



英 语 职 业 人

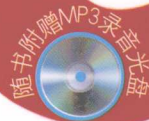
每一句话都能派上用场!

商铺英语 情景口语50主题

50 Topics of Spoken English
for Shop Situations

Nick Stirk 著 赵娇 译

简单、实用、易学、易记
的口语句子，
让你熟练掌握商铺英语，
好英文，好口碑!



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS



英语职业人

商铺英语 情景口语 50 主题

50 Topics of Spoken English
for Shop Situations

Nick Stirk 著 赵妍



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商铺英语情景口语 50 主题 / (英) 斯特克 (Stirk, N.) 著. —北京: 外文出版社, 2009

(英语职业人)

ISBN 978-7-119-05760-6

I. 商… II. 斯… III. 商店-商业经营-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 087287 号

策 划: 蔡 箐

责任编辑: 李春英

装帧设计: 红十月设计室

印刷监制: 冯 浩

英语职业人

商铺英语情景口语 50 主题

作 者: Nick Stirk

翻 译: 赵 娇

©2009 外文出版社

出版发行: 外文出版社

地 址: 中国北京西城区百万庄大街 24 号

邮政编码 100037

网 址: <http://www.flp.com.cn>

电 话: (010) 68995964/68995883 (编辑部)

(010) 68320579/68996067 (总编室)

(010) 68995844/68995852 (发行部/门市邮购)

(010) 68327750/68996164 (版权部)

制 版: 贵艺图文设计公司

印 制: 北京佳信达欣艺术印刷有限公司

经 销: 新华书店 / 外文书店

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 10.75

字 数: 185 千字

装 别: 平

版 次: 2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-05760-6

定 价: 22.00 元

建议上架: 职业英语, 英语口语

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995852)

前言

如果你是一名店员，或者你的工作需要跟大众打交道，而且你想学习每天都能用得到的英语，那么这本书就是为你而写的。这本书包含简单的对话、习惯用语和表达式，掌握和应用起来很容易。同时你会接触到很多实用的、便于记忆和应用的短语。

这本书主要有两部分：常用表达式和情景表达式。常用表达式用于大多数类型的商店。这些表达式最常用，所以放在了最前面。情景表达式用于具体类型的商店。不要只阅读和你工作的商店有关的表达式，因为从其他类型商店的表达式中，你也可以学到东西。

我读过的大多数购物英语的书可以分为两类：一类是中国人写的，这类书里错误百出，古怪的英语和中式英语随处可见，这类书不适合你；另一类是美国商店英语，如果你要去美国，那不成问题，但是，如果你打算待在中国，那么这类书也不适合你。现在你手里的这本书，作者来自英国，并且在过去的7年一直在中国一流的大学里教授英语。写这本书的时候，我征集了很多中国人的建议，所以你会发现本书中的常用表达式和情景表达式在日常工作中很常见。我还特意请在中国执教的其他一些来自英语国家的老师为本书作校对，并提出建议。这样，读者就可以通过这本最适合你的书，用英语和外国人对话和交流。

我要感谢我的出版人蔡箐在我写这本书期间给我的鼓励和很多深刻的建议。正因为有了这些引人深思的建议，这本书才有了不断的完善。同时我也要感谢赵娇为本书所作的出色翻译。

读者寄语

这些读者寄语会帮助你们在利用好这本书的同时，让你们的英语更出色，客户服务更周到，商店英语的知识更全面。

常用表达式

这些常用表达式可以用在大多数类型的商店里。因为这些表达式是最有用的，所以被放在了最前面。

- 你的目的

这一栏会告诉你在与顾客打交道的很多场合中，你应该达到什么样的目的。

- 习惯用语和表达式

这里我们的重点是习惯用语和表达式，而不是单个的单词。你掌握的习惯用语和表达式越多，用起来也就越容易。

- 实用例句

这些实用例句是从直接对话里面摘录的。你会发现这些例句在一般性场合特别常见。

- 情景对话

事实上，这本书里面的所有对话都是在两个人之间进行的——你（店员）和顾客。大多数的对话也很简短。这就是说，每个话题包含了更多的小对话。这些小对话记忆和背诵起来容易多了。我们特意这样设计，因为这样对你会有帮助。你会发现，针对同一种事物有很多种不同的说法。我建议你尽可能的多试几种，找出最适合你或顾客的一种。

