



店铺经营系列

(台湾) 汉湘文化事业股份有限公司独家授权

A SERIES OF SHOP-RUNNING

百货店 英语会话宝典

周明升 著



西南财经大学出版社

选题组织:蓝明春

责任编辑:潘幸龙

封面设计:李 南

书 名:百货店英语会话宝典

周明升 著

出 版 者:西 南 财 经 大 学 出 版 社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮 编:610074 电 话:(028) 7301785

排 版:西南财经大学出版社照排部

印 刷:郫县科技书刊印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32

印 张:6.0625

字 数:106 千字

版 次:1998 年 8 月第 1 版

印 次:1998 年 8 月第 1 次印刷

印 数:5000 册

定 价:13.80 元

ISBN 7-81055-333-X/H·21

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。

2. 版权所有,翻印必究。

· 目 录 ·

1 最低限度的掌握/1

At Least, I Know How to...

1. 欢迎/2

☆用英语时/3

2. 不明白客人说的话时/5

☆遇到听不懂时/6

☆考虑时/7

☆用英语回答不了时/8

☆叫其他会英语的人时/8

☆不知道答案时/9

3. 向客人展示商品/10

☆听到“～可以吗?”时/10

☆展示柜台内的商品时/11

☆“请”的使用方法/11

4. 顾客询问商品的有无时/14

☆“是的，我们有～”/15

☆没有商品时/15

☆商品缺货或只有现货时/16

～ 1 ～

- ☆告知预定进货/16
- ☆劝以别种商品代替时/17
- ☆无法可施时/17
- 5. 顾客询问其他商品位置时的说明/19
 - ☆询问商品的销售地点时/20
 - ☆新楼、旧楼、主楼、附楼的陪同/22
 - ☆被询问洗手间时/23
 - ☆递送商店的说明手册时/24
 - ☆陪同顾客时/24
- 6. 询问顾客的预算、喜好时/26
 - ☆顾客的预算/26
 - ☆顾客的喜好/27
- 7. 向顾客推销商品时/28
 - ☆推销商品时/29
 - ☆推销相关商品/32
- 8. 顾客试商品时/33
 - ☆推试商品时/34
 - ☆试衣间/34
 - ☆不知道 SIZE 时/35
- 9. 商品的计量单位不同时/37
 - ☆用米制询问大小时/37
 - ☆商品的计量单位不同时/38
 - ☆换算时/39
 - ☆〔度量衡单位中英对照表〕/40
- 10. 说明金额时/41
 - ☆被询问价格时/43

- ☆接收付款时/44
- 11. 给零钱和商品时/45
 - ☆让客人等候时/45
 - ☆给零钱时/46
 - ☆给商品时/46
 - ☆顾客说 Thank you 时/47

2 轻松地加深沟通/48

Let's Communicate More

- 12. 请求顾客谅解时/49
 - ☆那样可以吗? /49
 - ☆这样可以吗? /50
 - ☆要求顾客时/50
- 13. 谢绝顾客时/52
 - ☆拒绝时/52
 - ☆谢绝小费时/53
 - ☆禁烟时/54
- 14. 道歉/55
 - ☆对不起——没关系/55
 - ☆中途离开时/56
 - ☆造成误解时/57
 - ☆让顾客久等时/57
 - ☆无能为力时/57
 - ☆打断谈话时/58
 - ☆迟到时/58

