



SPOKEN ENGLISH
FOR CUSTOMER SERVICE

商业服务英语会话

★ 童椿华 编

★ 学林出版社

商业服务英语会话

Spoken English for Customer Service

英汉对照

童椿华 编

学林出版社

(沪)新登字 113 号

特约编辑:吴耀南

责任编辑:朱志勇

封面设计:周剑峰

商业服务英语会话

童椿华编

学林出版社出版

上海文庙路120号

新华书店上海发行所发行

上海师大印刷厂印刷

开本 850×1168 1/64 印张 1.875 字数 62,000

1994年5月第1版 1994年5月第1次印刷 印数 1—5,000册

ISBN 7-80510-990-7/G·236

定价 2.50

前 言

随着改革开放的发展,上海朝着国际化大都市迈进。英语是一种国际通用的语言。对广大商业工作者来说,学习和掌握商业服务英语尤其显得必要。本书正是为了适应这样的需要而编写的。

本书以商业和服务英语为主要内容,涉及商品销售、产品介绍、礼貌接待、购物、修理、租车、商品调换、失物寻找以及餐饮服务等等,话题所及和现实生活紧密衔接。

本书编写力求循序渐进,以简洁、道地和当今世界习惯使用的英语供商业工作者学习、参考和运用,以便在与外国人接触中,沟通思想,较快地提高有声服务的能力。

本书有如下特点:

- 一、内容排列密切结合当今商业和服务实际。
- 二、本书中出现的语句和句型简单实用,目的是使读者能取得良好的学习效果。
- 三、本书中英对照,每课均列有生字和词组表,生字注有音标,适合于自学进修者查阅使用。

本书共计三十课,内容适合于具有初级英语基础的涉外营业员和服务员以及自学进修商业英语者学习

使用。本书也可用作相关英语口语培训班的教材或学习辅助材料。

由于编者水平有限,所编内容难免存在不少缺点。谨希广大读者批评指正。

编 者

一九九三年七月

CONTENTS

1. At the Arts and Crafts Store	1
在工艺品商店	
2. At the Department Store	4
在百货商店	
3. In the Passenger Cabin	6
在飞机客舱里	
4. At the Duty Free Shop	10
在免税店	
5. At the Clothing Store	13
在服装商店	
6. At the Bar Room	16
在酒吧间	
7. At the Fashion House	19
在时装公司	
8. At the Fast Food Restaurant	22
在快餐店	
9. At the Grocery Store	26
在食品杂货店	
10. At the Shopping Center	30
在购物中心	

11. At the Silk Store	34
在丝织品商店	
12. At the Airport Restaurant	37
在机场饭店	
13. At the Jewelry Store	41
在珠宝饰品商店	
14. At the Hotel Shopping Arcade	45
在宾馆商场	
15. At the Cafeteria	48
在自助餐馆	
16. At the Antique and Curio Shop	52
在古玩商店	
17. At the Textiles Company	55
在纺织品公司	
18. At the Watch and Clock Store	61
在钟表商店	
19. At the Shoe Store	64
在皮鞋商店	
20. At the Snack Bar	67
在点心店	
21. At the Supermarket	71
在超级市场	
22. At the Shanghai Restaurant	74
在上海饭店	

23. At the Carpet House	78
在地毯公司	
24. At the Camera Shop	83
在照相机商店	
25. At the Round-the-Clock Store	86
在日夜商店	
26. At the Chinese Medicine Store	90
在中药店	
27. At the Electric Appliances Sales Department	93
在电器门市部	
28. At the Pudong Restaurant	98
在浦东饭店	
29. At the Rent-a-Car Office	103
在出租汽车公司	
30. At the Real Estate Company	107
在房地产公司	

1. At the Arts and Crafts Store

在工艺品商店

S.....Seller

C.....Customer

- S Welcome to our store, sir. What can I do for you?
欢迎你, 先生。你想买什么?
- C I just take a look at the souvenir.
我想看看送人的纪念品。
- S There's a variety of items available. Just look at those
on the shelves. I hope you'll like them.
品种很多, 请看一下陈列架上的货品吧。希望你喜
欢这些东西。
- C What's this? What do you call it in English?
这是什么? 用英语怎么讲?
- S This is bamboo ware, and this is cloisonne ware, and
that is what we call Fukien lacquer.
这是竹器, 这是景泰蓝制品, 这我们称为福建漆器。
- C I want something like this. I'll take this lacquer ware.
我要这样的。我买这漆器好了。
- S All right. Anything else?

好的。还要买什么？

- C Get me some of those fans, would you?

是否拿些扇子让我看一下？

- S Look here. There's a big variety of fans for you to choose from. And these are what we call sandalwood fans which are made by the Soochow craftsmen. They are well-known for workmanship.

请看，有各种各样的扇子可供你挑选。这些是苏州技师制作的檀香扇。他们以高超的手艺闻名于世。

- C O. K. I'll take half a dozen.

好吧，我就买半打。

- S Here they are. Say, how many days have you already been in Shanghai?

这些是你买的扇子。请问你在上海已呆了几天？

- C Three days. I'm leaving soon.

三天。我就要走了。

- S The total for your purchase is five hundred yuan. I hope you enjoy your stay in Shanghai.

