

APPLIED ENGLISH

石裕晶 邹蕴华 编著

DIALOGUES FOR

SHOP

ASSISTANTS

实用

营业员

英语会话

· 营业员培训教材 ·

· 简易 ·

· 速成 ·



上海交通大学出版社

**Applied English Dialogues For
Shop Assistants**

实 用 营 业 员 英 语 会 话

石裕晶、邹蕴华 编著

屠韵珠 审校

上海交通大学出版社

沪新登字 205 号

内 容 简 介

本书为营业员员的初级培训教材，按买卖顺序分欢迎光临、接待和道别等19个环节，共84句简易用语。本书结合英美等国的实际情况，对每句用语作了详尽的使用说明，并围绕84句简易用语编写了小对话和替换练习。使用时视具体情况，适当选择其中若干句就可与外宾洽谈生意。

为了提高学生的听、说能力，本书还在说明中增加了许多日常会话用语实例；此外，还附有洗染店、照相馆、理发店、旅馆、药房、裁缝店和饭店等日常会话用语及一定数量的商品专业词汇。本书既可作为各行各业营业员和商业院校师生的培训教材，也可供广大商业职工自学使用。

实用营业员英语会话

出版：上海交通大学出版社

(淮海中路1984弄19号)

发行：新华书店上海发行所

印刷：江苏太仓印刷厂

开本：787×1092 (毫米) 1/32

印张：5.5

字数：123000

版次：1991年8月 第一版

印次：1991年9月 第一次

印数：1—12000

沪目：244—180

ISBN 7-313-00883-X/H·31

定价：2.70 元

前 言

根据上海市人民政府关于普及商业服务英语的决定，我们编写了这本营业员初级培训教材。书中共收有 84 句 简易用语，每句用语都有详尽的解释和使用说明。

本着实用、易学和速成的精神，本教材的编写一反以往教科书的体制，采用叙述形式，从顾客进店开始可能碰到的各种实际问题，如接待、缺货和讨价还价等，一直说到与顾客告别，欢迎再次光临。文字生动、浅显、通俗、易懂，既使读者学到了知识，又掌握了国外商业接待礼仪和应对方法等。

根据成年人学习的特点，本书围绕 84 句 简易用语编制了 小对话和替换练习。最后，又将这些用语全部串在一起，编成对话，使读者得以反复操练，便于背熟。

语言的表达形式千变万化，要做到流利地用英语接待顾客，仅靠这 84 句 简易用语是远远不够的。为了提高学生的听、说能力，我们在说明中又增加了许多日常会话用语，供学生在掌握这 84 句 简易用语后进一步学习和提高。

值得指出的是，本书还附有洗染店、照相馆、理发店、旅馆、药房、裁缝店和饭店等日常会话用语，是国内至今为止商业英语教科书中最完整的一本。若与我们编写的《实用汉英商业手册》配套使用，则效果更好。

不懂国际音标的学员可从附录中的“国际音标”一节开始学起。

承蒙上海市徐汇区商业职工学校的厚爱，将本书列入该校的商业丛书。近年来，徐汇区商业职工学校在推广、普及商业英语的教学方面做了不少工作，取得了一定成绩，我们向他

们表示祝贺。此外，对多年来一直支持我们教学和教材编写工作的上海市人民政府财贸办公室宣教处、徐汇区人民政府、徐汇区财贸办公室、徐汇区土产杂品公司、徐汇区副食品公司诸位领导及广大学员表示衷心的感谢。也希望广大读者、同仁能提出批评和宝贵意见，以便再版时修正。

