic Sentences 基本句

1. Good morning. 早上好。
2. May I help you? 您要点儿什么?
3. I want to buy some Chinese tea. 我想买些中国茶。
4. OK. I'll show you some. 好的,我给您看一些。
5. Thanks. 谢谢。
6. Can I help you? 您要点儿什么吗?
7. Do you have maps? 你这儿有地图吗?
8. Yes, we do. 是的,有。
9. Here you are. 给您。

Dialogue 1 对话 1

Shop assistant: Good morning. May I help you?

售货员: 早上好。您要点儿什么?

Customer: I want to buy some Chinese tea.

顾客: 我想买些中国茶。

Shop assistant: OK. I'll show you some.

好的,我给您看一些。

Customer: Thanks.

谢谢。

Dialogue 2 对话 2

Shop assistant: Can I help you?

售货员: 您要点儿什么吗?

Customer: Yes. Do you have maps?

顾客: 是的。你这儿有地图吗?

Shop assistant: Yes, we do.

是的, 有。

Customer: I want to buy a map of Beijing.

我想买一张北京地图。

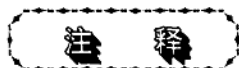
Shop assistant: Here you are.

给您。

生词与短语

shop	[ʃɒp]	n.	商店
assistant	[ə'sistənt]	n.	助手
good	[gud]	adj.	好
morning	['mɔ:nɪŋ]	n.	早上, 上午
may	[mei]	v. modal	可以, 可能
I	[ai]	pron.	我[主格]
help	[help]	v.	帮助
you	[ju:]	pron.	你, 您
customer	['kʌstəmə]	n.	顾客
want	[wɒnt]	v.	想, 想要
to	[tu]	prep.	[与原形动词一起构成动词不定式]
buy	[baɪ]	v.	买
some	[sʌm]	pron.	一些, 某些

Chinese	[tʃaɪn'ɪːz]	adj.	中国的
tea	[ti:]	n.	茶, 茶叶
OK	['əʊ'keɪ]		好, 行
show	[ʃəʊ]	v.	显示, 拿给(某人)看
thanks	[θæŋks]	n.	感谢
can	[kæn; kən]	v. modal	能, 能够
do	[du:]	v. aux.	[构成疑问句、否定句]
have	[hæv]	v.	有
a	[ə]	art.	一(个, 张……)
map	[mæp]	n.	地图
yes	[jes]	adv.	是的
we	[wi:]	pron.	我们[主格]
of	[ɒf; əf]	prep	……的
here	[hiə]	adv.	这里
Here you are.			给您。



1. 英语“是”动词现在时的各个人称的表达方式

“是”的原形动词为 to be (动词前面加 to, 表示它是原形动词)。其各个人称的变位是:

I am	(我是)
You are	(你是)
He/She/It is	(他/她/它是)
We are	(我们是)
You are	(你们是)
They are	(他们/她们/它们是)

2. 英语一般动词现在时的一般疑问句的表达方式

一般动词现在时的一般疑问句表达方式是在句首加助动词

Do, 主语是单数第三人称时加 Does, 然后是主语、动词原形和其他成分。比如, “……说英语吗?” 这句, 对不同人称的提问和回答的表达方式如下:

提问

Do I speak English?

Do you speak English?

Does he (she) speak English?

Do we speak English?

Do you speak English?

Do they speak English?

回答 (肯定回答/否定回答)

Yes, I do.

No, I don't (do not).

Yes, I do.

No, I don't.

Yes, he (she) does.

No, he (she) doesn't (does not).

Yes, we do.

No, we don't.

Yes, we do.

No, we don't.

Yes, they do.

No, they don't.

练



1. 语音练习:

朗读下列单词、词组和句子, 注意短元音 /ɪ/ 和长元音 /i:/ 的发音和区别:

[i]

fill bid pick

little giggle pity

fish and ships

Give some tips.

The big pig is sleeping on a ship.

It is pretty silk.

[i:]

feel sheep deep

see key feet

Please read it.

A friend in need is a friend indeed.

Do you eat meat and drink tea?

There is a bee on the leaf of that tree.

2. 使用正确的词和词组填空:

1) I want to _____ (买) some coffee(咖啡).

2) - _____ (你们) have green tea (绿茶)?

