

跨境电商

英语口语实例大全

罗 芳◎编著

KUAJING DIANSHANG
YINGYU KOUYU SHILI DAQUAN

➤ 词汇+短语

➤ 句型+模拟情景

中英文双语对照



专题精讲，真实场景全覆盖

售前交流、售中交流、售后交流、商铺营销、B2B交易、线下交流、客户反馈与纠纷，7个专题，全面覆盖，学得更全

附赠音频，听与说同步练习

书中情景实例对话均录制了对应的音频文件，边看边听，听力与口语同步提升

多种体例，词和句轻松掌握

整书以“掌握词汇+了解短语+熟悉句型+模拟情景”四大板块体例，介绍跨境电商英语及口语场景常用的单词、短语、句型及对话，TIPS补充英语用法常识，让你学得更扎实

一书在手·全面攻克
跨境电商
口语表达

中国铁道出版社有限公司
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE CO., LTD.

跨境电商

英语口语实例大全

罗芳◎编著

中国铁道出版社有限公司
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE CO., LTD.

内 容 简 介

本书专门针对从事跨境电商行业的人员，将跨境交易中需要用到的英语知识和口语交流要点，通过不同的交易场景展现出来。全书共7章，主要包括三个部分：第一部分展示了B2C模式售前、售中、售后及商铺营销的口语交流，第二部分展示了B2B交易线上和线下交流两种形式，第三部分展示了客户反馈的不同处理方式。

本书通过中英双语展示实际情景，对读者来说很有代入感。通过情景对话学习常用例句和常用短语，顺便提高单词量，一举四得，一气呵成。本书适合所有想要从事跨境电商工作的人员，希望通过本书的学习，读者能顺利地与客户进行线上和线下的交流，使交易更加得心应手。

图书在版编目（CIP）数据

跨境电商英语口语实例大全/罗芳编著. —北京：中国铁道出版社有限公司，2019.9
ISBN 978-7-113-26063-7

I. ①跨… II. ①罗… III. ①电子商务—英语—口语—自学参考资料 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第146381号

书 名：跨境电商英语口语实例大全
作 者：罗 芳

策 划：张亚慧
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：MXK DESIGN STUDIO

出版发行：中国铁道出版社有限公司（100054，北京市西城区右安门西街8号）
印 刷：北京鑫正大印刷有限公司
版 次：2019年9月第1版 2019年9月第1次印刷
开 本：700 mm×1000 mm 1/16 印张：14.75 字数：204千
书 号：ISBN 978-7-113-26063-7
定 价：55.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174
打击盗版举报电话：（010）51873659

E-Commerce
Spoken
English

前言

P R E F A C E

随着经济全球化和互联网的不断发展,跨境电子商务越来越热门,不仅中国的用户喜欢“海外淘”,不少外国人也喜欢通过跨境电商平台购买我国的商品或进行大宗商品的采购。很多工厂、公司或者个人卖家都纷纷进入跨境电商行业,通过跨境电商平台将商品卖到国外。

我国跨境电子商务主要分为企业对企业(即 B2B)和企业对消费者(即 B2C)两种贸易模式。与传统的外贸一样,从事跨境电商行业,开一个国际化的网店,除了需要了解开店基本流程、了解市场行情以外,还应具有一定的英语口语能力,这样才能与外国客人进行沟通、协商,使得交易达成。

那么,对于英语口语能力一般的从业人员,不仅要了解基本的口语交流用语,还要了解与跨境电商相关的行业用语,帮助自己销售更多的商品。本书通过词汇、短语、例句和情景实例这四大版块,对从事跨境电商会遇到的一些场景进行双语展示,读者可以通过情景实例熟悉口语,提升英语能力。

本书分为三部分共 7 章内容，具体章节的内容如下：

◎ 第一部分：第 1 ~ 4 章

本部分主要介绍 B2C 这种跨境电商贸易模式，从交易的时间划分为售前、售中、售后及商铺营销 4 个层面，分别展现不同时间段可能会出现的交易场景，方便读者在学习的同时，梳理有关内容。

◎ 第二部分：第 5 ~ 6 章

本部分主要介绍 B2B 交易，有线上交流和线下交流两种形式。由于 B2B 交易与传统贸易模式相同，所以大多以现场交流和邮件交流为主。通过本部分的学习，可以掌握一些邮件的书写方法，以免在工作中出错而造成损失。

