



Salespeople English

服饰导购必胜技

导购英语： 顾客沟通无国界

甘治昕 编著

中国纺织出版社

附赠 mp3
光盘

内 容 提 要

随着我国市场不断开放,服饰导购作为零售终端第一线服务人员,将会更多地接触到外国顾客,掌握初步的英语交流技能对提升形象及销售额极有好处。

本书是“服饰导购必胜技”丛书中的一本,保持了该系列图文并茂的特点。在内容设置上充分考虑了从业人员的英语基础。初级读者可以从“一点通”栏目的简短对话入门,跟随机灵狗学习常用词语的发音,掌握基本语型;中级读者可以充分体验情景对话带来的多种表达方式,并且可以全方位学习服饰款式、面料、尺寸、保养等专业词汇,可以使沟通更游刃有余。分级式讲解,使得该书针对性和实用性更强。

图书在版编目(CIP)数据

导购英语:顾客沟通无国界/甘治昕编著. 北京:中国纺织出版社,2006.3

(服饰导购必胜技)

ISBN 7-5064-3753-8

I. 导... II. 甘... III. 服饰-销售-英语 IV. H31
中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第017832号

策划编辑:刘艳雪 责任校对:俞坚沁

装帧设计:视缘堂 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市世纪兴源印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006年3月第1版第1次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:3.5

字数:58千字 印数:1-6000 定价:19.80元(附光盘1张)

ISBN 7-5064-3753-8/F·0671

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

New Arrivals



目录 Contents

1 PART 1 Greeting 招呼顾客

2 我能帮您什么忙吗?

2 欢迎光临。

3 有人接待您吗?

3 请您慢慢看。

3 有什么事可以随时问我。

4 您找到想要的商品了吗?

6 PART 2 Recommending 推荐商品

7 您看这件可以吗?

8 这个款式可以吗?

8 这件怎么样?

8 您喜欢哪种呢?

9 我们有许多款式。

9 这是中国生产的。

9 这是最畅销的。

10 您还要点别的吗?

12 **PART 3 About Size** 选择尺寸

- 13 您穿多大尺寸?
- 14 尺寸合适吗?
- 14 您要试试大一点的吗?
- 15 您想要宽松型还是紧身型?
- 15 可以为您量一下尺寸吗?
- 16 恐怕没有您穿的尺寸。

19 **PART 4 Color and Style** 说明颜色和款式

- 21 您喜欢什么颜色?
- 21 您穿××颜色会更好。
- 22 对不起，您要的该颜色商品卖完了。
- 22 您想试试深灰色的吗?
- 23 这些是刚上市的。
- 23 您觉得这个图案怎么样?
- 24 这种款式很流行，尤其在年轻人中。
- 24 这种设计很时髦。
- 24 它和您的裙子很相配。
- 25 不会褪色。

28 **PART 5 Material and Care** 服装质地及保养

- 29 这是纯中国丝的。
- 30 这是羊毛做的。
- 30 只能手洗。
- 31 不要用手拧干。
- 31 在晾晒之前最好先仔细把它拉平，而且不能挂起来晒干。

34 **PART 6 Trying on** 试穿

- 35 您想试穿吗?
- 36 您可以试一下这件的大小。
- 36 试衣间在那边,请跟我来。
- 37 大小合适吗?
- 37 您要试试小一点的吗?
- 38 穿一穿会松一些的。
- 38 (穿上鞋)走走看,感觉一下。
- 39 给您鞋拔子用一下。
- 40 我来帮您穿吧。

43 **PART 7 Compliment 赞美**

- 44 非常好!
- 45 真帅!
- 46 您穿起来很好看。
- 46 我觉得您穿蓝色非常好。
- 47 您穿起来显得很年轻。
- 48 它和您的外套很相配。
- 49 它和您的肤色很配。
- 50 给您镜子。

52 **PART 8 Offering 出价**

- 53 这件衣服多少钱?
- 53 特价 $\times\times$ 元。
- 54 今天的特价是 $\times\times$ 元。
- 54 本周特价,打三折。
- 54 这些 $\times\times$ 便宜些。
- 54 价格在100~2000元之间。
- 55 每双售价50元起。

