

基础篇

# 现代 服务英语

主编 冯修文 陈梅 主审 吕菊林

**PRACTICAL ENGLISH**  
FOR MODERN SERVICES

上海交通大学出版社



# 现代服务英语

## 基础篇

Practical English for Modern Services

主 编 冯修文 陈 梅  
主 审 吕菊林

上海交通大学出版社

## 内 容 提 要

本书是《现代服务英语》的基础篇,充分体现实用性和功能性,以培养现代服务行业从业人员的英语口语水平为出发点,以听说领先为核心,提高各类服务行业从业人员的英语实用能力,特别是口语表达能力。

本书涉及社交英语、电话英语、会议英语、机场英语四大方面,采用真实情景设置对话,并配以常用词汇和常用语句,旨在帮助学习者更好地理解 and 运用各种情景交流。

本书适用于文秘专业、商务英语、旅游学管理、工商管理、国际经济与贸易专业的教学及各类涉外服务行业的培训,也可供从事国际交流和服务行业从业人员自学或参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

现代服务英语. 基础篇/冯修文,陈梅主编. —上海:  
上海交通大学出版社,2008  
ISBN978-7-313-05022-9

I. 现... II. ①冯... ②陈... III. 服务业—  
英语—技术培训—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 174153 号

### 现代服务英语

#### 基础篇

冯修文 陈 梅 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市文化印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:15 字数:276千字

2008年1月第1版 2008年6月第2次印刷

印数:3 051~6 100

ISBN 978-7-313-05022-9/H·703

定价(含 MP3):33.00 元

ISBN 978-7-88844-359-4

---

版权所有 侵权必究

# 前 言

随着我国经济的进一步发展,第三产业中的现代服务业将成为上海、北京等大城市的支柱产业。现代服务业的不断发展必将对各类服务实用型人才的需求与日俱增。而随着我国对外开放的不断深入,特别是加入世贸组织后,中国经济将完全融入世界经济体系。语言是思想文化交流的工具,外语的普及水平,尤其在服务性行业中,对能否做好服务工作以及准确地沟通和交流起着关键的作用。作为现代服务业的各类涉外服务从业人员,英语将成为其必要的工作语言。因此,在涉外服务行业中,从业人员的英语口语表达能力将直接影响其服务质量。

2008年的北京奥运会和2010年的上海世博会期间将有数以万计的海外宾客、商贾云集神州大地。“同一个世界,同一个梦想”(One World, One Dream)、“城市,让生活更美好”(Better City, Better Life)将向世人展示一个全新的中国,并将在全世界掀起一场宏大的中国文化、体育、旅游、商业促销热潮。为了能出色完成这两大盛事的各项接待工作,培养一大批具有良好英语口语表达能力的现代涉外服务人员已势在必行。因此,上海交通大学出版社组织上海建桥学院、上海师范大学、山东旅游职业学院等高校编写了这套《现代服务英语》丛书。

本书是《现代服务英语》中的基础篇,充分体现实用性和功能性,以培养、提高现代服务行业从业人员的英语口语水平为出发点,以听说领先为核心,培养各类服务行业从业人员的英语实用能力,特别是口语表达能力。

全书内容包括社交英语、电话英语、会议英语和机场英语,通过设定真实情景展开对话。内容全面实用,表达方式适当得体,突出能力培养和创新教育,加大技能训练的比重。以北京奥运会和上海世博会为大背景,设置各类情景对话,并配上常用词汇和常用语句,旨在帮助学习者更好地理解和应用各类情景交流。每节小提示不仅诠释该节的主题,而且还为读者介绍与主题相关的文化背景知识。此外,配上基础知识操练和培养实际应用能力相结合的练习,有利于学习者巩固已学知识和情景口语表达,以便在实际工作中灵活运用已学知识和技能。

本书的编写旨在帮助提高服务行业从业人员的英语口语表达能力。本书适用于大中专院校相关服务专业——文秘专业、商务英语、旅游管理、工商管理、国际经济与贸易等专业的教学及各类涉外服务行业的培训,并可供从事国际交流和服务行业从业人员自学或参考。广大英语爱好者也可通过本书的学习,不断提高自身在工作和生活中的口语表达能力。