- Yes, _____ (我们有).

3) I'll _____ (给你看) my book.

4) This is a _____ (中国地图).

5) Good morning. _____ (你要点什么)?

3. 完成下列对话:

Shop assistant: Good morning. _____?

Customer: I want to buy a map of the world (世界).

Shop assistant: OK. _____.

Customer: Thanks.

4. 替换练习:

1) - Do you have maps?

- Yes, we do.

Do you	你	I do
Do they	他们	they do
Does he	他	he does
Does Mary	玛丽	she does

2) Do you have Chinese tea?

green tea	
coffee	
wine	葡萄酒
watches	表

5. a. 用适当的“是”动词完成下列各句:

- 1) I _____ Chinese.
- 2) Mary _____ an American girl(美国姑娘).
- 3) We _____ shop assistants here.
- 4) You _____ a customer here.
- 5) Mary and John (约翰) _____ Americans.

b. 用适当的助动词(Do 或者 Does)完成下列各句,并做肯定和否定回答:

- 1) _____ you work here?
- 2) _____ Mary speak Chinese?
- 3) _____ John and Mary buy things in this shop?
- 4) _____ the shop assistants study English?
- 6) _____ they live in Beijing?

Lesson 2 What can I do for you ?

第二课 我能为您做点儿什么？

Basic Sentences 基本句

1. What can I do for you? 我能为您做点儿什么?
2. Could you fix my watch? 您能给我把表修一下吗?
3. What's wrong with it? 您的表怎么啦?
4. I don't quite know. 我不太清楚。
5. But could you take a look at it? 可是您能看一下吗?
6. Certainly. 当然可以。
7. One moment, please. 请等一下。
8. Good evening. 晚上好。
9. Welcome to our restaurant! 欢迎到我们饭店来!
10. Are you open? 你们在营业吗?
11. A table for two, please. 要一张两人的餐桌。
12. No problem. 没问题。
13. Follow me, please. 请跟我来。

Dialogue 1 对话 1

Man: Hello, madam. What can I do for you?

男人：您好，夫人。我能为您做点儿什么？

Woman: Could you fix my watch?

女人：您能给我把表修一下吗？

Man: What's wrong with it?

您的表怎么啦？

Woman: I don't quite know. But could you take a look at it?

我不太清楚。您能看一下吗？

Man: Certainly. One moment, please.

当然可以。请等一下。

Dialogue 2 对话 2

Hostess: Good evening. Welcome to our restaurant!

女招待：晚上好。欢迎到我们饭店来！

Mr. Brown: Are you open?

布朗先生：你们在营业吗？

Hostess: Yes, we are.

是的，在营业。

Mr. Brown: Good. A table for two, please.

很好。要一张两人的餐桌。

Hostess: No problem. Follow me, please.

没问题。请跟我来。

生词与短语

man

[mæn]

n.

男人，人

woman	['wʊmən]	n.	女人, 妇女
hello	[hə'ləʊ]	int.	喂 [表示问候]
madam	['mædəm]	n.	夫人, 女士, 小姐
what	[wɒt]	pron.	什么
do	[du:]	v.	做
for	[fɔ:; fə]	prep.	为……
could	[kʊd; kəd]	modal v.	能, 能够
fix	[fiks]	v.	修理
watch	[wɒtʃ]	n.	手表
wrong	[rɒŋ]	adj.	出毛病的
with	[wið]	prep.	与
it	[it]	pron.	它
quite	[kwait]	adv.	很, 太
know	[nəʊ]	v.	知道
but	[bʌt; bət]	adv.	但是
take	[teik]	v.	拿, 带
look	[lʊk]	v.	看
take a look			看一下, 看一眼
at	[æt; ət]	prep.	向……
certainly	['sɜ:tənli]	adv.	当然, 当然可以
one	[wʌn]	num.	一
moment	['məʊmənt]	n.	时刻, 时候
please	[pli:z]	adv.	请
hostess	['həʊstis]	n.	(旅馆、餐厅等的) 女招待
Mr.	['mistə]	n.	先生
evening	['i:vnɪŋ]	n.	夜晚, 晚上
welcome	['welkəm]	v.	欢迎
to	[tu:; tə]	prep.	到
our	['aʊə]	pron	我们的