情景表达式

这些情景表达式用于一些具体类型的商店。不要只阅读和你工作的商店有关的表达式，因为从其他类型商店的表达式中，你也可以学到东西。

- 词汇和表达式

这里的词汇和表达式主要是针对某种特别类型的商店。

- 实用例句

这些实用例句是直接对话里面摘录的。你会发现这些例句在一般性场合特别常见。

- 情景对话

本书中有一些对话特意写得很简短，这样更便于你们练习。有一些对话则比较长，所以我建议你们在掌握了短对话以后，再练习长对话。

目 录

常用表达式

1 Greeting a customer 问候顾客	1
2 What to buy 买什么	4
3 Nitpicking 顾客的挑剔	7
4 Expressing compliments to the customer 恭维顾客	10
5 Saying sorry to the customer (the goods are not available) 向顾客道歉 (商品没货了)	13
6 Bargaining 讨价还价	16
7 Payment 付账	19
8 After-sales Services (delivery, repairing ...) 售后服务 (送货、维修.....)	22
9 Exchanges and refunds 商品调换和退钱	25
10 Complaining about services 投诉服务	28

情景表达式

11 Ordering by telephone 电话预购	31
12 Supermarket 超市	34
13 Fruit and vegetable shop 水果、蔬菜商店	37
14 Sandwich shop 三明治店	40
15 Bakery shop 面包房	43
16 Fast food shop 快餐店	46
17 Tea shop 茶叶店	49
18 Coffee shop 咖啡店	52
19 Bar 酒吧	55
20 Clothes shop 服装店	58
21 Shoe shop 鞋店	61
22 Underwear shop 内衣店	64
23 Tie shop 领带店	67
24 Silk shop 丝绸店	70

25	Camera shop 相机店	73
26	Computer shop 电脑店	76
27	Mobile phone shop 手机店	79
28	MP4 shop MP4 播放器商店	82
29	Book shop 书店	85
30	Newspaper kiosk 报刊亭	88
31	Cosmetics shop 化妆用品店	91
32	Beauty salon 美容店	94
33	Hairdresser 美发店	97
34	Health products shop 保健品商店	100
35	Arts and crafts 工艺品店	103
36	Porcelain shop 瓷器店	106
37	Kitchenware shop 厨具店	109
38	Furniture shop 家具店	112
39	Bedding shop 床上用品店	115
40	Bank 银行	118
41	Post Office 邮局	121
42	Bicycle shop 自行车商店	124
43	Car dealership 汽车专卖行	127
44	Flower shop 花店	130
45	Jewellery shop 珠宝店	133
46	Stationery shop 文具用品店	136
47	Toy shop 玩具店	139
48	Baby shop 婴儿用品店	142
49	Pet shop 宠物商店	145
50	Real estate shop 房地产中介	148
附录一 商店、市场名称		151
附录二 分类商品名称		152



Greeting a customer

问候顾客

目的

问候顾客要达到的目的是，让顾客感到受欢迎，并很乐意在店里逛逛，而没有要买东西的压力。

习惯用语和表达式

- | | |
|-------------------|---------|
| ① Good morning. | 早上好。 |
| ② Good afternoon. | 下午好。 |
| ③ Good evening. | 晚上好。 |
| ④ Can I help you? | 您需要帮忙吗? |
| ⑤ May I help you? | 您需要帮忙吗? |

