



浙江省“十一五”重点教材建设项目
高职高专商务英语、应用英语专业规划教材

市场营销 实用英语口语

主 编 朱红英

副主编 郭 颖 洪 伟 李 佐 张霞霖

Practical
Oral English
for Marketing



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



浙江省

浙江金

高职高专商务英语、应用英语专业规划教材

材建设项目

5" 工程建设成果

市场营销 实用英语口语

主 编 朱红英

副主编 郭 颖 洪 伟 李 佐 张霞霖



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

市场营销实用英语口语 / 朱红英主编. —杭州:
浙江大学出版社, 2011.12

ISBN 978-7-308-09440-5

I. ①市… II. ①朱… III. ①市场营销学—英语—口
语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 265352 号

高职高专商务英语、应用英语专业规划教材

市场营销实用英语口语

朱红英 主编

责任编辑 张颖琪

封面设计 联合视务

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州丰源印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 12.5

字 数 335 千

版 印 次 2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-09440-5

定 价 28.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591



前言

当今世界,经济全球化不断加速,中国对外投资和外商在华投资规模不断扩张,国际间的商务活动越来越频繁,因此对优秀英语人才的需求越来越大,要求也越来越高:不仅需要流利地道的英语口语,更需要熟悉国际商务惯例与业务、有较强的英语交流能力并具有较高的人文修养。正是为了满足新形势发展的需要,我们组织编写了这本教材。

呈现在读者面前的这本《市场营销实用英语口语》(*Practical Oral English for Marketing*)打破以知识体系为线索的传统编写模式,采用以市场营销实用英语应用能力为线索,体现工学结合、任务驱动、项目教学的项目教材编写模式。该模式注重以学生为主体、以应用为目的、以培养职业能力为核心目标,强调对各销售领域英语口语能力的训练,紧紧围绕工作任务的需要来选取理论知识。

《市场营销实用英语口语》以职场交际为目标,基于不同市场营销领域对英语口语能力的实际需求,涵盖营销英语的各个方面。

全书分两部分。

第一部分是围绕“Retail Talks 零售业英语”而发生的口语交际,包括5个学习情景,分别是:接待顾客、产品介绍、推销产品、售后服务、专柜会话。

第二部分是围绕“Business Talks 外贸业务谈判英语”而发生的口语交际,包括10个学习情景,分别是:建立业务关系、相互介绍、介绍公司、询价和答复、价格谈判、签订合同、订货和货物装运、付款、保险和索赔、请求代理。每个学习情景都包括情景导入、模板对话、相关词汇和句型、知识链接和能力实训等



五部分内容。

本书是一本当之无愧的营销英语口语情景大全。

本教材编写体现的教学实施思路是：教师在教学时，可以先让学生以销售员的身份，与合作伙伴尝试完成每个英语情景对话；然后教师结合学生完成任务的情况，进行示范操作；在示范操作过程中，把相关的知识进行讲解，即进行知识链接；最后让学生完成能力实训部分的英语口语操练，以进一步提升其市场营销职业英语口语能力。

特别说明一点，全书各“学习情景”中的相关词汇有重复。这并非我们的疏漏，而是为了满足不同情景内容理解的需要，同时也为了加强词汇的学习和使用。

本教材由浙江金融职业学院朱红英主编，由浙江金融职业学院朱红英、洪伟、郭颖、李佐、张霖霖等5位教师共同完成。

本书可作为高职高专院校营销专业、国际经济与贸易专业、国际商务专业和商务英语专业的口语教材，也可作为从事国际贸易工作人员的自学参考用书。

本书编写过程中得到了浙江金融职业学院章安平教授、浙江商业职业技术学院胡海英副教授以及许多中外商贸专家的支持和帮助；作为浙江省“十一五”重点教材建设项目、浙江省高职高专院校特色专业建设项目阶段性成果及浙江金融职业学院“985”工程建设成果，本书的编写及出版得到了浙江省教育厅、浙江金融职业学院领导和浙江大学出版社的大力支持；同时，编者在编写过程中参阅了多种国内外相关著作和读物，在此一并表示衷心的感谢！

由于编者知识面及水平有限，本书定有不少疏漏之处和不妥之处，敬请各位专家、同行和广大读者批评指正。

编 者

2011年12月



CONTENTS 目 录

Part I Retail Talks 零售业英语

学习情景一 Receiving Customers 接待顾客.....3

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景二 Product Introduction 产品介绍.....11

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景三 Product Promotion 推销产品.....22

