

序言

「自由行」政策自2003年7月實施以來，帶動了香港的經濟復甦，特別是旅遊、服務行業，生意比市道低落時增長了差不多一倍。可是突然要應付大批來自內地的新客源，各行各業之服務人員很多時因為不諳普通話，而弄得手忙腳亂，詞不達意，甚至鬧出笑話來。「自由行」政策使香港受惠良多，而普通話也日顯重要。要在服務和銷售領域中脫穎而出，不但要懂得聽、講流利的普通話，還要掌握它的精髓，從而能技巧地使用它。

市面上也可零星找到一些針對個別行業而寫的普通話教材，但專為「自由行」而寫，指導員工們如何招待內地客、成功推銷出產品或服務的普通話工具書，這應該是第一本。

本書不僅是語言教學書，更是一本實用性強、為「自由行」特別設計的資訊通。在本書中，您不僅可以學到有關普通話的正確發音和用法，也可以借助作者對內地客人的分析，瞭解到他們的購物習慣、心態和消費能力。另外本書還指出了如何有效地跟顧客介紹和推銷產品，如何避免不得體或惹人反感的言語，以及應留意哪些推銷中常犯的錯誤。這些技巧，不僅是服務內地客，而是對所有的推銷工作，都是有幫助的。

對內地客人，本書也有一定的參考價值。從個別行業的資訊，他們可得知香港與內地營商及貨品/服務價格之差異，有那些東西值得在香港購置。當然最重要的，是他們在香港可以找到甚麼品牌或服務，及可以怎樣討價還價。書末附錄也介紹了一些內地人必去的旅遊點和購物點，以及一些品牌的英文名稱和普通話拼音。

本書的情景對話，可清晰地了解買賣雙方的情況，方便學習及查找。我們還加入了「也可說」、「不可說」兩項，前者指出課文有關語句、詞語的其他表達方式，後者則指出常見的似是而非「港式普通話」，提醒港人不要再犯的錯誤。

本書作者其中一位是已定居在香港多年，來自北京的普通話老師，另一位是對內地有深刻認識的香港人，所以風格會兼顧到香港及內地觀點，希望我們這個組合能寫出一本對港人及內地人都有幫助的另類普通話書。

目錄

A 客從何處來？

- | | |
|-----------------|---|
| 1. 兩地文化及生活水平之差異 | 6 |
| 2. 內地人的購買習慣 | 7 |
| 3. 內地客最愛在港的消費 | 8 |

B 基本接待功夫

- | | | |
|------------------|-----------|----------|
| 1. 招呼顧客 | 10 | |
| 1.1 打個招呼 | 1.2 要買甚麼 | |
| 1.3 請慢慢看 | 1.4 您說甚麼 | |
| 1.5 哪可找到 | 1.6 營業時間 | |
| 2. 展示商品 | 16 | |
| 2.1 展露笑容 | 2.2 推薦產品 | |
| 2.3 貨品資訊 | | |
| a. 貨品的尺寸 | b. 貨品的顏色 | |
| c. 貨品的式樣 | d. 貨品的質量 | |
| 2.4 解說產品 | 2.5 試用、試穿 | |
| 2.6 缺貨、建議其他產品、訂貨 | | |
| 2.7 保證、退貨、換貨、保養期 | | |
| 2.8 安裝、修改、維修服務 | | |
| 3. 產品價格 | 31 | |
| 3.1 說明 | 3.2 減價 | 3.3 討價還價 |
| 4. 結束買賣 | 37 | |
| 4.1 收付款（現金、信用卡） | 4.2 包裝 | |
| 4.3 運送貨物 | 4.4 送別顧客 | |

- | | |
|----------|--------|
| 5. 常用客氣語 | 44 |
| 5.1 道歉 | 5.2 謝謝 |

C 待客之道 (Do's and Don'ts)

- | | |
|---------------------|----|
| 1. 推銷產品或服務的說話技巧 | 48 |
| 2. 應付挑剔客人的語言技巧 | 55 |
| 3. 處理顧客不滿和投訴 | 61 |
| 4. 如何贏得客人回頭甚至介紹給朋友？ | 68 |

D 各行各業情景對話

- | | | |
|------------------------|------------|---------|
| 1. 買東西 | 76 | |
| 1.1 化妝品 | 1.2 衣服 | 1.3 鞋子 |
| 1.4 皮包 | 1.5 眼鏡 | 1.6 金首飾 |
| 1.7 電腦 | 1.8 MP3隨身聽 | 1.9 手機 |
| 1.10 雜項（紀念品、餅食、玩具、奶粉等） | | |
| 2. 找服務 | 132 | |
| 2.1 兌換錢 | 2.2 酒店 | 2.3 問路 |
| 2.4 交通 | 2.5 上館子 | 2.6 電話卡 |
| 2.7 沖洗相片 | | |
| 3. 公共及娛樂場所 | 161 | |
| 3.1 迪士尼樂園 | 3.2 電影院 | |
| 3.3 文娛中心、紅磡體育館 | 3.4 卡拉OK | |
| 3.5 馬場 | | |

附錄

- | | |
|------------|-----|
| 1. 香港自由行資料 | 184 |
| 2. 品牌名稱 | 187 |