本书最显著的特点是紧跟我国社会经济发展需要,充分认识到现代服务业在未来中国经济发展中的重要地位。因此,在体例设置上,突出了服务业从业人员的实际需要,运用真实情景进行英语口语交流。在内容选择方面,由浅入深、由面到点、由基础转向实务,一步步帮助学习者提高英语口语表达能力。

全书由冯修文编著。在编写过程中,编者走访了上海国际会议中心、上海对外服务公司、上海新国际博览中心、上海豫园旅游商城股份有限公司等多家单位,收集了不少一手资料。特别感谢上海国际会议中心会议部经理李晓云女士和上海豫园旅游商城股份有限公司办公室主任水行舫先生。本书能顺利完稿并交付出版,离不开上海建桥学院院、系领导的大力支持以及上海交通大学出版社编辑的关心与帮助。在最后统定稿时,吕菊林教授提出了许多建设性的修改意见,在此一并表示真挚的谢意。

书中所列举的人名、公司名、数字等仅为示范,丝毫没有对有关单位和个人的不敬之意。特别是一些相关数据,仅供参考之用。特此说明。

书中不足之处,敬请广大读者、同行、专家批评指正。

冯修文

2007年7月

# 目 录

## Contents

---

### 第一部分 社交

#### *Part I English for Social Activities*

第一章 问候与介绍 Greeting & Introduction .....	3
第一节 问候 Greeting .....	3
第二节 介绍 Introduction .....	9
第三节 闲谈 Chatting .....	15
第二章 与人相处 Getting Along With Others .....	21
第一节 提供帮助 Offering Help .....	21
第二节 征求意见 Seeking Opinions .....	27
第三节 表示感谢 Expressing Thanks .....	32
第四节 表示歉意 Expressing Apologies .....	38
第三章 休闲娱乐 Recreation & Entertainment .....	45
第一节 在健身中心 At the Health Center .....	45
第二节 观看演出 Theater-going .....	51
第三节 在酒吧 At Bars .....	56

---

## 第二部分 电话

### *Part II English on Telephone Calls*

<b>第四章 电话礼仪 Telephone Etiquettes</b> .....	63
第一节 说明身份和事由 Stating Who is calling and What's for .....	63
第二节 转接电话 Putting Through .....	69
第三节 电话留言 Leaving a Message .....	74
第四节 打错电话 Making a Wrong Call .....	79
<b>第五章 电话询问 Inquiring on the Phone</b> .....	85
第一节 查号 Inquiring about phone numbers .....	85
第二节 问路 Asking the Way .....	90
第三节 问价 Inquiring about Prices .....	95
<b>第六章 电话预订 Booking on the phone</b> .....	102
第一节 订票 Booking Tickets .....	102
第二节 订餐位 Booking Seats for a Meal .....	108

---

## 第三部分 会议

### *Part III English for Meetings*

<b>第七章 会前 Before the Meeting</b> .....	117
第一节 会场 Venues .....	117

第二节 设备 Equipment .....	123
<b>第八章 会中 During the Meeting .....</b>	<b>129</b>
第一节 接待 Reception .....	129
第二节 提供服务 Providing Service .....	134
<b>第九章 会后 After the Meeting .....</b>	<b>140</b>
第一节 会后工作 Follow-up .....	140
第二节 会后活动 Entertainment .....	145

---

## 第四部分 机场

### *Part IV English for the Airport*

<b>第十章 票务 Ticketing .....</b>	<b>153</b>
第一节 购买机票 Buying a Ticket .....	153
第二节 改退机票 Flight Change or Refunding .....	159
<b>第十一章 航班 Flights .....</b>	<b>165</b>
第一节 航班延误 Flight Delays .....	165
第二节 航班中转 Flight Connections .....	170
<b>第十二章 行李 Baggage .....</b>	<b>178</b>
第一节 行李交运 Baggage Check-in .....	178
第二节 行李提取 Baggage Claim .....	184



<b>附录 1 服务行业常用语</b>	<b>Frequently-used Expressions for Services</b>	.....	190
<b>附录 2 参考答案</b>	<b>Keys to Exercises</b>	.....	192
<b>参考文献</b>	<b>Bibliography</b>	.....	230

# **第一部分 社交**

***Part I English for  
Social Activities***



# 第一章 问候与介绍

## Greeting & Introduction

### 第一节 问候 Greeting

#### 会话场景一 Situation A

上海世博会举办期间,外国客人 Peter Brown 到上海游玩,下飞机后乘坐 Mike Zhang 的出租车,两人相互问候。

A: Mike Zhang      B: Peter Brown

#### 会话实录

A: Good morning, sir. My name is Mike Zhang. Welcome to Shanghai!