编著者

1991年1月

目 录

第 一 课	欢迎光临.....	(1)
	顾客进店时.....	(2)
	带领顾客参观时.....	(2)
第 二 课	接待.....	(6)
	听不懂的时候.....	(7)
	顾客常用的询问方法.....	(8)
	征询顾客意见.....	(9)
	当顾客说“我只是看看”时.....	(10)
第 三 课	推荐.....	(15)
	商品的推荐.....	(16)
第 四 课	缺货.....	(23)
	有货.....	(24)
	缺货.....	(24)
	知道什么时候进货.....	(25)
	送货.....	(25)
	预订.....	(26)
第 五 课	尺寸和重量.....	(31)
	询问顾客所要的尺寸和重量.....	(31)
	商品的计算单位不同时.....	(32)
	顾客的询问.....	(33)
	商品度量衡单位的换算.....	(34)
第 六 课	式样.....	(40)
	常用词汇.....	(40)
	询问顾客.....	(41)

	式样.....	(41)
第七课	质量	(45)
	询问质量.....	(45)
	询问产地.....	(46)
	询问商品的制作材料.....	(47)
	询问商品的性能.....	(47)
	询问保用期.....	(47)
第八课	颜色	(52)
	要懂一些色彩学.....	(52)
	颜色的推荐.....	(53)
第九课	价格	(58)
	数目的读法.....	(58)
	顾客问价.....	(59)
	答价.....	(60)
第十课	讨价还价	(66)
	讨价还价.....	(67)
	大减价.....	(69)
第十一课	结算	(74)
	结算.....	(75)
	付款.....	(76)
	兑换.....	(76)
第十二课	退、换	(82)
	能退换.....	(82)
	不能退换.....	(84)
	调换的商品价格不同时.....	(85)
第十三课	包扎	(89)
	询问顾客对商品包扎的要求.....	(89)

	礼品包装.....	(90)
第十四课	送货.....	(95)
	送货.....	(95)
	免费送货.....	(97)
	收费送货.....	(97)
第十五课	修理.....	(101)
	可以修理.....	(101)
	不能修理.....	(102)
	修理费用.....	(102)
	交货日期.....	(103)
第十六课	问讯.....	(107)
第十七课	提醒和建议.....	(112)
	最好是_____.....	(112)
	请_____.....	(113)
	请勿_____.....	(114)
第十八课	道别.....	(117)
	将商品交给顾客时.....	(117)
	Thank you	(118)
	顾客付小费时.....	(119)
第十九课	对话(一).....	(123)
第二十课	对话(二).....	(126)
附录一、理发店常用语句.....		(129)
附录二、旅馆常用语句.....		(132)
附录三、照相馆常用语句.....		(136)
附录四、饭店常用语句.....		(138)
附录五、裁缝店常用语句.....		(142)
附录六、药房常用语句.....		(146)

附录七、洗染店常用语句.....	(149)
附录八、英语字母和国际音标.....	(152)

Lesson One Welcome

第一课 欢迎光临

I. Useful Expressions 常用语句

Good morning (evening), sir. 早晨(晚上)好, 先生。

Good afternoon, ma'am. Welcome to our store (shop). 午安, 夫人。欢迎光临本店。

May (Can) I help you, madam/What can I do for you, madam? 夫人, 您要买什么?

good [gud] *a.* 良好的

store [stɔ:] *n.* (美)商店

morning ['mɔ:nɪŋ] *n.* 早晨

shop [ʃɒp] *n.* (英)商店

evening [i:vniŋ] *n.* 傍晚

may [mei] *v. aux.* 可以

afternoon ['ɑ:ftənu:n] *n.*

can [kæn] *v. aux.* 能

午后

sir [sə:] *n.* 先生

I [ai] *pron.* 我(主格)

ma'am [mæn] *n.* 夫人

help [help] *v.* 帮助

welcome ['welkəm] *a.*

you [ju:] *pro.* 您, 你

受欢迎的

what [hwɒt] *pro.* 什么

to [tu:] *prep.* 到, 向

do [du:] *v. aux.* 做

our ['aʊə] *pro.* 我们的

for [fɔ:] *prep.* 为

上班铃响了, 作为一个营业员, 此时, 你已做好一切准备, 面带微笑, 精神抖擞地站立在柜台前, 准备迎接顾客了。瞧,

远处一位金发摩登女郎正向你走来。

顾客进店时 ★…………★…………★…………★…………★

顾客一进店，营业员就应有礼貌地主动打招呼。如果接待的是位男士，你可以说：

* Good morning, sir. (早晨好，先生。)

