

Part 1 招呼顧客

1.1 打個招呼

主動、禮貌、親切地迎接顧客，宜先問早（午、晚）安，再提出願意為對方服務。

實用句子：

- ☑ 店員：● Hěn gāoxìng jiàn dào nín
● 很高興見到您。
- Nín zài Xiānggǎng wán duōjiǔ
● 您在香港玩多久？
- Nín cóng nǎ lǎi de Nín juéde Xiānggǎng hǎo bu hǎo wán
● 您從哪兒來的？您覺得香港好不好玩？
- Huānyíng lái dào Xiānggǎng
● 歡迎來到香港。
- Huānyíng lái guānguāng gòuwù
● 歡迎來觀光購物。
- Wǒ néng wéi nín xiàoláo ma
● 我能為您效勞嗎？
- Yǒu rén jiēdài nín ma
● 有人接待您嗎？

1.2 要買甚麼

禮貌地弄清楚顧客的購買意向，即買甚麼、甚麼牌子、哪一種款式等。

實用句子：

- ☑ 店員：● Nín xiǎng yào xiē shénme ne
● 您想要些甚麼呢？
- Nín xiǎng mǎi shénme dōngxi
● 您想買甚麼（東西）？

- Nín yào zhǎo xiē shénme
● 您要找些甚麼？
- Yǒu shénme kěyǐ ná gěi nín kàn de ma
● 有甚麼可以拿給您看的嗎？
- Yào wǒ ná shénme gěi nín kànkan ma
● 要我拿甚麼給您看看嗎？
- Néng gàosù wǒ nín juédìng mǎi shénme ma
● 能告訴我您決定買甚麼嗎？
- Nín xǐhuan shénme yàng de
● 您喜歡甚麼樣的？
- Nín xiǎng mǎi shénme yàng de píbāo
● 您想買甚麼樣的皮包？
- Bù zhī nín xiǎng yào nǎ zhǒng páizi guóchǎn hái shì jìnkǒu de
● 不知您想要哪種牌子，國產還是進口的？

1.3 請慢慢看

打完招呼，留心察看顧客的反應，聆聽他需要甚麼。就算對方不準備購買任何東西，也要禮貌接待。千萬不要緊盯著顧客，要留點空間讓他隨意瀏覽。

實用句子：

- ☑ 店員：● Wǒmen diàn huòpǐn zhǒnglèi hěn duō yíqǐ yǒu nín xǐhuan de
● 我們店貨品種類很多，一定有您喜歡的。
- Rúguǒ nín xǐhuan de huà wǒ lèyì dài nín zhōuwéi kànkan jièshào jièshào
● 如果您喜歡的話，我樂意帶您周圍看看，介紹介紹。
- Qǐng mànman kàn xūyào bāngmáng de huà qǐng
● 請慢慢看，需要幫忙的話，請

1.4 您說甚麼

如果沒聽清楚顧客說的話，可以禮貌地請他再說一遍。有需要的話，請他稍等一會，即時找同事或上司幫忙。

實用句子：

- ☑ 店員：● Qǐng nín jiǎng màn yì diǎnr
● 請（您）講慢一點兒。
- Qǐng nín zài shuō yí biàn
● 請（您）再說一遍。
- Qǐng nín jiǎng dà shēng yì diǎn
● 請（您）講大聲一點。
- Nín gāngcái shuō shénme
● 您剛才說甚麼？
- Duìbuqǐ wǒ méi tīng dǒng nín de huà
● 對不起，我沒聽懂您的話。

1.5 哪可找到

雖然很多大商場都設有購物指南牌或詢問處，可是顧客如果迷了路或找不到所需的東西，都會向見到的服務員求助。千萬不要冷言對待，叫他自行查看，反之應熱情指引，幫他解決問題。

實用句子：

- ☑ 店員：● Nín zài nàbiān de jiàzi shàng jiù kě zhǎodào
● 您在那邊的架子上就可找到。
- Shìyījiān jiù zài nàbiān niúzǎikù gùitái de pángbiān
● 試衣間就在那邊，牛仔褲櫃台的旁邊。

- Zài zhègè zǒudào xiàng yòu guǎi yíngmiàn jiù shì shōukuǎnchù
● 在這個走道向右拐，迎面就是收款處。
- Cèsuǒ jiù zài zhègè zǒuláng jìntóu de yòumiàn
● 廁所就在這個走廊盡頭的右面。
- Értóng shūjí zhǎnlǎn zài dǐnglóu jǔxíng
● 兒童書籍展覽在頂樓舉行。
- Nín kěyǐ zuò zìdòng fútī shàng liù lóu diàncǐbù jiù zài nín zuǒbiān
● 您可以坐自動扶梯上六樓，電器部就在您左邊。
- Wǒ dài nín qù qīng zhèbiān zǒu
● 我帶您去，請這邊走。
- Nín yì zhí wǎng qián zǒu jiàn dào mài xié de gùitái xiàng yòu guǎi jiù shì le
● 您一直往前走，見到賣鞋的櫃檯，向 right 拐就是了。

1.6 營業時間

有需要時要清楚地告訴顧客營業時間，好讓他們心裡有底，計劃自己的購物時間。

實用句子：

- ☑ 店員：● Wǒmen èrshísì xiǎoshí yíngyè
● 我們二十四小時營業。
- Wǒmen de yíngyè shíjiān shì cóng shàngwǔ shíyī diǎn dào wǎnshàng shí diǎn
● 我們的營業時間是從上午十一點到晚上十點。
- Wǒmen wǎnshàng shí diǎn guānmén
● 我們晚上十點關門。

情景對話例子

- Wǒmen yíngyè dào wǎnshàng jiǔ diǎn
● 我們營業到晚上九點。
- Jiàri wǒmen zhàocháng yíngyè
● 假日我們照常營業。
- Wǒmen měi féng xīngqī yī xiūxi
● 我們每逢星期一休息。
- Duìbuqǐ wǒmen yào guānmén le qǐng nín míngtiān zàilái
● 對不起，我們要關門了，請您明天再來。

店員：太太，您好，要我拿點甚麼給您看看嗎？

顧客：我想買隻手錶。

店員：您想買甚麼樣的？有沒有特別喜歡的牌子？

顧客：我還拿不定，先給我看看這幾款好嗎？

店員：先生，歡迎來觀光購物，您想

- mǎi shénme ma
● 買甚麼嗎？
- Wǒ zhǐshì suíbiàn guāngguāng kànkan
● 顧客：我只是（隨便）逛逛／看看。
- Qǐng mànman kàn xūyào bāngmáng de huà qǐng gàosù wǒ yì shēng
● 店員：請慢慢看，需要幫忙的話，請告訴我一聲。
- Hǎo de wǒ huì de xièxie
● 顧客：好的，我會的，謝謝。
- Qǐng wèn wǒ zài nǎlǐ kěyǐ mǎi dào zhāo dào tóushì
● 顧客：請問我在哪裡可以買到／找到頭飾？
- Zài sān lóu kěyǐ mǎi dào nín kěyǐ zuò diàntī shàng qù yì chū mén jiù shì le
● 店員：在三樓可以買到，您可以坐電梯上去，一出門就是了。
- Shùniàn wèn yì shēng xǐshǒujiān zài nǎr
● 顧客：順便問一聲，洗手間在哪兒？
- Jiù zài wánjù bù pángbiān
● 店員：就在玩具部旁邊。