

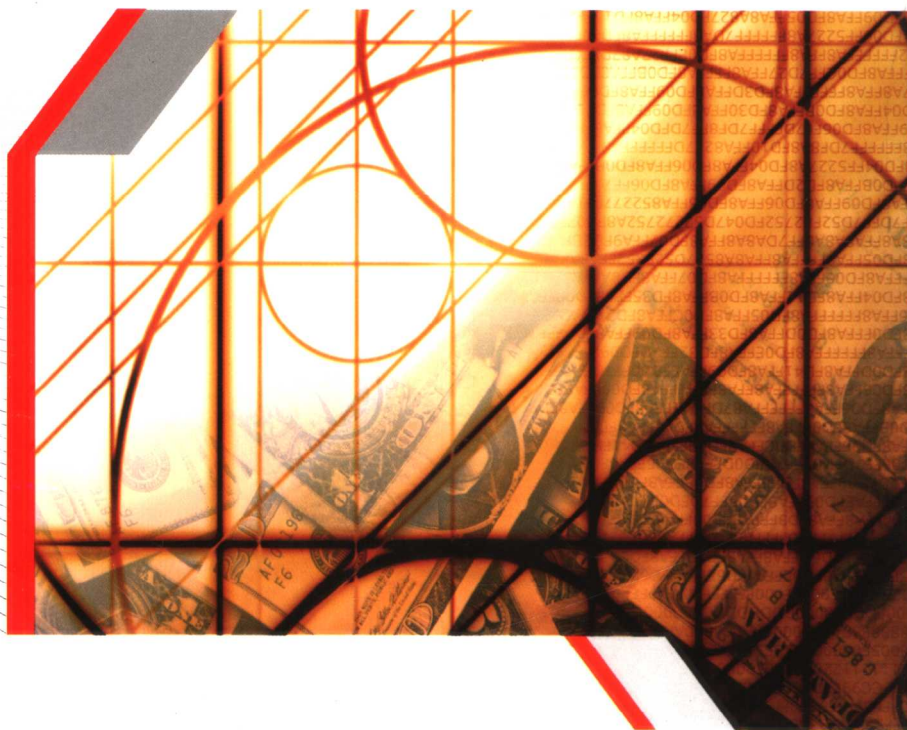


全国1+N复合型人才项目管理办公室推荐教材
全国1+N复合型人才就业指导实用丛书

零售业英语

English for Retail Business

武蓝蕙 编著



天津科技翻译出版公司

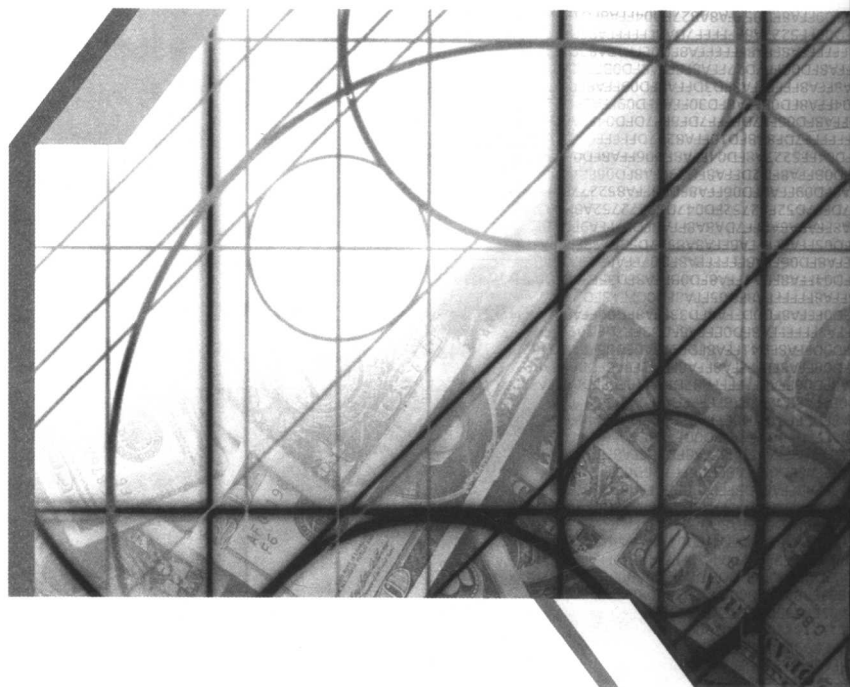


全国1+N复合型人才项目管理办公室推荐教材
全国1+N复合型人才就业指导实用丛书

零售业英语

English for Retail Business

武蓝蕙 编著



天津科技翻译出版公司

著作权合同登记号:图字:02-2002-184

.....
图书在版编目(CIP)数据

零售业英语/武蓝蕙编著.—3版.—天津:天津科技翻译出版公司,
2003.9(2006.6重印)

(全国1+N复合型人才就业指导实用丛书)

ISBN 7-5433-1950-0

I.零... II.武... III.商业服务-英语-口语 IV.H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第014298号
.....

授权单位:学习出版有限公司

出 版:天津科技翻译出版公司

出 版 人:蔡 颢

地 址:天津市南开区白堤路244号

邮政编码:300192

电 话:022-87894896

传 真:022-87895650

网 址:www.tsttpc.com

印 刷:天津市宝坻区第二印刷厂

发 行:全国新华书店

版本记录:880×1230 32开本 8.25印张 204千字

2003年9月第1版

2006年6月第3版 2006年6月第1次印刷

定价:16.00元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

序 言

职业教育是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。职业教育的根本任务，就是培养适应现代化需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强就业人员的实际技能，全面提高就业人员的综合素质。

