

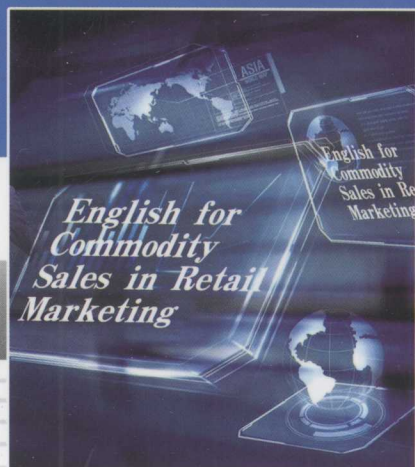


普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·国际商务系列

卖场商品销售英语

English for
Commodity
Sales in Retail
Marketing

刘大为 刘 玥◎主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



普通高等教育“十二五”规划教材
全国高职高专规划教材·国际商务系列

卖场商品销售英语

English for Commodity Sales in Retail Marketing

刘大为 刘 玥 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

《卖场商品销售英语》主要是针对高等职业院校培养具有熟练英语营销能力的卖场一线销售人员而编写的教材。本教材共分8个学习情境,分别是在商业大街上,在百货大楼的化妆品区、服装区、酒水区、副食区、家电区、皮具区、珠宝区购物。以上8个学习情境以一对外国夫妇在百货大楼购物的活动为主线串联起来,8个学习情境中涉及各种卖场销售人员在实际工作中经常遇到的场景,具体包括:引导招呼顾客、询问顾客需求、推荐介绍商品、讨价还价、介绍卖场促销方式、说明付款方式、说明商品售后服务、处理顾客退换货、处理顾客投诉、说明卖场布局、说明营业时间、介绍卖场各种服务(如订制衣服服务、广播失物、送货服务)等。通过以上内容的学习,引导学生熟练掌握商业服务业方面的常用英语。

本教材可供高职国际贸易等专业使用,也可供具备一定英语基础的卖场一线销售人员及其相关服务人员自学或作为培训材料。

图书在版编目(CIP)数据

卖场商品销售英语/刘大为,刘玥主编. —北京:北京大学出版社,2012.8

(全国高职高专规划教材·国际商务系列)

ISBN 978-7-301-20801-4

I. ①卖… II. ①刘…②刘… III. ①销售—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 127712 号

334518

书 名: 卖场商品销售英语

著作责任者: 刘大为 刘 玥 主编

策 划 编 辑: 温丹丹

责 任 编 辑: 温丹丹

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-20801-4/H·3077

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 7.75 印张 148 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 22.00 元(含光盘)

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: (010)62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

Preface

《卖场商品销售英语》是针对高等职业院校培养具有熟练英语营销能力的卖场一线销售人员而编写的教材。为了实现“以学生为主体，以就业为导向，以能力为本位，以促进学生可持续发展为目标”的教学理念，本教材在内容编排上改变了大部分传统英语教材通常采用的编写模式，即首先为学生呈现词汇、句子、对话，再以补全对话、翻译、写作等形式加强学生对所学内容的掌握。多年的教学实践显示，在这种传统的教材编写模式下，学生通常会被动地记忆或学习英语词汇、句子与对话，再根据这些内容进行补全对话、翻译、写作等形式的练习。这种方式容易造成学生被动的学习习惯，进而影响学生对所学内容的掌握。为改变这一状况，本教材尝试“以情景模拟为载体、以工作任务为核心”的原则，以提高学生的英语口语能力、主动学习能力、合作能力等为目的，在内容编排与结构设计上突出以下特点。

1. 在教材整体内容设计上，以一对外国夫妇在中国某城市购物的活动为主线，设置了这对夫妇在卖场购买化妆品、服装、家电等8个学习情境，这8个学习情境中涉及引导招呼顾客、推荐介绍商品、讨价还价、介绍卖场促销方式、说明付款方式、处理顾客退换货、介绍卖场各种服务等各种卖场销售人员在实际工作中经常遇到的场景，从而引导学生掌握商业服务业方面的常用英语。

