

The Series of
Popular English

风行英语书系

Special English for Sale & Sales talk

营销 (传销) 专用英语

刘俊峰 编著

Julius

营销（传销）专用英语

Special English for sale & sales talk

主 编 / 梁永生（美国斯坦福大学教授）

执行主编 / 沈建平 张 倩

作 者 / 刘俊琳

审 订 / 顾大公

海天出版社
（中国·深圳）

责任编辑: 秦 海

封面设计: 龙舟工作室 \ 苏蕴芊

责任技编: 王 颖

书 名 营销 (传销) 专用英语

著 (编) 者 刘俊琳

出版发行者 海天出版社

地址 深圳市彩田南路海天综合大厦

邮编 518026

印 刷 者 广东省农垦总局印刷厂印刷

开 本 787mm×1092mm 1/32

印 张 7.3

字 数 110 (千)

版 次 1997 年 5 月第 1 版

印 次 1997 年 5 月第 1 次

印 数 1-10000 册

I S B N 7-80615-622-4/H·24

全套 10 册总定价 100 元, 每册定价 10 元

序

想在营销业中站稳阵脚或寻求更佳的发展，除了要熟知销售程序、待客有礼外，流利的英语亦相当重要，能掌握与外籍顾客沟通之道有助增强本身的竞争力。

本书是为营销业从业员编写的实用英语，内容包括营销礼仪，如何展示和推荐、如何处理客户投诉、大宗交易、付款方式等等，并附有各式例句，让读者多加练习、灵活运用。此外，亦有为各专卖店如食品、电器设备、服装、美容化妆品、工艺品、办公用品、汽车等编写的英语会话，并附有各类营销词汇、商店名称，是雇主用作培训员工或员工自修的最佳工具书。

Julia

一九九六年十二月

目录 Contents

I、营销礼仪 Sale Etiquette

- 1、亲切接待 3
 - (1) 我能为你效劳吗 3
 - (2) 请再说一遍 4
 - (3) 你想买点什么 4
 - (4) 早晨, 史密斯小姐, 照惯例 5
 - (5) 我们的营业时间是 6
 - (6) 请稍等一会儿好吗? 7
- 2、表示歉意 8
 - (1) 抱歉让你久等 8
 - (2) 对不起找错钱了 9
- 3、多谢惠顾 10

II、介绍与推荐 Introduction & Recommendation

- 1、展示商品及提供资料 17
 - (1) 请看看这个 17
 - (2) 这是我们最新的产品 18

(3) 让我示范给你看	19
(4) 指引顾客	19
(5) 解答询问	20
2、推荐购买	24
(1) 你的预算是多少	24
(2) 我向您推荐这种产品	25
(3) 你很有眼光	25
(4) 最时尚的搭配	26
(5) 这是我们独家发售的	27
(6) 那更适合你的风格	27
(7) 它很耐用	28
(8) 购买整套会便宜许多	29
(9) 这是赠品	30
(10) 您可以试一下	30
(11) 对不起, 我们没有这种, 另一种 可以吗	31
(12) 我们是以包卖的	32
(13) 我们有修改服务的	33
(14) 你可以订购	34
(15) 还要别的吗	35
3、解释性能及提醒注意	39
4、提供折扣、优惠	43
(1) 我们正在清仓减价	43
(2) 我可以给你九五折	44
(3) 熟客优惠	45

(4) 大量购入	46
(5) 现金折扣	46

III、提出保证 Guarantee

1、包装运送	51
(1) 需要包装吗	51
(2) 分开包装吗	52
(3) 送货时间	52
(4) 寄送	53
2、保退保修	57
(1) 保证正宗	57
(2) 可以退换	58
(3) 保证退款	58
(4) 售后保修	59

IV、大宗交易 Big Business

1、预约和商谈	65
2、参观工厂	71
3、洽谈合约	74
4、签订合约	78
5、答谢及争回失去的客户	80

V、其他实务 Others

1、议价	87
2、付款方式	90

3、委婉拒绝	96
4、处理顾客投诉	102

VI、营销实况模拟 Samples of Sales

1、食品	115
2、电器设备	120
3、服装	130
4、鞋帽	138
5、美容化妆	143
6、珠宝首饰	146
7、眼镜、钟表	149
8、玩具	155
9、家具	158
10、工艺美术品	160
11、摄影	164
12、体育用品	170
13、办公用品	173
14、文化娱乐	176
15、外币兑换	182
16、汽车	184
17、房地产	189
18、传销应注意事项	192