◎ 第三部分：第 7 章

本部分从客户的反馈出发，讲解店家处理问题的一些方法。由于网络交易有客户评分系统，所以面对客户的不同反馈会有不同的处理方法，读者可以从中得到一些启发。

本书通过中英互译的方式展示知识点，除了掌握词汇、了解短语、熟悉句型、模拟情景以外，还加入了 TIPS（提示）这个版块，补充读者需要的知识点。本书结构明了，内容实用，通过对本书的学习，读者可以掌握比较全面的跨境电商交流方式，轻轻松松与国外朋友做生意。

最后，希望所有读者都能够从本书中获益，学习更多的英语知识及口语技能。由于编者能力有限，对于本书内容不完善的地方希望获得读者的指正。

编者

2019 年 6 月

E-Commerce
Spoken
English

目录

C O N T E N T S

CHAPTER 01

售前交流 Pre-sale Communication

跨境电商的经营大多在线上完成，有两种经营模式，分别是 B2B 和 B2C。所谓 B2C 就是个人买家和商家通过线上聊天工具进行买卖问询完成订单。在买家下订单前可能需要就产品的质量、尺寸和折扣情况与店家进行沟通，所以一些售前的交流用语需要我们了解。

PART 1-1 网络商店 The E-shop /2

UNIT 01 了解商铺 The Information of Store /2

UNIT 02 店家不在线 Not Online /6

UNIT 03 询问产品 Asking about Products /9

UNIT 04 商品限购 Limits on Purchases /13

UNIT 05 产品已下架 The Goods has been taken down /17

PART 1-2 进行议价 Negotiating about the Price /20

UNIT 01 讨价还价 Bargain over the products /20

UNIT 02 商品折扣 Discount for this Commodity /23

UNIT 03 促销活动 Sales Promotion /26

UNIT 04 零售和批发 Retail and Wholesale /30

CHAPTER 02

售中交流 On-sale Communication

买家在网店上购买商品时，一般要经历5个步骤，选择商品→下订单→支付→卖家发货→卖家提醒买家关注物流信息。本章将根据这5个流程，展示卖家与买家可能会发生的一些对话，让用户更加了解购买流程。

PART 2-1 下订单 Placing Order /34

UNIT 01 店内选品 In-store Selection /34

UNIT 02 库存状况 Inventory Situation /37

UNIT 03 特殊要求 Specific Needs /42

UNIT 04 在线订购 Online Ordering /45

PART 2-2 支付管理 Payment Management /49

UNIT 01 价格调整 Adjust the Price /49

UNIT 02 介绍付款程序 Introducing the Payment Procedure /52

UNIT 03 介绍退款条件 Introducing Refund Conditions /55

UNIT 04 介绍退款程序 Introducing the Refund Procedure /58

UNIT 05 定期付款 Scheduled Payment /61

PART 2-3 出货管理 Delivery Order Management /64

UNIT 01 产品包装 Packing of Products /64

UNIT 02 提醒买家已发货 Reminding the Buyer of the Ship Date /67

PART 2-4 物流选择 The Logistics Selection /70

- UNIT 01 邮政物流 Post Logistics /70
- UNIT 02 商业快递 Commercial Express Delivery /73
- UNIT 03 专线物流 Special Line Logistics /76
- UNIT 04 跟踪交付状态 Following the Delivery Situations /79

CHAPTER 03

售后交流 After-sale Communication

在售出商品后，不代表店家与客人就不会再有交流了。根据商品特性的不同，有的店家会提供一些售后服务，以此提高客人的购买体验。而遇到一些特殊情况，比如延迟发货、取消订单等同样需要店家与客人随时保持联系。

PART 3-1 售后服务 After-sale Service /84

- UNIT 01 维修服务 Maintenance Service /84
- UNIT 02 无条件退货 Returning Goods Unconditionally /87

PART 3-2 特殊情况 Special Situation /90

- UNIT 01 延迟发货 Delaying the Delivery /90
- UNIT 02 不可抗力 The Force Majeure /93
- UNIT 03 客户要求改地址 Customers Requests of changing Address /95
- UNIT 04 取消订单 Canceling the Order /98
- UNIT 05 拒绝退款 Refusing to a Refund /101