2. 在内容编排与教学设计上，首先通过为学生呈现学习目标、学习任务、学习材料的形式，让学生明确在每个学习情境下需要达成的学习目标与需要完成的学习任务；再通过学生分组的形式，引导学生根据教材中提出的学习任务，小组协作完成；同时，为了督促学生的主动学习，教材中专门增加了学生小组活动记录与评价部分。学生小组活动记录用来引导学生记录小组成员分工、记录学生自己搜集的学习材料及最终的学习成果（情境对话）；评价部分则主要从教师评价、他人评价、自我评价等不同角度引导学生反思自己的学习活动，从而使教师及学生更好地实现对学习活动的过程性评价。

同时，教材中根据相关学习情境的具体内容，针对性地为学生提供了英文形式的卖场布局图、产品说明书、价签等来源于现实生活的学习材料，旨在引导学生学会“发现”生活中随处可见的英语材料，培养学生将英语学习融入日常生活的意识。



3. 在教学方法的设计上,建议教师引导学生根据教材中的学习任务,通过查询英语工具书、向同学或教师请教、收集网络信息等各种形式,以小组形式协作地主动完成对相关词汇与句子的学习。同时,引导小组学生根据教材提供的学习材料以及自己搜集的材料,分组自编情境对话,并进行情景剧表演。这种教学方法的设计,旨在培养学生主动学习的习惯,提高学生自学英语的能力,以及信息查询、信息积累、小组合作等各种方法与社会能力。

因此,本教材也可以说是一本学生活动手册,通过以上形式的内容编排、结构设计与教学活动安排,引导学生在主动的“做”中“学”英语,并在“学”中反思、评价自己的学习过程,养成主动学习、积极思考的学习习惯。而教师则应更多地扮演引导者的角色,在学生分组、任务完成及评价等过程中给予更多指导与帮助,推动学生完成学习任务。

本教材共有8个学习情境,建议每个学习情境6个学时,共48个学时。在每个学习情境中,建议前4个学时引导学生掌握学习材料,并为自编情境对话搜集相关材料;后2个学时引导学生自编情境对话、完成情景剧表演,并对学生的学习活动进行评价。

本教材配有每个学习情境中相关单词与句子部分的翻译及可供参考的情境对话。同时,单词、句子与参考对话配有录音光盘,由美籍专业人士录制,语音纯正,便于模仿。

本教材由北京财贸职业学院国际教育学院教师刘大为与刘玥共同完成,刘大为负责教材整体设计及最后的定稿。其中,学习情境1~4由刘大为负责,学习情境5~8由刘玥负责。同时,感谢北京财贸职业学院科研处副处长田志英副教授为本教材的整体设计思路提出的宝贵意见与建议。

本教材在编写过程中,还参阅了大量相关资料,在此对作者一并表示衷心的感谢!尽管我们力图在本教材的内容编排、教学设计方面有所突破,但由于能力与水平有限,不当之处还望读者指正。

编者

2012年8月

目 录

Contents

Scene One	In the Wangfujing Street	1
Scene Two	At the Cosmetics Area	11
Scene Three	At the Men's and Women's Wear Area	21
Scene Four	At the Liquor Area	31
Scene Five	At the Grocery Area	41
Scene Six	At the Home Appliance Area	51
Scene Seven	At the Leather Goods Area	61
Scene Eight	At the Gold and Jewelry Area	71
Keys	81
Bibliography	117