B: Good morning. Thanks. I'm Peter Brown. How nice to take your taxi.

A: Nice to meet you, too. Mr. Brown, would you please tell me your destination?

B: Well. Shangrila Hotel, please.

A: OK. Please make sure that seat belts are fastened.

B: Thank you.

A: You're welcome.

A: 早上好,先生。我叫迈克·张。欢迎您来上海!

B: 早上好,谢谢。我叫彼得·布朗,很高兴乘坐你的出租车。

A: 我也很高兴见到您。布朗先生,请问您要到哪里?

B: 哦,香格里拉酒店。

A: 好的。请系好安全带。

B: 谢谢。

A: 不用客气。

## 会话场景二 Situation B

机场巴士服务员 Susan Tang 问候到上海参观世博会的外国游客 Mike Smith, 并为其提供帮助。

A: Susan Tang      B: Mike Smith

## 会话实录

A: How do you do? Is there anything I can do for you?

B: How do you do? I'll go to Shanghai South Railway Station. Would you please tell me which number airport shuttle I should take?

A: No. 7. At the gate 14. This way, please.

B: Thanks a lot.

A: You're welcome. Have a nice journey.

B: Thank you.

A: 您好! 需要帮助吗?

B: 您好! 我要去上海(火车)南站。请问我需乘坐机场巴士几号线?

A: 7 号线, 在 14 号门前等。请走这边。

B: 谢谢。

A: 别客气。祝您旅途愉快!

B: 谢谢。

## 会话场景三 Situation C

服务生 Sam Lu 问候住店客人 Mrs. Jane Green, 并为其预订出租车。Mrs. Green 到上海参观世博会已有几天时间, 两人熟悉。

A: Sam Lu      B: Mrs. Jane Green

## 会话实录

A: Good morning, Mrs. Green. How are you?

B: Fine, thank you, Sam. And you?

A: I'm fine, too. Thanks a lot.

B: Could you please do me a favor, Sam?

A: Yes?

B: I'd like to book a taxi to Qibao Ancient Town this afternoon. Can you help

me do that?

A: At your service. And what time do you want to go?

B: At 2:30 pm.

A: No problem. I'll call Dazhong's Taxis to book a taxi for you. It'll pick you up at the gate of the hotel at 2:30 this afternoon.

B: That's good. Thank you very much, Sam.

A: It's my pleasure.

A: 早上好,格林夫人。您好吗?

B: 很好,谢谢。你呢?

A: 我也很好,多谢。

B: 山姆,能帮我一个忙吗?

A: 有什么事?

B: 今天下午我想去七宝古镇,能帮我预订一辆出租车吗?

A: 愿意为您效劳。什么时候去?

B: 下午两点半。

A: 没问题。我这就给大众出租打电话订车。下午两点半在宾馆门口接您上车。

B: 太好了。谢谢你,山姆。

A: 不用谢。

#### 要点释意

1. take(your) taxi 乘坐(你的)出租车(动词短语)

take a/the (No. 20)bus 乘坐(20路)公共汽车

take a/the coach 乘坐长途巴士

take the underground/subway 乘坐地铁

take a/the train 乘坐火车

take a/the light rail 乘坐轻轨

ride a/the motorcycle 骑摩托车

用“by”直接加交通工具时,不用冠词;用介词“on”时,需加冠词。如:

by bus, on a/the bus

eg. Will you take the bus to the Bund?

你要坐公共汽车去外滩吗?

No. I want to go by underground.

