

涉外服务英语丛书

涉外 商务中心



高中山 主编
上海交通大学出版社



涉外服务英语丛书

涉外 商务中心

主 编 高中山

■ 上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外商务中心/高中山主编. —上海:上海交通大学出版社, 2005

(涉外服务英语系列)

ISBN 7-313-03976-X

I. 涉… II. 高… III. 商务-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 018510 号

涉外商务中心

高中山 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 张天蔚

立信会计出版社常熟市印刷联营厂印刷 全国新华书店经销

开本: 880mm×1230mm 1/32 印张: 4.375 字数: 121 千字

2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1~5 050

ISBN 7-313-03976-X/H·797 定价(含音带或 CD): 15.00 元

版权所有 侵权必究



前 言

在世界交往日益频繁的趋势下，英语作为国际交往中的主要语言之一，其重要性越来越明显。可以说，具备了良好的英语能力，才能适应未来世界的脉动。为此，我们编写出版这样一套“涉外服务英语”丛书，目的在于让我们的涉外工作人员都能用英语进行最基本的交际，在各自的岗位上，尽显自己的才能。

丛书按不同的主题编写，每册的主题又划分为不同的场景。每一个场景又分为四个部分：典型例句、生词和词组、应用举例和替换句型。“典型例句”是给出1~2句体现该场景的比较典型的说法，其后还对这些例句的文化背景、使用场合作了介绍。“生词和词组”是列出该场景对话中的生词、词组，以方便读者学习。“应用举例”是句型与情景的结合，通过大量会话材料供读者进行实践。会话材料都采用了中英对照的形式，自学起来十分方便。“替换句型”是对该场景话题的进一步延伸，对会话中的关键句给出了几种不同的说法，使语言更加丰富。

该丛书取材全面，对话内容新颖，所选场景代表性强，语言精炼地道并配备了音带(或CD)，能给学习中的读者带来无限妙趣。

编 者

2005年3月

目 录

电话英语	1
1 <i>Inquiring about hours</i> 客人询问营业时间	2
2 <i>Taking a message</i> 留言	4
3 <i>Putting caller on hold</i> 请打电话的人等待	8
拨打长途电话	12
1 <i>Making a long distance call</i> 打长途电话	13
2 <i>Can't get an IDD line</i> 不能接通国际直拨长途电话	17
在外币兑换处	19
1 <i>Changing some US dollars</i> 兑换美元	20
2 <i>Cashing traveller's checks</i> 兑现旅行支票	24
3 <i>Asking for change</i> 换零钱	29
复印	32
1 <i>How many copies</i> 复印多少份	33
2 <i>Problems</i> (复印机)出毛病了	36
3 <i>Reducing, enlarging</i> (复印件)缩小放大	39
4 <i>Guest wants color copies</i> 客人想要彩色复印	42
传真	45
1 <i>Sending a fax</i> 发传真	46
2 <i>Fax doesn't go through</i> 传真没有发过去	49
3 <i>Phone call informing guest</i> 打电话通知客人	52
4 <i>Guest comes to pick up fax and pay</i> 客人来拿传真并付款	55
打字	57
1 <i>Typical exchange</i> 典型对话	58

2 PC rental 个人电脑租金	63
因特网	67
1 Sending E-mail 发送电子邮件	68
2 Problems with E-mail 电子邮件出问题	71
售票服务	75
1 Making airline reservations 预订飞机票	76
2 Booking train tickets for tenant 为客户预订火车票	80
3 Booking theatre tickets 预订戏票	85
4 Phone call notifying guest about tickets 打电话通知客人车票购买的情况	89
电话磁卡	92
1 Selling telephone cards 出售电话磁卡	93
2 Explaining how to use phone card 向客人解释用磁卡打电话的方法	96
3 Phone card telephone out of order 磁卡电话机坏了	99
装订	102
Offering service 提供服务	103
压膜	107
Original too thick 原版文件太厚	108
其他	111
1 Introducing business center's services 介绍商务中心的服务	112
2 Translating 翻译	115
3 Looking up a phone number 查找一个电话号码	118
4 Guest asks directions 客人询问路线	121
5 Introducing scenic spots 景点介绍	125
6 Mail 邮件	129

11 Inquiring about hours

A: Good morning, Mr. Wang.
B: Hello. Do you speak English?
A: Yes, I do. How may I help you?

电话英语

B: Thank you.
A: You're welcome.
B: Goodbye.
A: Goodbye.



1 Inquiring about hours

客人询问营业时间

Top Sentences 典型例句

Could you tell me your hours, please?

你能告诉我你们的营业时间吗?