Scene One

In the Wangfujing Street



Objectives

学习目标

专业能力	方法能力	社会能力
<ul style="list-style-type: none">● 能用英语简单介绍王府井商业大街及北京市百货大楼;● 能读懂英文商场布局图并能用英语说出商场销售的各种常见商品种类;● 作为商场服务台人员, 能够简单回答顾客对商场相关信息的提问;● 能用所给材料及查找的信息按照要求自编英语对话;● 能够按照自编对话自然地进行情景剧表演。	<ul style="list-style-type: none">● 能利用互联网、英语字典、书籍等各种方式查找需要的信息;● 逐步培养整合并积累信息的学习习惯。	<ul style="list-style-type: none">● 能自行完成小组成员的任务分工并共同完成任务;● 能接受他人的合理意见;● 能清晰地表达自己的意见并说服他人接受自己的意见;● 能对他及自己进行客观真实的评价。

学习任务

- 根据提供的场景描述及相关材料, 每个小组合作完成讨论王府井商业大街及北京市百货大楼的情境对话, 并进行情景剧表演;
- 情境对话中要包含场景描述中提到的内容, 同时每个小组可根据需要适当增加情节;
- 情境对话中的人物可根据情节需要自行增加或减少。



Information Bank

Scene description

Linda陪同来自国外的客户Green夫妇逛王府井商业大街，Green夫妇对王府井商业大街的繁华早有耳闻，对其非常感兴趣。他们不停地向Linda询问关于王府井商业大街的各种问题，诸如其名称的来历、商业的发展及其各种商场的分布等信息。Linda耐心地回答他们的问题，并提议他们可以到北京市百货大楼去购物，同时也为他们简单介绍了北京市百货大楼的基本情况。在百货大楼里，他们先到总服务台拿了一本购物指南，并向服务台工作人员简单询问了百货大楼提供的服务、购物等方面的信息。

Roles

Linda
Mrs. Green
Mr. Green
receptionist

Related words and expressions



Useful words and phrases

- | | | |
|----------------------------------|-------------|-----------|
| 1. cosmetics | <i>n.</i> | 化妆品 |
| 2. superstore | <i>n.</i> | 超级商场 |
| 3. souvenirs | <i>n.</i> | 纪念品 |
| 4. fair | <i>n.</i> | 集市 |
| 5. elevator | <i>n.</i> | 电梯 |
| 6. boutique | <i>n.</i> | 精品店 |
| 7. lingerie | <i>n.</i> | 女士内衣 |
| 8. stall | <i>n.</i> | 摊位，铺子，售货亭 |
| 9. supermarket | <i>n.</i> | 超市 |
| 10. store | <i>n.</i> | 商店 |
| 11. escalator / moving staircase | <i>n.</i> | 扶梯 |
| 12. establish | <i>v.</i> | 建立，成立 |
| 13. large-scale | <i>adj.</i> | 大型的 |
| 14. mansion | <i>n.</i> | 宅邸，大厦 |
| 15. the cashier's | | 收银处 |
| 16. E-commerce | | 电子商务 |
| 17. household supplies | | 家居装饰 |



- | | |
|--|------------|
| 18. free mobile phone battery charging | 手机免费充电 |
| 19. traditional shopping way | 传统购物方式 |
| 20. free delivery | 免费送货服务 |
| 21. lift lobby | 电梯厅 |
| 22. handbags & accessories | 手袋饰品 |
| 23. window shopper | 只逛不买的人 |
| 24. clock & eyewear | 钟表眼镜 |
| 25. store layout | 楼层分布图 |
| 26. general enquiry | 询问服务 |
| 27. specialty shop | 专卖店, 专营商店 |
| 28. pedestrian street | 步行街 |
| 29. cyber ordering | 网络订购 |
| 30. digital products | 数码产品 |
| 31. Beijing specialties | 北京特产 |
| 32. VIP center | 会员中心 |
| 33. free alteration | 免费(衣服)修改服务 |
| 34. men's suits | 男士正装 |
| 35. free parking | 免费停车服务 |
| 36. shopping mania | 购物狂 |
| 37. commercial centre | 商业中心 |
| 38. information center, service desk, reception desk | (商场的) 服务台 |
| 39. group buying/ group purchase | 团购 |
| 40. men's casual wear | 休闲男装 |
| 41. department store | 大商场 |
| 42. gold & jewelry | 黄金珠宝 |
| 43. return and exchange | 退换货服务 |
| 44. China Time-honored Brand | 中华老字号 |
| 45. women's luxury wear | 成熟女装 |
| 46. public phone | 公用电话 |
| 47. fan store | 爱好者商店 |
| 48. camera & video equipment | 照摄器材 |
| 49. bargain seeker | 专买打折产品的人 |
| 50. public announcement | 广播寻人服务 |
| 51. shopping guide | 购物指南 |
| 52. tobaccos, liquor & tea | 烟酒茶叶 |
| 53. shopping centre | 购物中心 |
| 54. free gift packing | 免费礼品包装服务 |