如果是位女士，不论婚否，可称“ma'am”或“madam”(夫人)。如能确定是位年轻的未婚小姐，则可称“miss”。再客气些可说：

* Good afternoon, ma'am. Welcome to our store (shop). (午安，夫人。欢迎光临本店。)

美国人称商店为 store，英国人则称 shop。

如在商店门口遇见顾客时可说：

Welcome, sir. Step right in, please. (欢迎光临，先生。请进。)

接着营业员就可问：

* May I help you, sir?

Can I help you, ma'am?

* What can I do for you, madam?

What would you like to buy, sir?

这四句都是“您要买什么？”的意思。也可以说：

Would you want to buy some oranges? (您想买些橘子吗?)

使用时，只要将出售的商品名称替换上句中的划线部分即可。

带领顾客参观时 ★…………★…………★…………★…………★

我们常需引导顾客参观商店，这时可说：

This way, please. (这边请。)

After you, sir. (您先请，先生。)

请顾客坐下商谈生意:

Take a seat, please. (请坐。) 或 Sit down, please.

New Words and Phrases 生词和词组

step [step] *v.* 走

right [rait] *ad.* 直接地

please [pli:s] *v.* 请

in [in] *prep.* 在…中

some [səm] *a.* 一些, 有些

way [wei] *n.* 道路

sit [sit] *v.* 坐

down [daun] *ad.* 向下

serve ['sə:v] *vi.* 服务

this [ðis] *pro.* 这里, 这

after ['a:ftə] *prep.* 在
…后

miss [mis] *n.* 小姐

buy [bai] *v.* 买

take [teik] *v.* 就(座)

seat [si:t] *n.* 座位

sit down 坐下

take a seat 就座

II. Short Dialogues 小对话

1. S①: Good evening, ma'am. Welcome to our shop.

C②: Good evening.

S: May I help you, ma'am?

C: I want to buy a pear.

2. S: Good afternoon, sir. Can I help you?

C: Yes.

S: Take a seat, please. Would you want to buy……?

①S, Shop assistant [ʃɒp əsɪstənt] *n.* 营业员.

②C, Customer [kʌstəmə] *n.* 顾客.

3. S: Welcome, sir. Step right in, please.

C: Good morning, miss. I want to buy

S: This way, please.

III. Substitution Drills 替换练习

1.

Good	morning	,	sir.	Welcome to our shop.
	afternoon		ma'am.	
	evening		miss.	

2①. Would you want to buy _____?

IV. Additional Words and Phrases 补充词汇

和短语

Fruits 水果

pear [pɛə] *n.* 梨

longan ['lɒŋən] *n.* 桂圆,
龙眼

orange ['ɒrɪndʒ] *n.* 橙

grape [greɪp] *n.* 葡萄

mandarin ['mændərɪn] *n.*

peach [pi:tʃ] *n.* 桃

柑橘

cumquat ['kʌmkwɒt] *n.*

apple ['æpl] *n.* 苹果

金橘

lemon ['lemən] *n.* 柠檬

melon ['melən] *n.* 瓜

banana [bə'nɑ:nə] *n.* 香蕉

watermelon ['wɔ:tə'melən] *n.* 西瓜

蕉

red bayberry ['red beɪ-
bəli] *n.* 杨梅

pineapple ['paɪn'æpl] *n.* 菠萝

strawberry ['strɔ:bəri] *n.*

loquat ['loukwæt] *n.* 枇杷

草莓

杷

①使用时,教师可请学生将第IV部分的专业词汇填入划线部分内,反复操练。

plum [plʌm] *n.* 李子

apricot ['eiprikət] *n.* 杏
子

persimmon [pə: 'simən]
n. 柿子

mango ['mæŋɡou] *n.* 芒果

coconut ['kəukənʌt] *n.*
椰子

V. Exercises 练习

一、Complete the Following Dialogues 完成下列
对话

1. S: _____

C: Good afternoon.