15. 向顾客说明商品的注意事项时/59

☆ ~ 比较好, ~ 比较合适/60

☆ ~ 不合适/61

☆ 请~ /61

☆ 请不要~ /62

☆ 没必要~ /62

16. 处理不满时/64

☆ 受理不满时/64

☆ 处理不满时必要的说法/65

17. 登门拜访时/68

18. 随声附和的礼貌/70

3 其他的处理/74

Other Situations

19. 开店、关店时间和休业日/75

☆ 平时的营业时间/76

☆ 地下、顶楼等的营业时间不同时/76

☆ 周末、假日营业时间不同时/77

☆ 中秋、岁暮营业时间不同时/78

☆ 定休日/78

☆ 临时休业/79

20. 包装礼品的知识/80

☆ 礼品的包装/80

☆ 须用盒子包装时/81

☆ 为辨认内容而须做标示时/81

※ 目 录 ※

- ☆使用礼笺和卡片时/82
- ☆系彩带时/83
- 21. 征求送货的许可/85
 - ☆需要送货吗? /86
 - ☆写送货单时/86
 - ☆免费送货时/87
 - ☆收费送货时/88
 - ☆征求顾客捆包费、装箱费时/88
 - ☆送货预定日/89
 - ☆邮送到海外/90
 - ☆小包邮寄和货物邮寄/91
 - ☆保险/92
 - ☆春节截止日/92
 - ☆挂号和快递/93
- 22. 兑换/94
 - ☆当顾客拿出外币时/94
 - ☆兑换时/95
 - ☆拒绝兑换时/97
- 23. 处理换货和退货/98
 - ☆不能换货时/99
 - ☆拒绝退货时/100
 - ☆换后的商品与原商品价格不同时/100
 - ☆使用购物券代替差额时/101
- 24. 修理、更改和加工/103
 - ☆接受修理、更改和加工的要求时/104
 - ☆不接受修理、更改和加工时/104

- ☆不可能修理、更改和加工时/104
- ☆没必要修理、更改和加工时/105
- ☆免费修理、更改或加工时/106
- ☆修理、更改或加工要收费时/106
- ☆告知取货时间/107
- 25. 受理定金和余额/108
 - ☆请顾客付定金时/108
 - ☆收货时再领取余额时/109
- 26. 分期付款销售/110
 - ☆说明分期付款的方法/110
 - ☆拒绝分期付款/112
- 27. 免税品/114
 - ☆说明免税额时/114
 - ☆受理免税交易时/115
 - ☆拒绝免税交易时/116
 - ☆商店内不销售免税品时/117
- 28. 电话里/119
 - ☆接听电话时/120
 - ☆询问顾客的姓名时/121
 - ☆人员不在（休息、出差）时/122
 - ☆通知人员回电话/123
 - ☆询问留言时/124
 - ☆顾客要用电话时/125
 - ☆帮顾客打电话时/125
 - ☆其他/126
- 29. 受理失物及店内寻人/128

※ 目 录 ※

- ☆当获知顾客遗忘了东西时/128
- ☆还没有找到失物时/129
- ☆失物由警察保管时/129
- ☆收到了失物时/130
- ☆受理遗失孩子的报告时/131
- ☆店内寻人/131
- 30. 受理支票和信用卡/133
 - ☆拒绝使用支票和信用卡时/134
 - ☆拒绝收支票找现金时/134
- 31. 特价品/135
 - ☆让顾客知道是特价品/135
 - ☆说明为什么是特价品/136
 - ☆拒绝替换和退还特价品/136
- 32. 展示会（商品展销会）/138
 - ☆说明展示会/138
 - ☆入场费/139
 - ☆禁止摄影/140
 - ☆告知展示期间/140
- 33. 电梯/141
 - ☆电梯员的注意事项/141
 - ☆告知电梯行进方向时/142
 - ☆急行电梯/142
 - ☆故障时/143
 - ☆客满时/144