实用例句

问候顾客

- | | |
|---|-------------------|
| ① Good morning. Can I help you? | 早上好。您需要帮忙吗? |
| ② Good morning. May I help you? | 早上好。您需要帮忙吗? |
| ③ Are you looking for anything in particular? | 您在找什么特别要买的东西吗? |
| ④ Were you looking for anything in particular? | 您刚才是在找什么特别要买的东西吗? |
| ⑤ Was there anything in particular you are looking for? | 您刚才是在找什么特别要买的东西吗? |
| ⑥ If you need my help I'll be just here. | 如果您需要帮忙，我随时为您效劳。 |
| ⑦ Call me if there's anything you need. | 如果您有什么需要，随时叫我。 |
| ⑧ Is there anything I can do for you? | 有什么我可以为您效劳的? |
| ⑨ Can I help you in any way? | 您需要任何帮助吗? |
| ⑩ Can I be of assistance? | 您需要帮忙吗? |
| ⑪ Can I be of assistance to you? | 可以让我来帮您吗? |

应答别人的问候

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| ① I'm just looking, thank you. | 我只是随便看看，谢谢。 |
| ② I'm just browsing, thank you. | 我只是随便看看，谢谢。 |
| ③ That's OK. I'm just looking around. | 没事，我就是到处看看。 |
| ④ No, not really. | 不，不是的。 |



Dialogue 1

Assistant: Good morning. Can I help you?

店员：早上好。需要帮忙吗？

Customer: I'm just looking, thank you.

顾客：我只是随便看看。谢谢。

Assistant: If you need my help I'll be just here.

店员：如果您需要帮忙，我随时为您效劳。

Dialogue 2

Assistant: Good afternoon. May I help you?

店员：下午好。您需要帮忙吗？

Customer: I'm just browsing, thank you.

顾客：我就是随便看看。谢谢。

Assistant: Call me if there's anything you need.

店员：如果您有什么需要，随时叫我。

Dialogue 3

Assistant: Good evening. Are you looking for anything in particular?

Customer: No, not really.

Assistant: Feel free to look around.

店员：晚上好。您在找什么特别要买的东西吗？

顾客：不，不是的。

店员：那您请随便看看。

Dialogue 4

Assistant: Good morning. Were you looking for anything in particular?

Customer: No, but if I need any help I'll call you.

Assistant: Thank you. I'll be right here waiting for you.

店员：早上好。您刚才是在找什么特别要买的东西吗？

顾客：不是的，我要是需要帮忙，会叫你的。

店员：谢谢。我随时等着您的招呼。

Dialogue 5

Assistant: Good afternoon. Was there anything in particular you were looking for?

Customer: Not really. Just looking.

Assistant: That's OK. Just call me if you need anything.

店员：下午好。您刚才是在找什么特别要买的东西吗？

顾客：不是，就是随便看看。

店员：好的。您有什么需要的话，随时叫我。

Dialogue 6

Assistant: Good evening. Is there anything I can do for you?

Customer: That's OK. I'm just looking around.

Assistant: Let me know if you need any help.

店员: 晚上好。我能为您做点儿什么?

顾客: 哦, 没事。我就是随便看看。

店员: 您要是需要帮忙, 就告诉我。

Dialogue 7

Assistant: Good morning. Can I help you in any way?

Customer: Not really. Just browsing.

Assistant: Well, just call me if you need any help.

店员: 早上好。您需要帮忙吗?

顾客: 不用了。就是随便看看。

店员: 好的, 如果您需要帮忙, 随时叫我。

Dialogue 8

Assistant: Good afternoon. Can I be of assistance?

Customer: Maybe later. I just want to have a look round first.

Assistant: I hope you find what you are looking for.

Customer: I'm sure I will. Thank you.

Assistant: No problem. Have a nice day.

店员: 下午好。需要我帮忙吗?

顾客: 待会儿可能需要。我就想先到处看看。

店员: 希望您能找到要买的东西。

顾客: 肯定会。谢谢。

店员: 不客气。祝您今天愉快。

Dialogue 9

Assistant: Good evening. Can I be of assistance to you?