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景四 After-sales Services 售后服务.....34

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训



学习情景五 Counter Dialogues 专柜会话.....44

◆鞋类专柜.....44

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

◆服装专柜.....49

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

◆玩具专柜.....53

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

◆礼品专柜.....59

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

◆宝石专柜.....64

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

Part II Business Talks 外贸业务谈判英语

学习情景六 Establishing Business Relations 建立业务关系.....71

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话



More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景七 Introducing to Each Other 相互介绍.....80

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景八 Company Introduction 介绍公司.....90

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景九 Inquiry and Reply 询价和答复.....100

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景十 Negotiation on Price 价格谈判.....109

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景十一 Signing a Contract 签订合同.....119

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训



学习情景十二 Ordering and Shipment 订货和货物装运.....128

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景十三 Payment 付款.....138

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景十四 Insurance and Claim 保险和索赔.....147

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

学习情景十五 Agency 请求代理.....156

Lead-in 情景导入

Sample Dialogues 模板对话

More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

Basic Business Knowledge 知识链接

Further Practice 能力实训

Appendix Key 参考答案.....165

参考文献.....192

Part One

Retail Talks 零售业英语

- 学习情景一 Receiving Customers 接待顾客
- 学习情景二 Product Introduction 产品介绍
- 学习情景三 Product Promotion 推销产品
- 学习情景四 After-sales Services 售后服务
- 学习情景五 Counter Dialogues 专柜会话



学习情景一

Receiving Customers

接待顾客



→ Lead-in 情景导入

在商场零售业中,接待顾客的第一句话,通常是先问好,如:“Good morning/afternoon, sir/madam.”(先生/女士,早上好/下午好)这是服务业不可缺少的礼节。打招呼是化解陌生,拉近与顾客距离的第一步,因此不管顾客有没有表现出购买的意愿,售货员都应主动上前一步,说一声“May I help you?”或“What can I do for you?”在接待顾客时,售货员一定要做到真诚有礼,耐心地回答顾客的各种询问,提供商品的相关信息。通常使用“Would you like to buy...?”或“How do you like this, sir/madam?”来询问顾客购买意愿,了解他们的想法和喜好。

→ Sample Dialogues 模板对话



Dialogue 1

A lady customer is looking at the garments in the shop. The salesclerk is talking with her.

(C = Customer S = Salesclerk)

S: Good morning, madam. May I help you?

C: No, but I am just looking.

S: Oh, well, please take your time and let me know if you need any help.

C: Thank you.

(A few minutes later)

C: Excuse me, may I see this red garment?

S: Certainly, let me take it out of the showcase. This new arrival is excellent and the style is smart.





- C: What's this coat made out of?
S: It is pure wool.
C: I like the style. But do you have any other colors in this style?
S: Yes. How do you like this violet one, madam?
C: Very nice. May I try it on?
S: Please do, the fitting room is over there.

(Later)

- S: How is it, madam?
C: It is a little bit too large for me.
S: Do you want to try a smaller one?
C: OK.

(Later)

- S: How does it fit?
C: This is a good fit. I want it. How much is it?
S: It is 1,100 yuan. Do you want anything else?
C: No, thanks.
S: Thank you. Have a nice day and please come again.

❖ New Words and Phrases 生词和短语

garment ['gɑ:mənt] *n.* 衣服, 外衣

showcase ['ʃəʊ.keɪs] *n.* 玻璃陈列柜

excellent ['eksələnt] *adj.* 极好的, 优秀的

style [stail] *n.* 款式

smart [smɑ:t] *adj.* 时髦的, 漂亮的

wool [wul] *n.* 羊毛

violet ['vaiələit] *adj./n.* 紫罗兰色(的)

fit [fit] *vt./n.* 适合, 合身

new arrival 新到货物

try on 试穿, 试验

fitting room 试衣间

❖ 参考译文

一位女士正在商店里看服装, 营业员正在和她交谈。

(C = 顾客 S = 营业员)

- S: 早上好, 女士。有什么能为您效劳吗?
C: 不用, 我只是随便看看。
S: 哦, 好的, 请慢慢看, 如果需要效劳, 请告诉我。
C: 谢谢。

(几分钟后)

- C: 对不起, 我可以看一看这件红色的外套吗?
S: 当然, 我把它从玻璃橱窗里拿出来。这件新款质量特别好, 而且式样时髦。
C: 这外套是什么做的?
S: 这是纯羊毛的。
C: 我喜欢这个款式, 但是你们有同一款式其他颜色的吗?