附录 APPENDIXES

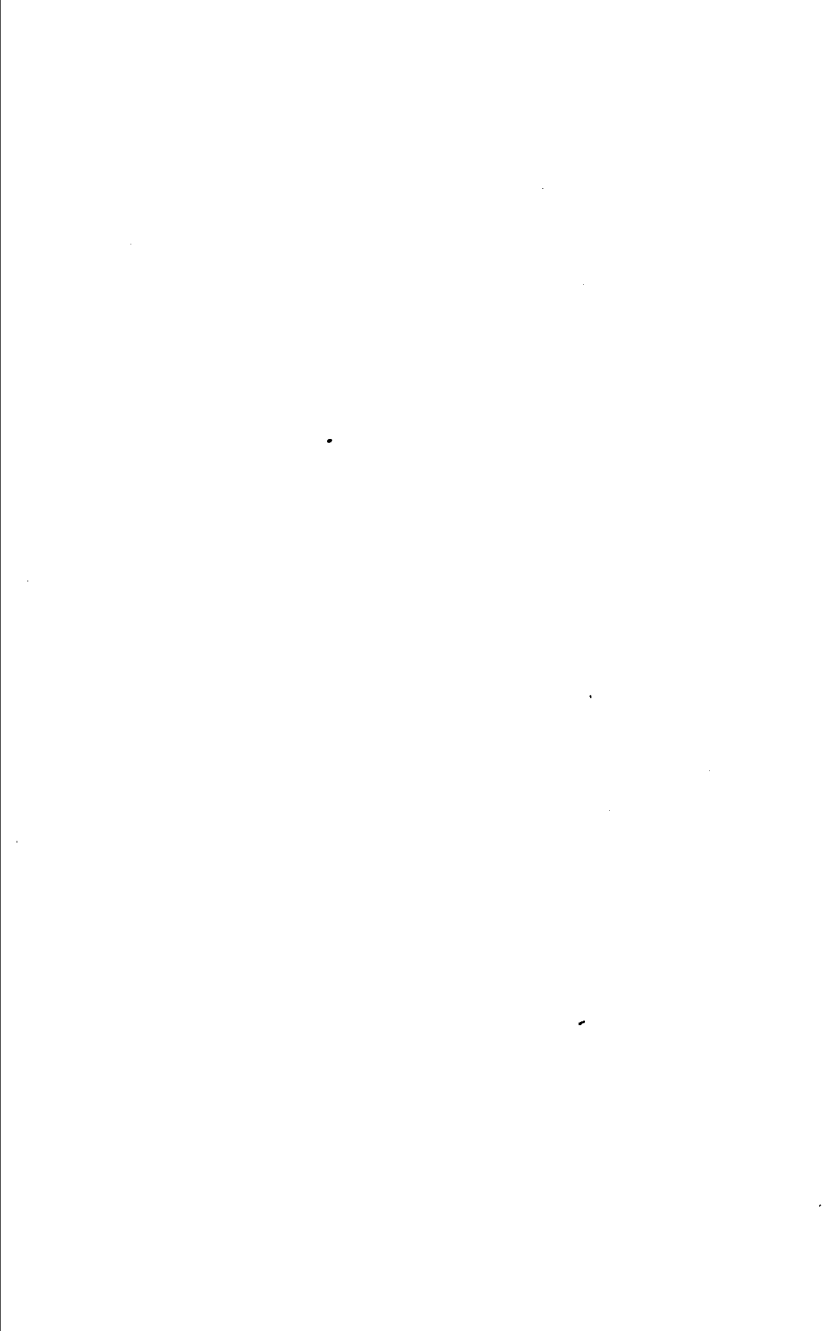
营销实用词汇	199
--------------	-----

I

SALE ETIQUETTE

营销礼仪





1、Hospital Reception 亲切接待

提示: 在竞争激烈的商业浪潮中, 致胜的王牌不再止于延续不断推出新颖美观、质量优良的新产品及进行有效的成本控制, 焦点落在“服务”上。谁提高了服务水平, 谁就能赢得顾客, 赢得市场, 而最基本的服务就是接待。

(1) Can I help you 我能为你效劳吗?

俗话说: “世上最珍贵的蛋是微笑的脸蛋。”客人进店内便应以真诚的微笑跟他们打招呼, 但切忌紧盯着客人, 要留点空间让顾客随意浏览。

S = Saleslady 女售货员 C = Customer 顾客

S: Morning, madam. Can I help you?

早上好, 太太, 我能为你效劳吗?

C: I'm just looking, thank you.

我只是随便逛逛, 谢谢你。

S: As you please.

■ Special English for sale & sales talk

请随便看。

(2) I beg your pardon请再说一遍

如果听不清楚客人的问话，可礼貌地请对方再说一遍；若英语不佳，便要请客人说慢点或者请上司或其他同事帮忙。

S: Good evening sir. What can I do for you?

晚安，先生。我能为你效劳吗？

C: I want a string of pearls. Is that real?

我想要一串珍珠，那串是真的吗？

S: I beg your pardon.