CHAPTER 04

商铺营销 Net-Shop Marketing

从事跨境电商的人员除了等着顾客上门询问，还可以自行营销店铺，比如向已经熟悉的客户推荐新品，发送促销活动的信息以及介绍店铺的优惠措施等。通过这些营销手段，既为熟客提供方便，又推广了自己的产品。

PART 4-1 营销活动 Marketing Activities /106

UNIT 01 推广策略 Promotion Strategy /106

UNIT 02 商家促销 Merchants' Launched Promotions /109

UNIT 03 节日促销 Holiday promotion /111

UNIT 04 品牌营销 Brand Marketing /114

PART 4-2 产品管理 Product Management /117

UNIT 01 产品发布 Product Releasing /117

UNIT 02 选择产品 Product Selection /119

UNIT 03 处理劣质品 Disposal of Inferior Products /122

CHAPTER 05

B2B 交易 Business-to-Business Trade

B2B 模式下，企业运用电子商务以广告和信息发布为主，成交和通关流程基本在线下完成，本质上仍属于传统贸易，所以已纳入海关一般贸易统计。不过在阿里巴巴国际站等跨境电商平台上，提供了 B2B 交易的基本程序，还可以在线发送邮件，进行买卖双方的线上交流。

PART 5-1 线上交流 Online Communication /126

UNIT 01 讨论产品细节 Discussing the Product Details /126

UNIT 02 价格讨论 The Price Discussion /129
UNIT 03 运输方式 Modes of Transport /132
PART 5-2 邮件交流 E-mail Communication /135
UNIT 01 询盘 The Inquiry /135
UNIT 02 报盘 The Offer /138
UNIT 03 还盘 Counter Offer /141
UNIT 04 订购 Ordering Goods /144
UNIT 05 包装要求 Packing Requirements /148
UNIT 06 赔偿损失 Compensation for Loss /151
UNIT 07 赔付方案 Compensation Proposal /154
UNIT 08 投保一切险 To Cover All Risks /157
UNIT 09 节日问候 Holiday Greetings /161
UNIT 10 推荐新品 Recommending New Products /163
UNIT 11 祝贺与感谢 Congratulations and Thanks /165

CHAPTER 06

线下交流 Offline Communication

B2B 交易的线下交流与传统贸易并无较大的区别,无非是双方通过工厂参观、合作形式的转变以及会议谈判等确定交易。当然,一来一往的过程就比较繁复,双方为了自身利益最大化,会尽力争取。因此在谈判中也要注意一些技巧,不能轻易退让。

PART 6-1 接待客户 Reception of Clients /172

UNIT 01 预约安排 Appointment Arrangement /172
UNIT 02 参观产品展示室 Visiting the Product Showroom /175

PART 6-2 合作形式 The Format of Co-operation /179

UNIT 01 合资经营 Joint Venture /179

UNIT 02 技术转让 Technology Transfer /182

UNIT 03 补偿贸易 Compensation Trade /185

PART 6-3 商务谈判 Business Negotiation /188

UNIT 01 要求佣金 Asking for the Commission /188

UNIT 02 客户会议 Customer Meeting /191

UNIT 03 签订合同 Sign a Contract /195

CHAPTER 07**客户反馈与纠纷 Customer Feedback and Disputes**

在网店内购物有一项附加功能，即售后评价。买家可以通过售后评价表达自己的购物体验，其他买家可以通过店铺的售后评价了解产品的一些性质或是卖家的服务态度等。而卖家会尽力消除中差评，所以需要与客户沟通了解实际感受，尽量解决客户的不愉快。

