

第十三课 永远别说“不”

Dìshísānkè Yǒngyuǎn bié shuō “bù”

Lesson Thirteen Never Say “No”



课文名称 Lesson Name	永远别说“不” yǒngyuǎn bié shuō “bù” Never Say “No”
简单描述 Simple Description	对顾客不要说“不” Duì gùkè bú yào shuō “bù” Don't say “no” to your customers
学习目标 Learning Objective	学习永远别说“不”的微妙道理 xuéxí yǒngyuǎn bié shuō “bù” · de wēimào dàolǐ Learn the reason of “Don't say ‘No’”
学习时间 Learning Time	50 分钟 50 fēnzhōng 50 mins

课文 Text 1

李娟: 国经理, 现在接到客户的投诉越来越多。

Lǐ Juān: Guó jīnglǐ, xiànzài jiēdào kèhù·de tóusù yuè lái yuè duō.

Li Juan: Manager Guo, recently we've received a lot of complaints from customers.

国明: 你们千万不能说“不”。

Guó Míng: Nǐ·men qiānwàn bùnéng shuō “bù”。

Guo Ming: Remember you should never say “no” to them.

李娟: 为什么?

Lǐ Juān: Wèi shén·me?

Li Juan: Why?

国明: 顾客就是我们的上帝。

Guó Míng: Gùkè jiùshì wǒ·men·de shàngdì.

Guo Ming: Customers are our god.

李娟: 那解决不了的问题怎么办?

Lǐ Juān: Nà jiějué bù liǎo·de wèntí zěn·me bàn?

Li Juan: Then how to deal with the problems?

国明: 你们可以上报, 但永远别说“不”。

Guó Míng: Nǐ·men kěyǐ shàngbào, dàn yǒngyuǎn bié shuō “bù”。

Guo Ming: You can report to the senior, but never say “no” to them.

课文 Text 2

詹妮: 李娟, 利达公司太烦人了, 你帮我对付对付吧。

Zhānnī: Lǐ Juān, lǐdà gōngsī tài fánrén·le, nǐ bāng wǒ duìfu duìfu ba.

Jane: Lijuan, the Lida company is troublesome. Could you please help me to deal with them?

李娟: 为什么?

Lǐ Juān: Wèi shén·me?

Li Juan: Why?

詹妮: 他们提出的要求太苛刻了。

Zhānnī: Tā·men tíchū·de yāoqiú tài kēkè·le.

Jane: Their requirements are too rigorous.

李娟: 你怎么回答的?

Lǐ Juān: Nǐ zěn·me huídá·de?

Li Juan: How do you reply to them?

詹妮: 我只能说“不”了。

zhānnī: Wǒ zhǐ néng shuō “bù”·le.

Jane: The only answer that I have to say “No” to them.

李娟: 你忘了国经理的话了。

Lǐ Juān: Nǐ wàng·le guó jīnglǐ·de huà·le.

Li Juan: So you have forgotten what manager Guo said.

詹妮: 永远别说“不”是吗?

Zhānnī: Yǒngyuǎn bié shuō “bù” shì·ma?

Jane: “Never say ‘No’”, isn't it?

李娟: 那你还说“不”。

Lǐ Juān: Nà nǐ hái shuō “bù”。

Li Juan: Why do you still say “No” to them?

詹妮: 这不我在找你商量吗。

Zhānnī: Zhè bù wǒzài zhǎonǐ shāngliang·ma?

Jane: Yeah, that's why I'm seeking advises from you?

学习生词 New words

永远	yǒngyuǎn	adv.	forever
投诉	tóusù	n.	complaint
顾客	gùkè	n.	customer
上帝	shàngdì	n.	god
对付	duìfu	v.	deal with, cope with
苛刻	kēkè	adj.	hard, rigorous

词句注释 Notes

永远别说“不”, 是在企业和商业经营管理时常听到的一句话, 其

主要意思是强调一种服务精神和服务态度：对自己的客户要多一些理解，充分尊重顾客的意愿，多从自身找原因。

“永远别说‘不’” can often be heard while managing an enterprise. It mainly places importance on the quality of the service.

练习 Exercises

1. 组词后写出拼音。

Complete the following phrases and then give the phonetic notations.

永 () () 投 () ()

顾 () () 帝 () ()

2. 解释下列画横线的字词。

Explain the underlined words below.

(1) 你们可以上报()

(2) 找你商量()

3. 根据课文内容填上对应的对话内容。

Fill in the dialogue with appropriate contents according to the text.

(1) 李娟：国经理，现在接到客户的投诉越来越多。

(国明：)

(2) 李娟：那解决不了的问题怎么办？

(国明：你们可以上报，但永远别说“不”。)

(3) 李娟：那你还说“不”。

(詹妮：)

4. 在下列每小题的括号里添加字词搭配成合适的短语或词组。

Fill in the blanks to make a correct phrase.

(1) () 商量 (2) 永远 ()

(3) 解决 () (4) 处理 ()

5. 把下列句子补充完整。

Complete the following sentences.

(1) 他们提出的要求太 () 了。

(2) 你 () 国经理的话了。

答案 Answer

1. (永远)(yǒngyuǎn) (投诉)(tóusù)
(顾客)(gùkè) (上帝)(shàngdì)

2. (1) 报告

(2) 交换意见

3. (1) 你们千万不能说“不”。

(2) 你好，免贵姓李，我叫李娟。

(3) 这不我在找你商量吗。

4. (1) 认真 (2) 伟大 (3) 问题 (4) 合理

5. (1) 苛刻 (2) 忘了 (3) 上帝