55. knitted underwear	针织内衣
56. electric appliance	家用电器
57. shopping mall	综合性购物中心
58. long-established shop	百年老店
59. shopping plaza	购物广场
60. sensible shopper	理智消费者
61. office supplies	办公用品
62. flea market	跳蚤市场
63. lost and found office	(商场的)失物认领处
64. come into being	形成, 产生
65. daily necessities	日用品, 生活必需品

Useful expressions





1. Beijing Department store is divided into north wing and south wing.
2. Thank you. You're so helpful.
3. The Wangfujing area is in the heart of Beijing, next to the Forbidden City, and Tian'anmen Square.
4. Since Dong'an Market was established in 1903, the Wangfujing Street has become a commercial centre in Beijing.
5. Please go ahead and take the escalator.
6. Wangfujing Street is famous for the long-established shops such as the silks of Ruifuxiang, the scissors of Wangmazi, the roast ducks of Quanjude, the shoes of Neiliansheng and Buvingzhai, and so on.
7. What time do you open / close tomorrow?
8. The main shops in the Wangfujing Street are Oriental Plaza, Beijing Department Store, Foreign Language Bookstore, Danyao Building, Gongmei Building, Wangfu Women Department Store, Moslem Building, Xin Dong An Plaza, etc..
9. There are more than 200 shops on the 810 meter-long Pedestrian Street from Nankou of Wangfujing to Goldfish Kou.
10. Does the elevator stop on the fourth floor?
11. Founded in 1955, Beijing Department Store is the first large-scale shopping mall in Beijing after New China was established in 1949.
12. The street came into being in the Yuan Dynasty more than 700 years ago. In the Ming Dynasty, one of the emperors built 10 mansions for his 10 brothers in this street, and the street was then named Shiwangfu, meaning mansions for 10 imperial brothers. In 1915, the government renamed the street as Wangfujing Street, for there is a sweet-water well on the south part of the street.



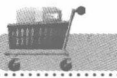
13. Is there any public telephone here?
14. Wangfujing Street is congested with large shops, hotels, specialty shops and famous long-established shops. It is the sister street of Champs-Elysees in France.
15. Beijing Department Store has made itself known as the place to easily find daily necessities as well as a place the customer can trust.
16. I've long heard of it.
17. At present, there are five major commercial areas such as Wangfujing area, Xidan commercial area, Dashilanr commercial area, Longfusi commercial area and Chaoyangmenwai commercial area in Beijing.
18. Where can I buy children's wear?
19. In English, the words *Wangfujing* means the Well of the Prince's Mansion.
20. Seeing for oneself is better than hearing from others.
21. May I get a shopping guide here?
22. The Wangfujing Street is well known all over China for its comprehensiveness, fashion, high quality and sophisticated cultural activities.
23. Beijing Department Store was reopened to the public on August 28, 1999 after a five-month-long massive refurbishment.
24. The toilet is around that corner next to the cashier's.
25. After New China was established, the Wangfujing area gradually became the city's landmark commercial centre.
26. Beijing Department Store has a favorable reputation due to its top-notch service and more than 2 000 brands in over 70 000 varieties of goods.
27. Excuse me, where is the reception desk?
28. We offer free mobile phone battery charging service. You can charge your mobile phone here.
29. Thanks for stopping by, sir.
30. We open from 10 a.m. to 10 p.m..