不,我想乘地铁去。

2. destination *n.* 目的地  
bus destination 公交终点站  
bus stop 公交停靠站  
eg. Tokyo is our final destination.  
东京是我们的最终目的地。
3. fasten *v.* 固定,使……牢固  
形容词加后缀“-en”构成动词,类似的构词还有:  
tight—tighten  
short—shorten  
sharp—sharpen  
eg. Please fasten your seat-belts.  
请系好您的安全带。  
The police are tightening up on drunken driving.  
警方目前正采取严厉措施对付酒后驾车。
4. shuttle *n.* (定时往返两地的)穿梭航班,公共汽车  
airport shuttle 机场巴士  
school shuttle 校车  
eg. I'm flying to Hongkong from Shanghai on the shuttle.  
我将乘坐从上海飞往香港的航班。
5. book *v.* 预订(座位,膳宿等)  
booking clerk 售票员      booking office 票房,售票处  
eg. Book early if you want to be sure of a seat.  
想要保证有座,请早预订。
6. do me a favor 帮我一个忙  
eg. Do me a favor by turning down the radio while I'm on the phone,  
will you?  
我在打电话,请把收音机的音量调低点,好吗?
7. ancient *adj.* 古老的,远古的  
ancient town 古镇  
ancient city 古城  
ancient civilization 古代文明  
ancient history 古代史
8. at sb.'s service 随时帮助某人,随时为某人服务  
If you need advice, I'm at your service.

我随时可为你提供参考意见。

### 经典句型

与人初次见面时的一些问候语及应答:

- |                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| 1. —Hello, my name is Mike.       | 你好,我的名字是迈克。  |
| —Nice to meet you. Mine is Jack.  | 很高兴见到你,我叫杰克。 |
| 2. —Good morning. I'm Linda.      | 早上好,我是琳达。    |
| —Pleased/Glad to meet you, Linda. | 见到你真高兴,琳达。   |
| 3. —How do you do? (formal)       | 您好! (正式用语)   |
| —How do you do?                   | 您好!          |

与熟人见面时的一些问候语及应答:

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. —How are you today, Mr. Brown?            | 布朗先生,今天好吗?   |
| —Just fine, thanks. And you?                 | 很好,谢谢! 你呢?   |
| —I'm fine, too. Thank you.                   | 我也很好,谢谢!     |
| (Same as usual.)                             | (老样子)        |
| (Just so so.)                                | (马马虎虎)       |
| 2. —It's good/nice/great to see you again.   | 再次见到您,真高兴。   |
| —It's good/nice/great to see you again, too. | 再次见到您,我也很高兴。 |
| 3. —How are you getting along?               | 您近来还好吗?      |
| (What have you been up to these days?)       | (您最近在忙些什么?)  |
| (How about things at your end?)              | (您那儿的情况还好吧?) |
| —Everything couldn't be better.              | 一切都棒极了。      |
| (Things are really moving.)                  | (很忙啊!)       |
| 4. —It's been a long time, hasn't it?        | 好久没见了?       |
| —Yes, it is. Long time no see.               | 是啊,好久没见。     |

### 小小提示

见面问候语虽然简单,但仍需注意初次见面与熟人见面之间的不同用语。初次见面时较为正式的问候语常用“*How do you do?*”,应答也是“*How do you do?*”。也可根据一天不同的时间,用“*Good morning. Good afternoon. Good evening.*”等;也可以用“*Hi, Hello*”。虽然较为随意,但显得亲切。而熟人见面时常用“*How are you?*”。由于相互之间的见面问候只是礼节性的,应答时通常用“*Fine, thank you.*”或“*I'm doing fine.*”等。此外,是否如实回答,取决于两人之



间的关系。如果关系较为密切,如实回答“Same as usual.”,“Just so so.”,“I’m not feeling quite well.”也是可以的。

由于中西文化之间的差异,中国人常用的问候语:“您上哪儿去?”、“早饭吃过了吗?”、“您身体还好吧?”等不能直译为英语:“Where are you going?”、“Have you had your breakfast?”、“Are you healthy?”。否则会被外国人误认为你在窥探其隐私。

## Exercises

一、翻译下列短语和句子,并大声朗读。(Translate the following phrases and sentences, and read them out.)

1. 乘地铁
2. 机场巴士
3. 系好安全带
4. 帮我一个忙
5. 随时为您效劳
6. 您好!(初次见面问候语)
7. 很高兴见到您。
8. 最近过得怎么样?
9. 很好,谢谢。
10. 一切都很顺利。

二、补全对话,并进行口头角色操练。(Complete the dialogues and make the role-play orally.)

A:   1  , (请问) and are you Karl Adams from New York?

B: Yes, that’s right.

A:   2  ? (您好) I’m Peter Li from Sonny(Shanghai) Company.

B: Oh, pleased to meet you, Mr. Li.

A:   3  , Mr. Adams. (我也很高兴见到您) Did you have a good flight?

B: Yes, I did.

三、听录音,并写出对话。(Listen to the tape and write down the dialogues.)