55 它价值 $\times \times$ 元。

55 一件 50 元，两件 80 元。

58 **PART 9 Bargaining** 讨价还价

59 现在男装打七折。

60 价格是固定的。

60 实话和您说吧，这已经是成本价了。

60 对不起，我们这里谢绝还价。

60 对不起，没有还价的余地。

61 对不起，恐怕不行（不能便宜）。

61 物有所值。

61 这个价钱很合理。

62 这是我能给您的最低价。

62 卖这个价钱我要赔钱的。

62 您有会员卡吗？

63 您想出多少钱？

63 您出个价吧。

63 我可以给您个特价。

64 您要是真喜欢，200 元拿走。

64 您想要的话，七五折吧。

67 **PART 10 Paying** 结账与付款

68 一共 $\times \times$ 元。

69 找您零钱。

69 您少给了 $\times \times$ 元。

70 我店可以刷卡。

70 我们只收现金。

71 附近有自动提款机。

- 71 这是您的收据。
71 您看看对不对。
72 请到收银台付款。
72 请到那边的收银窗口付款。
73 请问您怎样付款？
73 这是您的收据和卡单。

76 **PART 11 Packaging and Delivery** 包装与运送

- 77 需要礼品包装吗？
78 需要什么颜色的纸？
78 需要缎带或者蝴蝶结吗？
79 四环路以内免费送货。

81 **PART 12 Ordering** 缺货与订货

- 82 对不起，卖完了。
83 现在缺货。
83 您过几天再来看看好吗？
84（要订货）请填写一下这张表格好吗？
84 请您预付 10% 的订金。

87 **PART 13 Exchanging and Returning** 换货与退货

- 88 有什么问题吗？
89 可以看一下您的收据吗？
89 我们可以给您换一双。
90 对不起，恐怕不能给您换。
90 您想退款吗？
91 恐怕不能给您退款。

93 **PART 14 Communication** 沟通与应付抱怨

94 对不起，我的英语不太好。

95 对不起，我没听懂。您能说慢一点吗？

95 我能看一看这件有问题的羊毛衫吗？

96 谢谢惠顾。

100 附录一 颜色常用词

102 附录二 ISO 国际标准服装洗涤标志

104 参考文献



Greeting

PART 1 Greeting

招呼顾客

顾客进门时，导购一般要主动上前打招呼，跟顾客聊上几句。通过询问，可以了解顾客此次购物的目的，为推荐商品做好准备。

Welcome! (欢迎光临!)

Can I help you? (能为您效劳吗?)

Yes. (是的。)

一点通



跟机灵狗读核心词

welcome 欢迎

发音  : 威尔康姆





help 帮助

发音  : 亥哦坡

madam 女士

发音  : 曼搭木

sir 先生

发音  : 瑟儿

情景对话

● 我能帮您什么忙吗?

A: Good morning, sir. **Can I help you?**

B: Yes, I'd like to buy a coat.

A: 早上好, 先生。我能帮您什么忙吗?

B: 是的, 我想买一件外套。

● 欢迎光临。

A: **Welcome to our shop.** Can I help you?

B: Yes. Can you tell me where the sweaters are?

A: Sure, I'll show you.

A: 欢迎光临。我能为您效劳吗?

B: 是的。你能告诉我羊毛衫在哪儿卖吗?

A: 好的, 我带您去吧。



● 有人接待您吗？

A: Good afternoon, madam. **Are you being helped?**

B: No. I'm just looking.

A: Ok, then. Please tell me if you need any help.

A: 下午好，女士。有人接待您吗？

B: 没有，我只是随便看看。

A: 好的。如果您有任何需要请告诉我。

● 请您慢慢看。

A: Good morning, sir! Can I help you?

B: No, thanks. I can look by myself.

A: **Please take your time.**

A: 早上好，先生！我能为您效劳吗？

B: 不用了，谢谢。我可以自己看看。

A: 请您慢慢看。

● 有什么事可以随时问我。

A: **Feel free to ask any questions, please.**

B: Ok, I will. Thanks.

A: You're welcome.

A: 有什么事可以随时问我。

B: 好的，我会的，谢谢。

A: 不客气。





● 您找到想要的商品了吗？

A: Are you finding everything alright?