你买的東西共計五百元。祝願你在上海過得愉快。

- C Thanks a lot. Good bye.

多謝，再見。

- S Good bye.

再見。

New Words and Expressions

souvenir ['su:vəniə] n.	纪念品
a variety of	各种各样的
item ['aitəm] n.	商品, 项目
shelf [ʃelf] n.	陈列架, 货架
available [ə'veiləbl] a.	可提供的
bamboo ware	竹器
cloisonne ware	景泰蓝制品
Fujian lacquer	福建漆器
sandalwood fan	檀香扇
Soochow craftsman	苏州技师
well-known	闻名的
workmanship ['wə:kmənʃɪp] n.	手艺, 工艺
half a dozen	半打
purchase ['pɜ:tʃəs] n. v.	购买物, 购买
total ['təʊtl] n. v.	总额, 合计
stay [stei] n. v.	逗留, 停留

2. At the Department Store

在百货商店

S.....Seller

C.....Customer

- C Hello. Do you have an electric shaver?

你好,你们有电动剃须刀吗?

- S Sure. I'll get one for you. Do you like this kind of shaver?

有的。拿给你。你喜欢这种剃须刀吗?

- C Yeah, I'll take it. By the way, how long does it take to get to the railway station? I want to take two o'clock train.

好的,我就买这一把吧。顺便问一下,去火车站要多少时间?我要去乘二点钟的火车。

- S From here it usually takes between 10 and 15 minutes by taxi. It all depends on the traffic.

从这里出发,乘出租车通常要 10 到 15 分钟时间,要看路上车辆是否拥挤。

- C I see. Well now, I remember, my daughter asked me to get her a pocket calculator. Where can I get it?

我明白。喔，我想起来了，我的女儿要我买一只袖珍计算器。哪儿有售？

S Well, you can take a look at the stationery section. It's over there near the entrance.

嗯，你可到文具专柜去看一下，就在那边门口。

C Okay, I'll see you around.

好的，回头再见。

S Good bye.

再见。

New Words and Expressions

electric shaver

电动剃须刀

by the way

顺便问一下

railway station

火车站

depend on

取决于

traffic ['træfik] n.

车辆，车流

stationery section

文具专柜

pocket calculator

袖珍计算器

entrance ['entrəns] n.

门口，入口处

usually ['ju:ʒuəli] ad.

通常

3. In the Passenger Cabin

在飞机客舱里

P.....Passenger

S.....Stewardess

S Would you like some fruit juice, sir?

先生,你要喝点水果汁吗?

P₁ Yes, that would be nice. Let me have orange juice first.

行,这很好。请先来橘子汁。

S Yes, sir.

好的,先生。

P₁ Say, miss, what have you got to eat?

喂,小姐,请问有什么菜?

S Today we have steak, chicken and fish.

今天供应牛排、鸡和鱼。

P₁ Don't you have roast beef?

有没有烤牛肉?

S I'm sorry, sir. I'm afraid we are all out of beef.

Would you like to try the steak? It tastes nice.

抱歉,没有烤牛肉,是否品尝一下牛排,味道很好

的。

P₁ All right, I'll try that.

好的, 试试看。

S Thank you, just a few seconds.

谢谢, 请稍等一下。

.....

(to the next passenger)

问另一位旅客

S Your chicken will be ready in a few minutes.

你的鸡马上就要烧好了。

P₂ Thank you, miss.

谢谢你, 小姐。

.....

S Excuse me, would you mind putting out your cigarette?

对不起, 请你把烟熄掉好吗?

P₁ Oh, sorry.

喔, 请原谅。

S You ordered the steak, is that right?

牛排是你点的, 是吗?

P₁ That's right.

是的。

S Thank you for waiting. Here you are.

让你等了, 现在菜来了。

.....

S Is everything all right, sir?

先生,一切都满意吗?

P₁ Well, this steak isn't cooked enough for me.

嗯,牛排烧得不够熟。

S I'm so sorry. Would you like me to have it cooked a little more?

对不起,拿去再烧一烧好吗?

P₁ Yeah, if you can do that.

好的,如果能办到的话。

S Certainly, just a moment.

没问题,请稍等一会儿。

.....

S Are you all through with your steak, sir?

牛排吃好了吗? 先生。

P₁ Yes, thank you.

吃好了。谢谢。

S May I take your plate away?

我是否可以拿走盘子?

P₁ Sure, here you are.

可以,盘子给你。

S We'll be serving the sweets shortly.

甜食马上就送来给你。

P₁ Thank you.

谢谢。

New Words and Expressions

stewardess ['stjuədɪs] n.	乘务员
passenger cabin	飞机客舱
fruit juice.	柑橘汁
cook [kuk] v.	烹调 n. 厨师
be out of	没有
yeah [jəʊ] ad.	是的
take away	拿走
roast beef	烤牛肉
put out	熄灭
enough [ɪ'nʌf] a. ad.	足够
order ['ɔ:de] v. n.	点菜
plate [pleɪt] n.	盘子
serve [sə:v] v.	供应, 端上
sweets ['swi:tɪz] a. n.	甜食
be through with	完成, 完毕
shortly ['ʃɔ:tli] ad.	立刻