Customer: Not now thank you. Maybe later.

Assistant: That's OK. Just call me if you need my help.

店员: 晚上好。我能帮您什么吗?

顾客: 现在不需要, 谢谢。可能待会儿吧。

店员: 好吧。您要是需要帮忙就叫我。



What to buy 2. 买什么

目的

你的目的是要尽可能地帮助顾客做出决定买东西。

习惯用语和表达式

- | | |
|---|------------------|
| ① The latest models have just arrived and are in stock. | 我们刚到了一批最新款的，有现货。 |
| ② This one here is very popular. | 这一款现在很流行。 |
| ③ What about this one? | 这个怎么样？ |
| ④ What's your price range? | 您要买什么价位的東西？ |
| ⑤ What sort of price were you thinking of? | 您想要什么价位的？ |
| ⑥ That's a very good make. | 那件产品真的很不错。 |
| ⑦ We have several of the latest models. | 我们有几款最新的货。 |
| ⑧ This is the latest model. | 这是最新款。 |
| ⑨ This is the newest model. | 这是最新款。 |
| ⑩ This one just arrived today. | 这个是今天刚到的货。 |

实用例句

告诉店员你想买什么

- | | |
|-------------------------------|------------|
| ① I'm looking for a... | 我在找一个…… |
| ② I'm thinking of buying a... | 我想买一个…… |
| ③ I could do with a new... | 我想买一个新的…… |
| ④ Have you got a...? | 你们有……吗？ |
| ⑤ Have you got some...? | 你们有……吗？ |
| ⑥ Have you got the latest...? | 你们有最新的……吗？ |
| ⑦ Have you got any...? | 你们有……吗？ |

给顾客推荐商品

- | | |
|---|-----------------|
| ① I can really recommend the... | 我向您推荐…… |
| ② May I suggest you try the... | 我推荐您试试…… |
| ③ I think you should try the... | 我觉得您应该试试…… |
| ④ This is the number one best seller. | 这个卖得最好。 |
| ⑤ It's the top-selling brand on the market today. | 这是现在市场上卖得最好的牌子。 |

Dialogue 1

Customer: I'm looking for a pair of blue jeans. 顾客：我在找一条蓝色的牛仔裤。
 Assistant: I can really recommend the Levis. 店员：我向您推荐李维斯的。
 Customer: OK. Have you got some in size 10? 顾客：好吧。有 10 号的吗？

Dialogue 2

Customer: I'm thinking of buying a DVD player.
 Assistant: May I suggest you try the SAMSUNG. It's the top-selling brand on the market today.
 Customer: Fine. Can I try it out?
 顾客：我想买个 DVD 播放器。
 店员：我推荐您买三星的。它是现在市场上卖得最好的牌子了。
 顾客：好吧。我能试一试吗？

Dialogue 3

Customer: I could do with a new watch.
 Assistant: I think you should try the SEIKO range. They are all top quality.
 Customer: OK. Let's have a look at some.
 顾客：我想买块儿新手表。
 店员：我觉得您应该试试精工系列表。它们的质量都是最上乘的。
 顾客：好吧。那就拿几款来看看吧。

Dialogue 4

Customer: Have you got a pair of scissors?
 Assistant: We have a whole display case of them. Follow me and I'll show you.
 Customer: Great!
 顾客：你们有剪刀吗？
 店员：我们这儿有各种各样的剪刀。请跟我来，我带您去看看。
 顾客：太好了！

Dialogue 5

Customer: Have you got some blue shirts?
 Assistant: Right over here. I would suggest those by YOUNGOR as they are China's leading brand.



Customer: OK. Size 14 please.

顾客：你们有蓝色衬衫吗？

店员：就在这儿。我向您推荐雅戈尔的衬衫，因为这是中国业内领先的牌子。

顾客：好吧。请给我一件 14 号的。

Dialogue 6

Customer: Have you got the latest 3G mobile?

Assistant: Yes we do. I can recommend NOKIA and this one here is the number one best seller.