B: Yes, thank you.

A: 您找到想要的商品了吗？

B: 是的，谢谢。

生词

assist [ə'sist] 帮助，支援

help [help] 帮助

madam ['mædəm] 女士，夫人

question ['kwestʃən] 问题，疑问，询问

show [ʃəu] 展示，出示；给……看

sweater ['swetə] 毛线衫，羊毛衫，厚运动衣

welcome ['welkəm] 欢迎

相关链接

● 您和顾客说的第一句话可以是：

Can I help you?

May I help you?

What can I do for you?



Can I help you find anything?

Are you being helped?

Is anyone helping you?

Do you need a hand finding something?

Have you been taken care of?

TIPS:



热情招呼要恰到好处

外国人招呼顾客与我们的习惯不同，我们通常会说：“您要点什么？”在他们看来，这样表达有一点点生硬，他们会说“May / Can I help you?”字面上的意思是“我可以帮您什么忙吗？”其实这句话可以用在许多场合，它和本节介绍的许多句子一样，都可以理解为：“能为您效劳吗？”

对待顾客当然要主动、热情，但是如果打了招呼之后顾客说只是随便看看，那么导购就不应该缠着顾客不放了。这时作为导购应细心观察，如果发现顾客关注某商品时，你可以上前体贴地问上一句“您找到想要的商品了吗？”





PART 2 Recommending

推荐商品

顾客在选购商品时，导购应尽量详细地向他们推荐商品，细心观察，并利用自己的专业知识来帮助顾客。

一点通

How about this style?
(这个款式可以吗?)

Good! (很好!)

Something else? (您还要点别的吗?)

No, thanks. (不了，谢谢。)



Recommending



跟机灵狗读核心词

2

style 款式

发音  : 丝带哦

something else 其他的

发音  : 桑姆丝英爱呦丝

suit 套装

发音  : 羞特

recommend 推荐

发音  : 瑞艾克门德

情景对话

● 您看这件可以吗?

A: Welcome to our shop, madam! May I help you?

B: Yes. I want to buy a white shirt for my husband.

A: **How about this one?**

A: 欢迎光临, 夫人! 能为您效劳吗?

B: 是的, 我想给我丈夫买一件白衬衫。

A: 您看这件可以吗?





● 这个款式可以吗？

A: Can I help you?

B: Yes. I am looking for a skirt for my daughter.

A: **How about this style?**

A: 能为您效劳吗？

B: 是的。我想给女儿买条裙子。

A: 这个款式可以吗？

● 这件怎么样？

A: May I help you, sir?

B: Yes, I'm looking for a T-shirt.

A: Let me show you some T-shirts. **How do you like this one?**

A: 能为您效劳吗，先生？

B: 是的，我想买件T恤衫。

A: 我给您介绍几件T恤。这件怎么样？

● 您喜欢哪种呢？

A: Good evening! Can I help you?

B: Yes, I'm looking for some silk ties.

A: Let me show you some. **What kind would you like?**

A: 晚上好，能为您效劳吗？

B: 是的，我想要几条真丝领带。

A: 我拿一些给您看看。您喜欢哪种呢？



Recommending

2

● 我们有许多款式。

A: What can I do for you, madam?

B: Yes. I want to buy a scarf for my friend.

A: **There is a collection of different styles.** What do you think of this one?

A: 能为您效劳吗, 女士?

B: 是的, 我想为朋友选一条围巾。

A: 我们有许多款式。您看这条怎么样?

● 这是中国生产的。

A: May I help you?

B: Yes, please. I'm looking for a handbag.

A: What do you think of this one? **It's made in China.**

A: 能为您效劳吗?

B: 是的, 我想买一个手袋。

A: 您看这个怎么样? 这是中国生产的。

● 这是最畅销的。

A: May I recommend something for you, sir?

B: Yes, I want to buy a fur hat for my wife.

A: How do you like this one? **It's a best seller.** It's really beautiful.

A: 能为您效劳吗, 先生?

B: 是的, 我想为太太买一顶皮帽子。

A: 您看这个怎么样? 这是最畅销的。它真的很漂亮。