请你再说一遍。

C: I want a string of pearls.

我想要一串珍珠。

S: I'm sorry, would you please speak more slowly?

对不起，请您说慢点好吗？

(或者)

S: I'm sorry, I don't understand. Just a moment, please. (Seeks help from colleagues) .

对不起，我听不明白，麻烦你等一下。(找同事帮忙)

(3) Anything can I show you你想买点什么？

若客人一进入店内便四处张望, 那他一定已有目标货品要购买, 售货员不妨主动帮忙, 带领客人到货物摆放处。

S: Anything can I show you, sir?

你想买点什么, 先生?

C: Well, yes. I just wonder if you have soccer shoes here.

是的, 我正想问你们有没有球鞋。

S: Certainly. This way, please.

当然有, 先生, 请往这边走。

**(4) Morning, Ms. Smith. The same as usual
早晨, 史密斯小姐, 照惯例?**

赢得回头客, 才能赢得长久生意, 对于经常惠顾的客人应主动热情招呼, 最好能称呼他们的名字, 并记下他们惯常购买的东西, 这会增加顾客的亲切感, 甚至会介绍新的客人来惠顾!

S: Good morning, Ms. Smith. A layer cake as usual?

早上好, 史密斯小姐, 跟往常一样, 要一块夹心蛋糕, 是吗?

C: Yes, please, Julia. Here's your money. This is my friend Jenny. Would you give her a short cake? I highly recommended

■ Special English for sale & sales talk

it to her.

对，朱莉亚，这是货款。她叫珍妮，是我的朋友，给她一个油酥蛋糕，是我大力推荐的。

S: An excellent choice! Our short cakes are very famous.

明智的选择，我们的油酥蛋糕是很有名的。

(5) We are open from...to...我们的营业时间是……

有的顾客非常珍惜时间，往往在出外时或下班时顺便购买日常用品。故清楚地告诉客人营业时间能令他们心里有数，以便计划购物时间。

C: I want to buy some food about 8 p. m. after work. Are you still open?

我下班后想买点食品，那时大约是晚上8点，你们还营业吗？

S: Sure, sir. We open at nine o'clock sharp in the morning, and close at 10 p.m. You have enough time to pick foods.

当然有，先生。我们是早上10时正开始营业的，晚上10点才关门，您有足够的时间选购食品。

C: That's great! Thanks a lot.

那太好了! 谢谢你。

(6) **Would you please wait for a while**请稍等一会儿好吗?

纵使正忙于应付客人,也不要对在等待的顾客视若无睹,尤其当察觉他们现出不耐烦的表情时,不要受其情绪影响,要立即作出安抚。

C1: (Paying for goods) Oh, I'm sorry. I forget a cake. Just one minute, OK?

(正准备付款)哦,对不起,我忘了拿一块蛋糕。请等我一会儿好吗?

S: Sure, madam, but be quickly.

当然可以,小姐,但请您快点。

C2: (Looks at the salesgirl impatiently)

(不耐烦地盯着售货员)

S: I'm sorry, sir. Would you please wait for a while? I'll be with you as soon as possible.

对不起,先生,请稍等一会好吗?我会尽快为你服务。

2、Apology 表示歉意

(1) Sorry, Let you wait for long time 抱歉让你久等

智者千虑仍难免一失，售货员在繁忙中难免碰到点麻烦，例如在购物高峰期可能恰恰出现收款电脑故障，致使顾客不能及时付款，这时一定要向顾客礼貌而诚恳地表示歉意，并尽快解决。

C = Customer 顾客 S1 = Salesgirl 女售货员
S2 = Supervisor 监督员

C: When can I pay? I've waited for half an hour.

我什么时候才能付帐？我已经等了半个小时了。

S1: I'm sorry for the delay. But the computer is out of order now. I'll ask someone.

对不起耽搁了您的时间，电脑出故障了，我去叫人来。

(After a moment)

(过了一会)

S2: What's the matter? Let me have a look.
It's O.K. (Facing the customer) I'm very
sorry to have kept you waiting.

什么原因? 我看看。行了, (对着顾客)
非常抱歉, 让您久等了。

(2) I' m sorry for miscalculation对不起找错钱了

因为找错钱, 客人找麻烦是常有的事, 记住应立即向客人道歉并更正错误!

S = Shop assistant 收款员 C = Customer
顾客

S: Here's your change, sir.

这是你的零钱, 先生。

C: I think you make a mistake. I gave you a
one hundred dollar note, didn't I?

我想算错了, 我给了你一张100元的, 对
吗?

S: Yes, sir. OH! I'm sorry, You are short
change. Here's the correct change. Would
you double check it?

对的。噢, 对不起, 少找钱了, 这是正确
的零钱, 请你再点收。