劳动保障部中国就业培训技术指导中心主要负责全国就业、职业培训的技术指导以及职业技能鉴定的技术指导和组织实施工作。为了认真贯彻执行《国务院关于大力发展职业教育的决定》，适应职业教育发展与改革的新形势，中国就业培训技术指导中心与CAC教育机构（加中合信息技术北京有限责任公司）联合推出了“1+N复合型人才职业培训项目”（查询网址为<http://www.ccetu.org>）。

本系列丛书是1+N复合型人才职业培训项目专用教材。在坚持培养复合型人才原则的基础上，尽可能细分到各领域和各专业，学员可以根据自己的专业特长和就业兴趣有选择地学习。学员选学完单科课程后，经考核合格可以获得由劳动保障部中国就业培训技术指导中心核发的《CETTIC职业培训合格证书》；选学多门课程，经考核合格可以获得对应专业的复合型人才《CETTIC职业培训合格证书》。

《CETTIC职业培训合格证书》是由劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心核发的国家级的职业(岗位)培训合格证书。根据《职业教育法》的有关规定,该证书可以作为培训学员从业的凭证,同时,也可作为申请职业技能鉴定时,接受相关职业资格培训的证明。该证书带有防伪标识,其序列号为惟一号码。

新教材的编写是一项探索的工作,由于时间紧迫,不足之处在所难免,欢迎各使用单位及读者对教材提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充和更正。

1+N教育产品研发中心

前 言

随着改革开放不断深入,经济日趋繁荣,国内市场目前已成为各大百货公司、专卖店短兵相接的战场。服务行业若想稳操胜券,扩大市场,店员首先要会说一口流利的英语,以提高服务品质,争取各个阶层、国籍的顾客。本书就是商店服务人员训练各种实务英语会话的必备指南。

本书有三大特色,协助您轻松自在地学好英文。

一、生动的会话实况

每篇均有详尽生动的会话实况,并附深入浅出的中文解说。书中的会话符合国情,教您如何接待客人,展示和推销商品,并适时对顾客的需要做出反应。内容从“接待基本会话”、“接待须知”、“推销用语”到“说明场所位置”、“说明营业时间”,处处结合生活与实际,让您在服务中用简单合宜的英文,随机应变,达成圆满的交易。