2. S: Good evening, sir. _____

C: Good evening, I want to _____

3. S: _____

C: I want to buy _____

二、Put the Following into English 翻译

1. 午安, 小姐。

2. 您要买些什么, 先生?

3. 请进, 夫人。欢迎光临本店。

4. 请坐。您想买苹果吗?

Lesson Two Reception

第二课 接待

I. Useful expressions 常用语句

Pardon? 对不起,请再说一遍。

Just a moment, please. 请稍候。

This one? 是这个吗?

Certainly, madam (sir). 当然可以,夫人(先生)。

Here you are. 您请看。/这是您的。/给您。

What kind (brand/type) of _____ would you like?

您喜欢哪一种(牌子型号)的_____?

Is this all right? 这个行吗?

Try this one, please. 请试试这个。

pardon ['pɑ:dn] *n.* 原谅

kind [kaind] *n.* 种类

just [dʒʌst] *ad.* 正,恰

brand [brænd] *n.* 牌子

moment ['moumənt] *n.*

type [taip] *n.* 类型

片刻

one [wʌn] *num.* 一

of [əv] *prep.* 属于...
的

certainly ['sə:tənli] *ad.*

would [wud] *aux.*

的确

(will 的过去式)将要

here [hiə] *ad.* 在这里

are [ɑ:] v. be 的复数 like [laik] a. 喜欢
形式

try [traɪ] v. 试, 尝试 is [ɪz] v. be 的第三人
称单数

all [ɔ:l] a. 所有, 全

听不懂的时候……★……★……★……★……★……★

当听不懂或没听清顾客的问话时, 营业员决不可干瞪着眼不说话而造成尴尬的场面。这时, 可微笑地说:

* Pardon? (对不起, 请再说一遍。)

说话时要用升调, 或 Pardon me?

如果再不懂就可以说:

Sorry, I didn't understand you. / I didn't quite catch you. (对不起, 我不懂您的意思。)

但不可以说: I don't know. (我不知道。)

Speak slowly, please. (请说慢些。)

这些话, 根据西方礼仪来说都是欠礼貌的, 应避免。你可以说:

* Just a moment, please. (请稍候。)

Wait a moment, please. I'll call our interpreter.
(请稍候, 我去请翻译来。)

然后去找懂英语的同志或者翻译来。如果实在没有懂英语的人, 也可以顺着顾客手指的方向, 拿一件商品给他(她)看。

* This one? (是这个吗?) 或 That one? (是那个吗?)

如顾客摇头说“no”, 则再换一件。

总之, 在商业会话中, 听比说更重要, 也更难学, 初学者务必要加强这方面的训练。

顾客常用的询问方法★……★……★……★……★……

当你说, May I help you? 后, 顾客常有这样几种询问方法:

May (Can) I have a look at this rouge (我可以看看这个胭脂吗?)

Do you mind if I see it? (我可以瞧瞧这个吗?)

I'd like to buy (have/get/take) a _____.
(我想买一件_____。)

I want to see some _____. (我想看看_____。)

Give me a basket (branch/hand) of grape, please. (请给我一篮/一串葡萄。)

I'll take three kilos of apple. (我要3公斤苹果。)

Do you stock any _____? / Do you sell _____?
(……有卖吗?)

当顾客用 May I ……? / Can I …… 等开头的问句时, 均表示我是否可以“……”的意思。最好、最简洁的回答是:

* Certainly, madam. (当然可以, 夫人。)

Please do. (请别客气。)

一般不说“yes”, 更不说“yes, you may”. (是的, 可以。)
因为, “yes”不如“certainly”有礼貌, 稍有些勉强的意思, 应避免。

当顾客说: “Do you mind if I try it on? (我可以试穿吗?)”
这种句型时, 句中含有“你是否介意”的意思。这时应回答:

Not at all. (一点也不。)

You're welcome, please do. (请别客气。)

有时, 当顾客看了商品后, 一时也难以决定, 还在思考该