S: 有的, 您觉得这件紫罗兰色的怎么样, 女士?

C: 很好, 我可以试试吗?

S: 请去试, 试衣间在那边。

(稍后)

S: 女士, 您觉得如何?

C: 有点太大了。

S: 您想试试小一号的吗?

C: 好的。

(稍后)

S: 大小合适吗?

C: 这件很合身, 我想要, 多少钱?

S: 1100 元。您还需要别的吗?

C: 不了, 谢谢。

S: 谢谢您。祝您有愉快的一天, 并请再度光临。



Dialogue 2

Ann has entered a department store. She wants to buy a pair of shoes for herself. The clerks in the store are providing some help to her.

(C = Customer S1 = Salesclerk 1 S2 = Salesclerk 2)

S1: Welcome to our shop. Do you need any help?

C: You know I am a stranger here; I don't know where the shoes' counter is?

S1: Ah, it is just on the third floor and you can take the elevator at the end of the corridor.

C: Thank you very much.

(At the shoes counter)

S2: What can I show you, miss?

C: I'd like to buy a pair of leather shoes.

S2: Do you want high heels or low heels?

C: High heels. This kind of style, please.

S2: OK. What's your size, miss?

C: Size 36.

S2: Just a moment, please... I'm sorry, but we have run out of size 36. Would you like this style, instead?

C: Umm... Not bad, but I still prefer that pair. Are you likely to be getting any more in?

S2: We will get a supply in three days. Would you like to come again later?

C: OK, thank you.

S2: You are welcome.





❖ New Words and Phrases 生词和短语

stranger ['streɪndʒə] *n.* 外地人; 陌生人

counter ['kaʊntə] *n.* 柜台

floor [flɔ:] *n.* 楼层

elevator ['elɪveɪtə] *n.* 电梯

corridor ['kɒrɪdɔ:] *n.* 走廊

leather ['leðə] *n.* 皮, 皮革

instead [ɪn'sted] *adv.* 代替, 顶替

prefer [prɪ'fɜ:] *vt.* 宁愿(选择); 更喜欢

supply [sə'plaɪ] *n.* 供货, 供应

high heel 高跟

low heel 低跟

run out of 卖完, 用完

❖ 参考译文

安走进一家百货商店想为自己买一双鞋子。店里的营业员正在为她提供帮助。

(C = 顾客 S1 = 营业员 1 S2 = 营业员 2)

S1: 欢迎光临, 我能为您效劳吗?

C: 我对这里不熟, 不知道鞋子柜台在哪里?

S1: 啊, 就在三楼, 你可以坐走廊尽头的电梯上去。

C: 谢谢。

(在鞋子专柜)

S2: 您想看些什么吗, 小姐?

C: 我想买一双皮鞋。

S2: 您想要高跟的还是低跟的?

C: 高跟的, 我想看看这种式样。

S2: 好的。您穿几码, 小姐?

C: 36 码。

S2: 请稍等……真抱歉, 36 码鞋我们正好缺货。换这种款式行吗?

C: 嗯……还不错, 但是我更喜欢那双。你们还会进货吗?

S2: 我们三天后会进货。您过几天再来看看好吗?

C: 好的, 谢谢。

S2: 不客气。



Dialogue 3



Jack is a tourist from America and he is looking for some souvenirs at a gift shop.

(C = Jack S = Salesclerk)

S: Good afternoon, sir. Do you want to see anything?

C: Yes, I am looking for some souvenirs. I am coming back to my home country tomorrow and I need to buy some presents for my friends.

S: We have a great variety of souvenirs. What do you want?

C: Arts and crafts, Chinese porcelains, landscape painting, etc.

S: OK. I'd like to show you around.



- C: Thank you.
 S: My pleasure.
 S: Just have a look at these cloisonné items. Cloisonné is traditional work of art that originated in China and its making involves a complicated process.
 C: Yeah, they are indeed works of art. Can you show me that vase?
 S: Yes, sir, here you are. These cloisonné vases sell well. Every day hundreds of people are coming in for them.
 C: How much does it cost?
 S: 1,600 yuan.
 C: Oh, it is too expensive. Can you show me something of a lower price?
 S: How do you like this porcelain teacup with Chinese paintings on it? The price of it is quite reasonable. It is only 420 yuan and the design is special.
 C: They look nice. But I think it is a bit too small, and I don't know whether my friends will like it. Let me think it over. Thank you.
 S: You are welcome.