二、丰富的流行资讯

本书引进国外最新资讯,简明扼要地为您解说百货商店如何运用各种售后服务及专业知识,如免税、打折、换算、退钱、分期付款、广播失物、电梯会话等,使您与顾客取得进一步的沟通,永远掌握流行动态,信心十足地面对不断变化的市场。

三、精彩的专柜语句

专柜语句包括与鞋类、服饰、领带、珠宝饰品、瓷器、礼品、玩具、洋娃娃等专柜有关的语句,以及汇兑地点等,贴切实用,使您随学随用。此外,各式商品的专业术语、商店用语以及活用例句应有尽有,让您在阅读过程中顺利地进入角色。

本书融合了服务英语的实用性、活泼性和专业性,帮助您迅速拥有英文听、说、写、读的实力,囊括了应对顾客的技巧以及百货业、店面、卖场、世界名牌等最新资讯,是您求职、入行、在职、进修的最佳助手。

目 录

CONTENTS

PART A 接待基本会话 Basic Usage

1. 招呼用语 / 2
May I help you?
2. 听不懂时的应付之道 / 5
Pardon me?

PART B 迎客须知 Proper Treatment

1. 询问及回答顾客的意愿 / 12
Would you like to try it on?
2. 要求顾客 / 16
Would you please take your shoes off in the fitting room?
3. 请的用法 / 19
Please.
4. 向顾客推荐 / 22
Shall I take your measurements, sir?
5. 如何拒绝顾客 / 25
I'm sorry we don't accept credit cards.
6. 展示商品 / 29
Please have a look.
7. 交易 / 31
How much is it altogether?

PART C 推销用语 Sales Promotion and Sale

1. 询问顾客预算、喜好 / 36
How much would you like to pay?
2. 建议顾客颜色、式样 / 40
That color sure looks good on you.
3. 建议顾客尺寸大小 / 43
I think it's a little too small for you.
4. 说明流行款式 / 48
This is popular now.
5. 说明尺寸单位及限制 / 51
We use the centimeter in China.
6. 说明材质 / 55
It's made of 100% cotton.
7. 说明耐久性 / 58
Which wears better?
8. 说明洗涤方法 / 61
How do you prevent discoloration?
9. 说明存货 / 64
This is the largest one we have in stock right now.
10. 说明是非卖品 / 69
It's not for sale.
11. 说明订购事宜及所需时间 / 72
Shall we order some more?
12. 说明书及保证 / 76
We have a manual written in English.
13. 运送须知(费用、日期等) / 79
Would you like to have it delivered?
14. 包装说明 / 84
Shall I gift-wrap it?

15. 请求汇兑 / 87

Would you mind changing your money into RMB?

16. 定金及余款的说明 / 91

We have a cash-on-delivery system.

17. 大拍卖时 / 93

They are all on sale.

18. 拒绝减价、小费 / 98

We can't give you any discount.

19. 说明折扣限度 / 100

Our best offer is 10% off.

20. 餐饮会话 / 103

May I take your order?

PART D 说明场所位置

1. 层数及建筑物 / 110

It's on the 3rd floor.

2. 同楼的其他售货处 / 114

Where can I find stereos?

3. 洗手间方向 / 119

Where's the lavatory?

4. 电梯内 / 122

What floor, sir?

PART E 说明营业时间

1. 平常的营业时间 / 128

We open from 10:00 to 6:00.

2. 不同的营业时间 / 132

Our restaurants are open till 8:00.

3. 旺季的营业日 / 135

We're open everyday during the year-end gift season.

4. 公休 / 138

Our regular holiday is Thursday.

PART F 进一步的沟通 Further Communication

1. 总机的电话应答 / 144

Hold the line, please.

2. 柜台电话应答 / 148

He is out at the moment.

3. 其他电话应对 / 151

Hello. Would you mind speaking more slowly?

4. 退货、退钱、换货的询问 / 158

Do you have the receipt?

5. 修理的询问 / 163

It's covered by warranty.

6. 广播失物及小孩走失等 / 168

What does she look like?

7. 免税品的处理 / 173

May I see your passport, please?