Store layout

 South Wing		North Wing	
		8F	Cinema
		7F	Restaurant
		6F	Household Supplies Electric Appliances Office Supplies Camera & Video Equipment Digital Products
5F	Children's Wear and Products Children's Toys	5F	Sportswear Sports Equipment Out-door Goods Casual wear
4F	Men's Leather Goods Men's Shoes	4F	Men's Suits Men's Casual Wear Men's Accessories Out-door Goods
3F	Lingerie Knitted and Cotton Goods	3F	Young Fashion Wear Women's Luxury Wear Accessories
2F	Women's Shoes	2F	Women's Luxury Wear Women's Handbag Accessories Fashion Watches
1F	Cosmetics Luxury Gold & Jewelry Women's Shoes Fabric Shoes	1F	Luxury Jewelry Luxury Watches Women's Handbag STARBUCKS
 北京市百货大楼 Beijing Department Store		B1	Food & Beverages Supermarket Beijing Specialties
		B2	Food & Beverages

(Reference: Layout of Beijing Department Store)

**Students' Task**

Please finish the following tasks according to the given words, phrases, expressions and scene description.

Team work 1

- Find out the words and phrases related to shopping place.
- Find out the words and phrases related to shopping way.
- Find out the words and phrases related to categories of goods.
- Find out the words and phrases related to shopping mall facilities.
- Find out the words and phrases related to services in the shopping places.
- Find out the words and phrases related to consumer type.

Team work 2

- Find out the sentences talking about history of Wangfujing Street.
- Find out the sentences talking about current situation of Wangfujing Street.
- Find out the sentences talking about history of Beijing Department Store.
- Find out the sentences talking about the current situation of Beijing Department Store.
- Find out the sentences that may happen between customers and salespersons.

Team work 3

Make a conversation according to the given scene description, words and expressions.

Team work 4

Role Play: Act out the above conversation.



Team work record

The members of team

Number	Name	The task of every member	role
1			
2			
3			
4			
...			

Useful words collected

Useful expressions collected



Team Fruit (Conversation made according to the scene description)



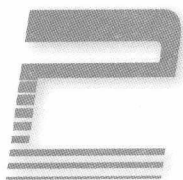
Evaluation

The evaluation from teacher

The evaluation from other teams

The evaluation from the member of your team

The evaluation from yourself



Scene Two

At the Cosmetics Area



Objectives

学习目标

专业能力	方法能力	社会能力
<ul style="list-style-type: none">● 能说出各类化妆品的英文名称;● 能读懂化妆品产品说明书并能根据说明书用英语简单介绍化妆品的功效、使用方法;● 作为销售人员,能用英语流利地招呼顾客、听不懂时能礼貌地请顾客重复解释、会简单询问顾客需求并向顾客推荐商品;● 能站在顾客角度,用英语表达自己的购买想法、能就商品的相关问题向销售人员提问;● 能用所给材料及自己查找的信息按照要求自编英语对话;● 能够按照自编对话自然地进行情景剧表演。	<ul style="list-style-type: none">● 能够利用互联网、英语字典、书籍等各种方式查找自己需要的信息;● 能够从各种信息中筛选需要的有用信息;● 能够总结有效的英语学习方法与同学进行分享。	<ul style="list-style-type: none">● 能自行完成小组成员的任务分工并共同完成任务;● 能接受他人的合理意见;● 能清晰地表达自己的意见并说服他人接受自己的意见;● 能对他人及自己进行客观真实的评价。

学习任务

- 根据教师提供的场景描述及相关材料,每个小组合作完成情境对话,并进行情景剧表演;
- 情境对话中要包含场景描述中提到的内容,同时每个小组可根据需要适当增加情节;
- 情境对话中的人物可根据情节需要自行增加或减少。