NOTE

注释

饭店里都设有商务中心 (Business Center), 客人可以通过电话查询, 了解商务中心的服务情况, 并在需要某种服务时及时和它取得联系。

Words & Phrases

生词与词组



1. inquiry [in'kwaiəri] *n.*

询问; 打听; 调查

2. business ['biznis] *n.*

生意; 事情; 商务

3. center ['sentə] *n.*

中心

4. How may I help you?

我能帮您做什么?/请问您有什么事吗?

5. daily ['deili] *adj.*

每日的; 日常的

adv.

每日地; 日常地

6. You're welcome.

不客气。

Using Stage

应用举例

A: Good morning, Business Center.

B: Hello, do you speak English?

A: Yes, I do. How may I help you?

B: Could you tell me your hours, please?

A: Yes, we are open daily from 7:00 a.m. to 9:00 p.m.

B: Thank you.

A: You're welcome.

B: Goodbye.

A: Goodbye.



A: 你好，商务中心。

B: 你好，你能讲英语吗？

A: 是的，我能讲英语。请问您有什么事吗？

B: 你能告诉我你们的营业时间吗？

A: 好的，我们每天的营业时间是从早上 7 时至晚上 9 时。

B: 谢谢。

A: 不客气。

B: 再见。

A: 再见。

Useful Sentences

替换句型

- ① This is the Business Center. I'll transfer you to the Sales and Marketing Department.

这里是商务中心，我给您接通市场营销部。

- ② I'm sorry. Could you hold a moment, please?

对不起，您能等一会儿吗？

2 Taking a message

留言

Top Sentences 典型例句

Hello, may I speak to Sheila, please?

你好，我能和 Sheila 讲话吗？

NOTE

注释

客人可以通过商务中心和某人取得联系。如果打电话不能找到客人本人，可以让商务中心的服务人员帮助自己留言，并转达一些信息。

Words & Phrases

生词与词组



1. take a message

留言

2. speak to sb.

与某人讲话

3. be away

不在

4. be off

在休假

5. page [peɪdʒ] *n.*

页

vt.

翻书页；呼叫；传呼

6. leave a message

留言

7. as soon as possible

尽快

8. be with someplace

在某处打来电话

9. as soon as

一……就

10. make sure

确保；保证

Using Stage

应用举例

1

A: Good afternoon, Business Center.

B: Hello, may I speak to Sheila, please?

A: I'm sorry, she's not here right now. Is there anyone else who can help you?

B: No, thank you. I need to speak to Sheila.

A: Would you like to leave a message?

B: Yes, please. This is Lynn Turner from Parchment House.

Could you ask her to call me as soon as possible?

A: Certainly. Would you spell your name for me, please?

B: L-Y-N-N, Lynn. T-U-R-N-E-R, Turner.

A: And may I have your phone number, please?

B: 2835-1440.

A: 2835-1440. And you're with Parchment House?

B: Yes, that's right.

A: Okay. I'll have Sheila call you as soon as she returns.



A: 你好，商务中心。

B: 你好，我能和 Sheila 讲话吗？

A: 对不起，她现在不在。您要不要找其他的人？

B: 不用了，谢谢你。我需要和 Sheila 讲话。

A: 您要留言吗？

B: 是的，劳驾你。我是 Parchment House 的 Lynn Turner，你能告诉她尽快给我回电话吗？

A: 当然可以。您能给我拼写一下您的姓名吗？

B: L-Y-N-N, Lynn. T-U-R-N-E-R, Turner.

A: 请问您的电话号码是多少?

B: 2835-1440。

A: 2835-1440, 您是从 Parchment House 打来的, 对吗?

B: 是的, 没错。

A: 好的, Sheila 一回来, 我就让她给您打电话。

2

A: Hello! Is this Business Center?

B: Yes. Who's calling?

A: This is Andrew. May I speak to Mr Brown?

B: I'm sorry he's out. Can you leave a message for him?

A: I called to ask whether it would be all right for me to visit him tomorrow morning.

B: Would you like me to have him call you back?

A: No. I'll call again later. Thank you. Bye.

B: Bye, Andrew.



A: 喂! 是商务中心吗?

B: 是。你是谁?

A: 我是安德鲁, 布朗先生能听电话吗?

B: 很抱歉, 他不在。你能留个口信吗?

A: 我打电话想问明天上午我能否拜访他。

B: 我让他给你打电话, 好吗?

A: 不用了, 我过一会儿再打来。谢谢你! 再见!

B: 再见, 安德鲁。

Useful Sentences

替换句型

- ① Could you tell her to give Jim a call when she gets back?
She has my number.