Customer: OK. Can I have a closer look at it?

顾客：你们有最新的 3G 手机吗？

店员：是啊，我们这儿有。我推荐您试试诺基亚的，这边的这款是卖得最好的。

顾客：好吧。我能离近一点看看吗？

Dialogue 7

Customer: Have you got any trainers in size 45?

Assistant: Yes we do. I can recommend those by CONVERSE.

顾客：你们这儿有 45 码的运动鞋吗？

店员：是的，我们这儿有。我向您推荐匡威牌的。

Dialogue 8

Customer: Have you got a sofa in leather?

顾客：你们有皮沙发吗？

Assistant: Many actually. Natural or coloured?

店员：有很多啊。自然色还是别的颜色的？

Customer: Natural, I think.

顾客：自然色的吧。

Dialogue 9

Customer: Have you got any Dunhill cigarette lighters?

Assistant: That's a very good make. We have several of the latest models.

Customer: OK. Where are they?

顾客：你们有登喜路牌儿的打火机吗？

店员：那个牌子的真的很不错。我们这儿有几款最新的。

顾客：好的。在哪儿呢？



Nitpicking 顾客的挑剔

目的

你应该为顾客发现的任何瑕疵道歉，要么帮顾客换一个新的，要么给商品打折扣。

习惯用语和表达式

- ① Look at this!
- ② That doesn't look right!
- ③ There's something missing here.
- ④ Where is the...?

看看这儿!
这个看起来不太对劲!
这儿少了点东西。
……在哪儿呢?

实用例句

挑商品的瑕疵

- ① There's a scratch here on the side.
- ② There's a button missing.
- ③ It's torn here on the sleeve.
- ④ This vase is cracked.
- ⑤ This plate is chipped.
- ⑥ There's a cup missing from this tea set.
- ⑦ There's a page missing from this book.
- ⑧ The colour's different from the one in the advert.
- ⑨ Why is there no manual with this?
- ⑩ The sound's not working on this.
- ⑪ There's a stain on this blouse.

这个边上有划痕。
这儿少了一个纽扣。
这个袖子破了。
这个花瓶上有裂缝。
这个盘子上有个缺口。
这套茶具少了一个茶杯。
这本书少了一页。
这个颜色跟广告里的不一样。

这个为什么没有用户指南?
这个没有声音了啊。
这件上衣上有个污点。

应对顾客的挑剔

- ① I'll go and get you another one.
- ② I'll fetch you another one.
- ③ I'll replace it straightaway.
- ④ Don't worry. Here's another copy.
- ⑤ I'm sorry but that's all we have.
- ⑥ I'll get you one from another box.
- ⑦ I'm sorry. I'll get it fixed straightaway.

我去给您再拿一个。
我会给您再拿一件。
我马上去给您换一个。
不要担心，这儿还有一份。
对不起，我们只有这些了。
我会从另一个箱子里给您拿一个。
对不起，我马上找人把它修好。



Dialogue 1

Customer: There's a scratch here on the side.

Assistant: Let me look. Yes, you're right. I'll go and get you another one.

Customer: OK. I'll look at the TV's while I'm waiting.

顾客：这个边上有划痕。

店员：我来看看。嗯，确实有。我去给您再拿一个。

顾客：好吧。我一边看电视一边等你。

Dialogue 2

Customer: There's a button missing.

Assistant: So there is. Never mind. Here's another one in the same size and colour.

顾客：这儿少了一个纽扣。

店员：还真是。没关系。我们还有一件，大小颜色都是一样的。

Dialogue 3

Customer: It's torn here on the sleeve.

顾客：这个袖子破了。

Assistant: Oh dear. I'll fetch you another one.

店员：哦，天哪。我会给您再拿一件。

Dialogue 4

Customer: This vase is cracked.

顾客：这个花瓶上有裂缝。

Assistant: I'll replace it straightaway.

店员：我马上去给您换一个。

Dialogue 5

Customer: This plate is chipped.