PART 7-1 客户差评 Negative Feedback /200

UNIT 01 邀请客户反馈 Inviting Customer Feedback /200

UNIT 02 物流慢 Logistics is too Slow /203

UNIT 03 服务态度差 Poor Service Attitude /206

UNIT 04 处理中差评 Disposal of Neutral and Negative Comment /209

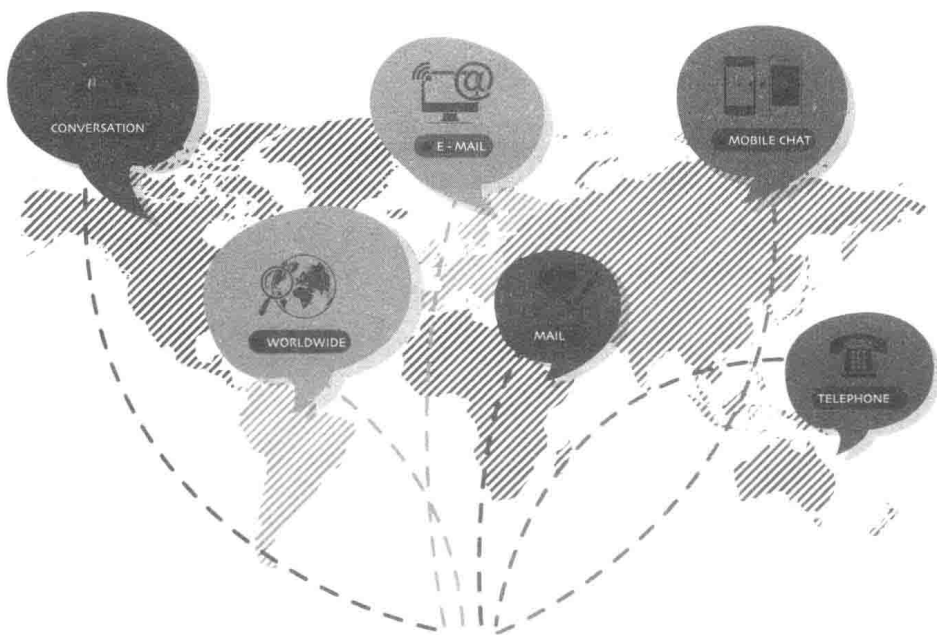
PART 7-2 产生纠纷 Give Rise to a Dispute /212

UNIT 01 质量问题 Quality Problems /212

UNIT 02 弄错货物 Misplaced Goods /215

UNIT 03 货物破损 The Goods is Damaged /218

UNIT 04 退货 Sales' Returning /222



CHAPTER 01

E-Commerce
Spoken
English

售前交流

Pre-sale Communication

跨境电商的经营大多在线上完成，有两种经营模式，分别是 B2B 和 B2C。所谓 B2C 就是个人买家和商家通过线上聊天工具进行买卖询问完成订单。在买家下订单前可能需要就产品的质量、尺寸和折扣情况与店家进行沟通，所以一些售前的交流用语需要我们了解。

PART 1-1 网络商店 The E-shop

UNIT
01

了解商铺

The Information of Store

掌握词汇 / Vocabulary

product n. 产品; 结果

Co. abbr. 公司 (company)

Ltd abbr. (=Limited) 有限公司

handicraft n. 手工艺; 手工艺品

manufacturer n. 制造商

exquisite adj. 精致的; 细腻的

sky lantern 孔明灯; 天灯

Alibaba n. 阿里巴巴 (公司名)

craft n. 工艺; 手艺

exporter n. 出口商

design n. 设计; 图案

Christmas n. 圣诞节

paper fan 纸扇

greeting card 贺卡

mature adj. 成熟的

decoration n. 装饰, 装潢; 装饰品

了解短语 / Phrase

【be online】在线上

You can chat to other people who *are online*.

你可以和其他在线的人聊天。

【a wide range of】各种各样的

A wide range of colours and patterns are available.

各种颜色和样式都有。

【leave a message】留言

If you have any suggestions or feedback of this game you can *leave us a message*.

任何建议或者反馈您都可以留言给我们。

If you find any problems or have any suggestions, please *leave a message* here.

如果你发现问题或者有好的建议，请在这里留言。

【 be interested in 】 对……感兴趣

You may *be interested in* only some of the items.

您可能只对某些商品感兴趣。

熟悉句型 / Sentences

Our lines are mainly textiles and handicrafts.

我们的主要业务是纺织品和手工艺品。

The exquisite handicrafts were welcomed by customers from many countries.

这些精美的手工艺品受到了很多国家顾客的欢迎。

We've a large stock of handicraft articles here.

我们这里有大量的工艺品存货。

This is a respectable business.

我们店的口碑可是很好的。

I'm sure you'll find our wide assortment of articles very interesting.

我们店货品种类很多，您一定会感兴趣。

There are two types of jade in our shop, modern and antique.