百货店商品名/145

Items

★★

- ① 食品类/146
- ② 文具类/153
- ③ 家用品类/156
- ④ 卫生用品类/162
- ⑤ 服饰类/164
- ⑥ 其他/167

百货店用语/171

Terms

★★

PART 1

★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★★

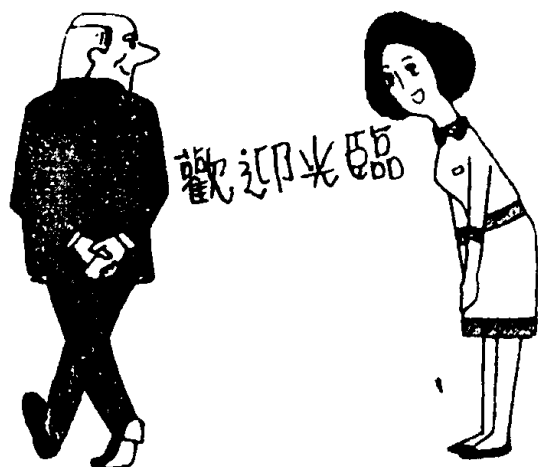
最低限度的掌握

At Least, I Know How to...



~ 1 ~

1 欢 迎



- ☐ Good morning, sir (ma'am).
- ☐ Good afternoon, ma'am (sir).
- ☐ May I help you?

不是每个外国客人都会说英语，而且不少人也会说汉语。如果你熟练说完 Good morning, sir (ma'am) 后就难以说出下句，还不如对外国客人一律说汉语“欢迎光临”更加自如。

※ 用英语时

当外国客人说 Good morning 或是 Good afternoon 时，当然就说

☆ Good morning, sir (ma'am).

早安，先生（小姐）。

☆ Good afternoon, sir (ma'am).

午安，小姐（先生）。

表示欢迎后再选用以下的短句。

★ May I help you?

我能为你效劳吗？

☆ What can I do for you?

我能为你做些什么？

☆ Is there anything I can do for you?

我能为你做些什么？

☆ Can I be of any assistance?

我能为你做些什么？

☆ Have you been waited on?

你需要帮助吗？

男性用 sir，女性用 ma'am (madam 的略称)，必须附在句子末尾。ma'am 可用于未婚和已婚女性，对于不知道结婚否的年

*** 百货店英语会话宝典 ***

青女性请用 Miss。

2 不明白客人说的话时



- ☐ Pardon me?
- ☐ I'm sorry, I didn't understand you.
- ☐ Excuse me. What do you mean by ____?
- ☐ Well.
- ☐ I'm afraid I can't say it in English.
- ☐ Just a moment, please.
- ☐ I'm afraid I don't know.

※ 遇到听不懂时—————

当听不懂客人所说的话时，绝对避免微笑。首先，这是不礼貌的行为，而且“因没听懂所以在思考”所花的时间中会造成无视客人。因此没听清楚时请马上说

★Pardon me.

对不起，你说什么？

☆I beg your pardon.

对不起，你说什么？

☆Excuse me. What did you say?

对不起，你说什么？

没听懂时说 Please speak once more. (请再说一遍) 或是 Please speak more slowly. (请说慢一点) 是不礼貌的，所以绝对不能说。

如果听不懂说 Pardon me, 对方再回答仍然听不懂时，由于已经说过 Pardon me 了，所以这时就要说

★I'm sorry, I didn't understand you.

对不起，我没听懂。

这样一来，客人就应该会将一开始所说的话清楚地、慢慢地说第三次了。

如果有一个单词听不懂，但只要明白了就能听懂全句的意

思时，请这样问

★Excuse me, What do you mean by _____?

对不起，～是什么意思？

_____的地方请放入听不懂的单词。例如客人问 Where is the stationery? 而你不能肯定是否在问“车站在什么地方?”时，就可说 Excuse me, What do you mean by station……。这样他就会换成另一种说法。如果一大段话中听不懂的地方只是一处，可以说 Pardon me, 让对方把话再说一遍；但是如果有两处以上没听清楚时，这种方法就不适用了。如果有段很长的话没听懂时说 Pardon me 是不礼貌的，此时请说 I'm sorry, I didn't understand you。

※考虑时

听懂了客人的话但在考虑该怎样回答或是马上回答不出来时，就说

★Well.

好的

☆Well. Let me see.

好的，我想想。

沉默不语如同无视客人讲话一样不礼貌。请注意一定要以 Well 来回答一次。