顾客：这个盘子上有个缺口。

Assistant: You're right.

店员：是哦。

Customer: You'd better sell it to me cheap.

顾客：你最好便宜点儿卖给我。

Dialogue 6

Customer: There's a cup missing from this tea set.

Assistant: I'm sorry. In that case you can have the set for 80 yuan.

顾客：这套茶具少了一个茶杯。

店员：对不起。这样的话，这套可以 80 块钱卖给你。

Dialogue 7

Customer: There's a page missing from this book.

Assistant: Don't worry. Here's another copy.

顾客: 这本书少了一页。

店员: 不要担心, 这儿还有一本。

Dialogue 8

Customer: The colour's different from the one in the advert.

Assistant: I'm sorry but that's all we have.

顾客: 这个颜色跟广告里的不一样。

店员: 对不起, 我们只有这些了。

Dialogue 9

Customer: Why is there no manual with this? 顾客: 这个为什么没有用户指南?

Assistant: I'll get you one from another box. 店员: 我会从另一个箱子里给您拿一个。

Dialogue 10

Customer: The sound's not working on this.

Assistant: I'm sorry. I'll get it fixed straightaway.

顾客: 这个没有声音了啊。

店员: 对不起。我马上找人把它修好。

Dialogue 11

Customer: There's a stain on this blouse.

Assistant: Oh dear. In that case you can have it cheaper.

Customer: Cheaper! You'd better give it away!

Assistant: I'm sorry sir, but we're not allowed to do that.

Customer: Well, find me another one, then.

顾客: 这件上衣上有个污点。

店员: 哦, 这样的话可以便宜些卖给您。

顾客: 便宜点? 你最好把它送给我!

店员: 对不起, 先生。恐怕老板不允许我这样做。

顾客: 这样的话, 那你就再给我找一件。



Expressing compliments to the customer 恭维顾客

目的

你听起来要显得很真心、很诚恳要不然顾客会认为你只是想让他买东西才跟他套近乎。

习惯用语和表达式

- | | |
|--|------------------|
| ① Yes, you do. | 是啊, 真的。 |
| ② Very much. | 非常适合。 |
| ③ Look in the mirror and see for yourself. | 您自己照照镜子啊。 |
| ④ All you need now are shoes to match. | 您现在只需要一双跟它相配的鞋了。 |
| ⑤ I'm sure your husband would agree with me. | 我肯定您的先生也会这么认为的。 |
| ⑥ No, I don't think so. | 没有啊, 我没觉得。 |
| ⑦ Actually, it looks smaller. | 事实上, 它显得小一些了。 |

实用例句

恭维顾客

- | | |
|---|--------------------------|
| ① You look perfect / wonderful / terrific / lovely in that. | 您穿上这件看起来美极了/真漂亮/棒极了/真好看。 |
| ② You look really smart in that. | 您穿上这件看起来真精神。 |
| ③ The colour blue really suits you. | 蓝色真的很适合您。 |
| ④ It makes you look twenty years younger. | 它使您看起来年轻了 20 岁。 |
| ⑤ It certainly shows off your good figure. | 这件衣服很显您的身材。 |
| ⑥ Wow, you look absolutely gorgeous! | 哇! 您看起来简直美极了! |
| ⑦ I just wish I had a figure like yours. | 我真希望能有您这样的身材。 |

应答别人的恭维

- | | |
|--|---------------|
| ① Thank you. That's kind of you to say that. | 谢谢你这么说。 |
| ② Thank you. I do, don't I? | 谢谢。确实是, 不是吗? |
| ③ Do I really? | 我真的是这样的? |
| ④ It does seem to suit me, doesn't it? | 看起来很适合我, 不是吗? |
| ⑤ It does, doesn't it? | 确实是, 不是吗? |
| ⑥ You think so? | 你是这么认为的? |
| ⑦ Thanks. It's kind of you to say that. | 谢谢。你能这样说, 真好。 |