❖ New Words and Phrases 生词和短语

tourist ['tuərist] *n.* 旅行者, 观光客

souvenir ['su:vəniə] *n.* 纪念品

variety [və'raɪəti] *n.* 品种, 种类

art [ɑ:t] *n.* 艺术, 美术

craft [kra:ft] *n.* 工艺, 手艺

porcelain ['pɔ:slɪn] *n.* 瓷, 瓷器

landscape ['lændskeɪp] *n.* 风景, 景色

painting ['peɪntɪŋ] *n.* 画, 油画

cloisonné [klwɑ:'zɔneɪ] *n.* 景泰蓝

traditional [trə'dɪʃənəl] *adj.* 传统的

involve [ɪn'vɒlv] *vt.* 涉及, 包含

complicated ['kɒmplɪkeɪtɪd] *adj.* 复杂的

process ['prəuses] *n.* 工序, 程序

indeed [ɪn'di:d] *adv.* 的确, 确实.

vase [vɑ:z] *n.* 花瓶

expensive [ɪks'pensɪv] *adj.* 昂贵的

teacup ['ti:kʌp] *n.* 茶杯

reasonable ['ri:zənəbl] *adj.* 合理的

design [dɪ'zeɪn] *vt./n.* 样式, 设计

originate in 起源于

think over 仔细考虑

❖ 参考译文

杰克是一位美国游客, 他正在一家礼品店挑选一些纪念品。

(C = 顾客 S = 营业员)

S: 下午好, 先生。您想买点什么?

C: 我想买纪念品。明天我就要回国了, 我想给朋友们买一些礼物。

S: 我们有各式各样的纪念品。您想买什么?

C: 工艺品、中国瓷器和山水画等。

S: 好的, 我带您在店里转一转。

C: 谢谢。

S: 很荣幸能为您效劳。



- S: 请看看这些景泰蓝制品。景泰蓝是源于中国的传统工艺品,制作时要经过复杂的工艺。
- C: 他们的是艺术品,你能给我看看那个花瓶吗?
- S: 当然可以。先生,给您。这些景泰蓝花瓶很畅销,每天都有数百人来购买。
- C: 这个多少钱?
- S: 1600 元。
- C: 哦,太贵了。您能给我看看一些便宜点的吗?
- S: 您觉得这种带有中国画的陶瓷茶杯怎么样?这种茶杯的价格相当合理,只要 420 元,而且设计独特。
- C: 看上去很漂亮,但就是小了点。我不知道我的朋友是否会喜欢。我再考虑一下吧。谢谢您。
- S: 不客气。

→ More Related Words, Expressions and Sentences 相关词汇和句型

❖ Useful Words and Expressions 常用词汇

brand [brænd] *n.* 商标,牌子
 cash [kæʃ] *n.* 现金,钱
 cashier [kæʃ'iə] *n.* 收银员
 change [tʃeɪndʒ] *vt./n.* 改变,变化;找零
 check [tʃek] *n.* 支票
 favorite ['feɪvərɪt] *adj.* 最喜欢的
 import ['ɪmpɔ:t] *n./vt.* 进口商品;进口,输入
 material [mə'tɪəriəl] *n.* 材料,原料
 measurement ['meɪʒəmənt] *n.* 测量
 medium ['mi:djəm] *adj.* 中号的;中等的
 order ['ɔ:də] *vt./n.* 订购,定制;订单

pattern ['pætən] *n.* 样式;花样,图案
 purchase ['pɜ:tʃəs] *v./n.* 购买/买到的东西
 size [saɪz] *n.* 大小,尺码
 tight [taɪt] *adj.* 紧的
 workmanship ['wɜ:kmen,ʃɪp] *n.* 做工
 wrap [ræp] *vt.* 包装
 business hour 营业时间
 in stock 库存
 out of stock 缺货
 price tag 价格标签
 pure cotton 全棉

❖ Useful Sentences 常用句型

1. Is there anything I can do for you? 有什么事情我能为您效劳的吗?
2. The paying counter is over there. Just follow the arrow. 付款处在那边,只需沿着箭头方向走即可。
3. Please take your time. 请慢慢看。
4. The dress of this colour is not available now. 这种颜色的衣服现在没货。
5. We have got a wide selection of table wine. Which brand do you want? 我们这儿有各种佐餐葡萄酒,您想要哪个牌子的?
6. The boutique is on the fourth floor where you can buy some nice arts, crafts and souvenirs. 精品店在四楼,你可以在那里买到一些精美的艺术品、工艺品和纪念品。