我们店有两种玉，一种是新玉，一种是古董玉。

We have been in this line for many years.

我们经营这一行很多年了。

We handle the imported and exported business of chemical products.

我们经营化工产品的进出口业务。

We turn over 2000 dollars a week.

我们每周的营业额为 2000 美元。

Our company was founded in 2000, and we have accumulated rich experience spanning many years.

我们公司成立于 2000 年，积累了多年的丰富经验。

The company was founded in 2003 and has been in a large scale.

我公司成立于 2003 年，至今已形成了较大规模。

We are one of the leading arts and crafts manufacturers.

我们是工艺产品的主要生产商之一。

We're one of the main producers of China rare in the south of China.

我们是中国南方主要的瓷器生产商之一。


Now, we have grown to be a world-class manufacturer of arts and crafts.

目前，我们已成为世界领先的工艺品生产商。

模拟情景 / Example

为客人提供店铺信息

顾客 A 对某商铺的孔明灯很感兴趣，于是通过线上交流工具与店铺客服联系，想多了解一下店铺的主营产品。客服 B 向顾客详细介绍了店铺的一些主营产品、营业额等信息。



A: Hi, I'm interested in your products, Are you there?

B: Welcome to Xi'an Nana Crafts Co., Ltd. What can I do for you?

A: I am very interested in Chinese handicrafts. The sky lanterns in your shop look very exquisite. Do you have any other handicrafts besides this?

B: There is, of course. We are professional manufacturer and exporter that is concerned with the

A: 你好，我对你的产品很感兴趣，你在线吗？

B: 欢迎光临，西安娜娜工艺品有限公司。请问有什么可以帮您的？

A: 哦，我非常喜欢中国的手工艺品，你店里的孔明灯看上去十分精美，除了这个你们还有其他手工艺品吗？

B: 当然了，我们是从事纸制品、中国灯笼和圣诞装饰品的设计、开发和生产的制

design, development and production of paper crafts, Chinese lanterns and Christmas decorations. All of our products suit international Eco-friendly and quality standards. Besides the Sky Lanterns, you can choose other goods as many as you like.

A: Really? What kinds of paper crafts are there in the shop?

B: We have paper fan, sky lantern, wedding deco, paper lanterns, greeting cards and so on.

A: Wow, your products are quite abundant.

B: Exactly, dear customer. Although we set up online stores on Alibaba last year, we have very mature manufacturing and sales mode. And the annual sales figure that exceeds 200 thousand dollars. This is the link to the home page of our store (<https://x.x.en.alibaba.com/>), you can get more detailed information.

A: OK, great!

造商和出口商。所有产品都符合国际环保和质量标准。除了孔明灯以外，您还可以尽情选购其他的商品。

A: 是吗？店里具体有哪些纸质手工艺品呢？

B: 我们店里有纸扇、天灯、婚礼装饰、纸灯笼、贺卡等。

A: 哇，你们的产品还挺丰富的。

B: 是的，客人，虽然我们去年才入驻阿里巴巴国际站，但是拥有非常成熟的制作和销售模式。而且去年的营业额就超过了 20 万美元。这是我们店铺的主页链接 (<https://x.x.en.alibaba.com/>)，您可以了解到更详细的信息。

A: 好的！

TIPS

Besides 做介词意为除……之外（还），而 except 指仅有某事物不包括在内。

PART 1-1 网络商店 The E-shop

UNIT
02

店家不在线

Not Online

掌握词汇 / Vocabulary

off-line adj. 离线的

update vt. 更新; 校正

link n. 链接

choose vi. 选择; 挑选

height n. 高度; 身高

feet n. 英尺; 尺

pound n. 英镑

owner n. 所有者; 物主

item n. 产品

image n. 影像; 图片

browse v. 浏览

screenshot n. 屏幕截图

size n. 大小; 尺寸

convenient adj. 方便的

weight n. 重量

inch n. 英寸

select vt. 挑选

webpage n. 网页

upload vt. 上传

copy v. 复制

了解短语 / Phrase

【in front of】在……前面

I stood for a few moments *in front of* the nearest shop window.

我在最近的一家商店的橱窗前站了一会儿。

【take a fancy to】看中; 看上

I *took a fancy to* a bag, which costs about 300 yuan.

我看中了一个包, 要 300 块钱。

【I recommend that...】我建议