那请您等她回来后告诉她给 Jim 打个电话，她有我的电话号码。

② **Would you ask her to call Larry at 936-2563?**

请您让她给 Larry 打个电话好吗？电话号码是 936-2563。

③ **I'm afraid she is not available now.**

恐怕她现在无法接电话。

④ **I'm sorry, she's still tied up.**

对不起，她还没有打完电话。

⑤ **Do you mind if I leave a message?**

我留个言可以吗？

⑥ **Kate is away from her desk right now.**

凯特不在她的座位上。

⑦ **She is off today.**

她今天休息。

⑧ **Would you like me to page her?**

要不要我传呼她？

⑨ **I'll make sure she gets the message.**

我保证她能看到留言。

3 Putting caller on hold

请打电话的人等待

Top Sentences 典型例句

Oh, I'm sorry, she's on another line. Could you hold a moment, please?

噢，对不起，她正在接另外一个电话，您能等一会儿吗？



NOTE

注释

如果客人暂时无法接通电话，服务人员应向打进电话的一方说明情况，可以帮助客人的亲友留言或记录一些相关信息，以备双方联系。

Words & Phrases

生词与词组



- | | |
|------------------------------------|---------|
| 1. on the line | 在接电话 |
| 2. hold a moment | 稍等 |
| 3. tie up | 占用；绑好 |
| 4. continue [kən'tinju:] vi. & vt. | 继续 |
| 5. actually ['æktʃuəli] adv. | 事实上；实际上 |
| 6. have one's name | 问某人姓名 |
| 7. textile [teks'tail] n. | 纺织品 |
| 8. corporation [kɔ:pə'reɪʃən] n. | 公司；企业 |

Using Stage

应用举例

1

A: Could I speak to Rachel, please?

B: Just a moment please. Oh, I'm sorry, she's on another line. Could you hold a moment, please?

A: All right.

B: ...I'm sorry, she's still tied up. Do you want to continue to hold?

A: Actually, no. Could you ask Rachel to call me back?

B: Certainly. May I have your name, please? And your number? ...All right. I'll make sure Rachel gets the message.



A: 我能和 Rachel 讲话吗?

B: 请您稍等。噢，对不起，她正在接另外一个电话，您能等一会儿吗?

A: 好吧。

B:对不起，她还没有打完电话，您还想继续等吗?

A: 我不能再等了，你能让 Rachel 给我打过来吗?

B: 当然可以。请问您贵姓，您的电话号码是?好的，我保证她能看到留言。

2

A: Hello!

B: Hello! May I speak to John Smith, please?

A: Who shall I say is calling?

B: Zhang Hong from Guangdong Textile Import & Export Corporation.

A: Hold the line a minute, Mr Zhang. (to Smith) John, you're wanted on the phone. It's Zhang Hong from Guangdong Textile Import & Export Corporation.



A: 喂!

B: 喂! 请找约翰·史密斯听电话。

A: 请问您是哪一位?

B: 我叫张洪, 是广东纺织品进出口公司的。

A: 张先生, 请等一会儿。(对史密斯) 约翰, 有电话找您。是广东纺织品进出口公司张洪打来的。

3

A: Good morning, Business Center.

B: Would you connect me with room number 235?

A: Hold the line, please.

(ringing, but no answer)

A: Hello. No answer. Shall I take a message for you?

B: No, thank you. Instead, could you make a paging? He must be sticking around in the lobby. His name is Mr McCoy.

A: Just a minute. I'll put you on to the bell captain.

C: Hello. Hello? Bell captain speaking. May I help you?

B: Yes. Would you get me Mr McCoy on the phone? He is supposed to be around the lobby.

C: Yes, sir. Hold on, please.

D: Hello. This is McCoy speaking.



A: 早安。商务中心。

B: 你能帮我接 235 号房吗?

A: 请不要挂断。

(铃响, 但没人接听)

A: 喂。没人接听。你要不要留话呢?

B: 不, 谢谢。但你是否能广播一下? 他一定逗留在大厅内。他叫麦考依先生。

A: 请稍等一会儿。我帮你接领班。

C: 喂, 喂? 我是领班。我能为你效劳吗?

B: 是的。你能请麦考依先生来听电话吗? 他应该在大厅附近。

C: 好的, 先生。请别挂断。

D: 喂, 我是麦考依。

Useful Sentences

替换句型

- ① **Excuse me... (when call is finished) I'm sorry. (if you can't remember exactly where you left off) Now let's see, where were we?**

对不起……(电话打完了)对不起。(如果您记不清刚才谈话谈到哪儿)现在让我想想看, 我们刚才谈到哪儿了?

- ② **Hold on/ Hang on, please.**

请稍等。

- ③ **He's just gone out. Would you like to ring back later?**

他刚出去。你能不能待会儿再打来?

- ④ **Can I take a message?**

我能为你留个言吗?

- ⑤ **Thank you for holding. I'll transfer you now.**

谢谢您的等候。我现在给您转过去。