PART G 各式专柜会话 Various Departments

1. 鞋类专柜 / 182

What does E or double E mean?

2. 服装专柜 / 186

I think they are a little tight.

3. 领带专柜 / 191

Can you select one for me that goes well with this suit?

4. 宝石专柜 / 194

Is it genuine pearl?

5. 西式瓷器专柜 / 200

It's not made in that pattern.

6. 日式瓷器专柜 / 205

How about coasters or vases?

7. 洋娃娃专柜 / 210

My friend wants to buy a doll whose head is made of porcelain.

8. 玩具专柜 / 214

This is battery-powered.

9. 礼品专柜 / 218

How about something like a Kimono?

10. 汇兑地点 / 221

How come the rate is higher?

附录 Appendix

百货日用品一览表 / 226

Commodities

商店用语 / 236

Commercial terms

BASIC USAGE

Part A 接待基本会话

May I help you?

1 招呼用语

在竞争激烈的商业卖场上,开门接待宾客的第一句话,通常是问好,如:“Good morning, sir(ma'am).[先生(女士),早上好。]”这是服务业不可或缺的礼节,而“May I help you?(我能为您效劳吗?)”更是相当重要的招呼语,可以取代问候,激起顾客的购买意愿,以打下交易成功的基础。

对话 1

C = Customer 顾客 S = Sales Clerk 售货员

S: May I help you, ma'am?

S: 女士,我能为您效劳吗?

C: Yes. Can you help me find a souvenir for my daughter?

C: 能不能帮我选个纪念品送给我女儿?

S: Certainly...How do you like this doll?

S: 当然……这个洋娃娃怎么样?

对话 2

S: Good morning, sir. May I help you?

S: 先生,早上好。我能为您效劳吗?

C: That's okay. I'm just looking.

C: 没关系。我只是随便看看。

接待基本会话

S: Fine (Sure). *Please take your time.* **S:** 好的。请慢慢看。

对话 3

S: May I help you?

S: 我能为你效劳吗?

C: No. *I'm taken care of.*

C: 不必了。我已经有人帮忙了。

S: Oh, that's fine.

S: 哦,那好。

活用例句

- Good morning, sir. *May I help you?*
先生,早上好。我能为您效劳吗?
- Good afternoon, ma'am. *May I help you?*
女士,下午好。我能为您效劳吗?
- Please *take your time.*
请慢慢看。
- As you please.
如您所愿。
- I'm just looking.
我只是看一看。
- I'm just *having a look.*
我只是看一看。
- I'm (already being) *taken care of.*
我已经有人帮忙了。
(=I'm being helped.)
- What can I do for you?
我能为您做些什么吗?

- ***Is there anything*** I can do for you?
有什么事情我可以为您效劳的吗?
- Can I be ***of any assistance***?
我能帮助您吗?
- Have you been ***waited on***?
要我效劳吗?

注释

souvenir [ˌsuːvəˈniə(r)] *n.* 纪念品

take one's time 慢慢做

take care of 照料

have a look 观赏; 看看

2 听不懂时的应付之道

学会并熟练掌握了几句打招呼的用语之后,如果还遇到听不懂的情况,就必须懂得如何客气地周旋,如最常用到“Pardon me?(请再说一次。)",并请懂英文的人来应付。但请尽量避免在听不懂客人所说的话时,保持一副笑嘻嘻的样子。这是因为,第一,这样是相当没有礼貌的;第二,在这段时间里等于全然无视顾客的存在。

对话 1

C: Can you suggest an attractive gift for my sister-in-law?

S: Pardon?

C: (He says it again.)

S: I'm sorry, *I didn't understand you*. Please wait a moment.

C: 我想送我嫂嫂(弟媳)一个别致点的礼物,你可不可以给我一些建议?

S: 请再说一遍好吗?

C: (顾客又说了一次。)

S: 抱歉,我不明白你的意思,请稍等一下。

对话 2

S: Can I help you?

C: Yes, I'd like to buy some Christmas gifts.

S: 您想要些什么吗?

C: 是的,我想买一些圣诞礼物。