

Chapter 17

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขาย

สาระสำคัญ

ในชีวิตประจำวันกิจกรรมการซื้อขายมีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้า เครื่องอุปโภค บริโภค การซื้อของที่ระลึก การซื้อตั๋วโดยสารประเภทต่าง ๆ ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ศัพท์สำนวน ที่เหมาะสมและแตกต่างกันไป ซึ่งประกอบด้วยคำถามราคาของสินค้า ขนาด ระยะทาง ระยะเวลา ทางเลือก รวมทั้งการต่อรองราคา การบอกผลการตัดสินใจ ซึ่งกิจกรรมการซื้อขายอาจเกิดขึ้นแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ต้องเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้อง บรรลุวัตถุประสงค์

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

ผู้เรียนสามารถ ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษในการเจรจาซื้อขายในสถานการณ์ที่ต่างกันได้ โดยใช้สถานการณ์จำลอง และสื่อที่เหมาะสม

ขอบข่ายเนื้อหา

- เรื่องที่ 1 การถามข้อมูล
- เรื่องที่ 2 การซื้อขายสินค้าและการต่อรองราคา
- เรื่องที่ 3 การซื้อขายตั๋วโดยสาร รถโดยสาร รถไฟ เครื่องบิน

เรื่องที่ 1 การถามข้อมูล

ในการซื้อขาย ผู้ซื้อต้องรู้จักใช้สำนวนภาษาเพื่อถามข้อมูล และผู้ขายต้องใช้สำนวนภาษาเพื่อการให้ข้อมูลได้ถูกต้อง แสดงความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ดังนี้

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|--|--|
| บอกความต้องการในการซื้อสินค้า Excuse me, do you have _____ ? sell _____ ? I'm looking for _____ . I want _____ . | ต้องใช้ภาษาในการขายสินค้า ดังนี้ <u>ทักทาย</u> Good morning/ Hello. <u>ไต่ถาม</u> Do you need some help? Can I help you? What can I do for you? If you need anything, please let me know. |

Situation 1 At the souvenir shop. (ที่ร้านขายของที่ระลึก)

ตัวอย่างบทสนทนาในการทักทายและไต่ถามความต้องการ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างสุภาพ โดยใช้คำทักทายให้เหมาะสมกับช่วงเวลา

พนักงานขาย : Good morning. Can I help you?

ลูกค้า : I want to buy some souvenirs.

พนักงานขาย : Please come and look around.

กิจกรรมที่ 1 ทักทาย เชิญชวน ลูกค้า

ฝึกพูดบทสนทนาต่อไปนี้ โดยสมมติตัวท่านเป็นพนักงานขาย ใช้ประโยคที่เหมาะสมเติมลงในช่องว่างด้านขวามือเพื่อทักทาย และเชิญชวนลูกค้า

| | |
|---------------------------------------|--|
| พนักงานขาย : Hello. Can I help you? ➡ | <ul style="list-style-type: none"> ● Good morning. <u>Do you need some help?</u> ● <u>Hello</u> . What can I do for you? ● Do you need some help? ● _____ . ● _____ . |
|---------------------------------------|--|

| | |
|--|---|
| ลูกค้า (บอกความต้องการ) I want to buy some souvenirs. | I am looking for <u>a fashionable t-shirt</u> . Do you have <u>herb products</u> ? <u>Can you show me</u> some souvenirs? |
|--|---|

แบบทดสอบ 1 จงเรียงลำดับประโยคการสนทนาระหว่างพนักงานขายกับลูกค้าในการเชิญชวนและแสดงความต้องการซื้อสินค้า

- (A) Yes, please. I'm looking for a pearl necklace.
(B) Good morning.
(C) Can I help you?
(D) This way, please.

เรื่องที่ 2 การซื้อขายสินค้าและการต่อรองราคา

ในการซื้อขายสินค้า แหล่งขายสินค้านี้มีทั้งประเภทที่เป็นห้างสรรพสินค้าที่ขายสินค้าประเภทราคาตามป้ายราคา (fixed price) และร้านค้าย่อยที่ลูกค้าสามารถต่อรองราคาสินค้าได้

การแนะนำ การนำเสนอสินค้า

ในการนำเสนอสินค้า ผู้ขายต้องอธิบาย และให้ข้อมูลสินค้าตามที่ลูกค้าแสดงความต้องการ ฝึกพูดบทสนทนาต่อไปนี้ ที่แสดงความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสินค้าประเภทใดแบบใด และผู้ขายควรจะใช้ภาษาในการโต้ถามความต้องการ แนะนำสินค้าแก่ลูกค้าอย่างไร

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|---|---|
| I'd like to buy <u>a shirt/some socks</u> . | We have <u>'Nike', 'Crocodile', and many others</u> . |
| What's this? | It's a water dipper. |
| What's it for? | It's for taking water. |
| What's it made of? | It's made of coconut shell. |

Situation 2 At the souvenir shop

- พนักงานขาย : We have woven baskets, boxes and some silverware.
What do you have in mind?
- ลูกค้า : I'd like to buy a beautiful silver necklace, but not too expensive.
- พนักงานขาย : OK. I'll show you this. It's handmade. It's from the 'One Tambon One Product' policy.
- ลูกค้า : Can I try it on?
- พนักงานขาย : Sure.

กิจกรรม 2 แนะนำ และนำเสนอสินค้า

ฝึกสนทนาโดยแทนที่ประโยคด้วยคำในวงเล็บ

| | |
|---|--|
| What's this? It's a water dipper. (กระบวยตักน้ำ) → (home-made whiskey.), (foot massager) What's One Tambon One Product Policy? It's the government policy to <i>promote</i> one product per village. | It's a <i>homemade whiskey</i> . (สุราพื้นบ้าน) It's a foot massager. |
|---|--|

แบบทดสอบ 2 ฝึกเรียงลำดับบทสนทนาในการแนะนำสินค้าต่อไปนี้

- (A) Do you have some Thai silk?
- (B) Yes, we have many colours and many kinds of silk.
- (C) Please come this way.
- (D) Good afternoon.
- (E) Can I help you?

แบบทดสอบ 3 เรียงลำดับบทสนทนาในการแนะนำสินค้าต่อไปนี้

- (A) It's a handbag.
- (B) What's it made of?
- (C) What's this?
- (D) Do you have other colours?
- (E) Can I see the pink one, please.
- (F) Sure. Here you are.
- (G) It's made of hand-woman silk.
- (H) Yes. They come in green, pink, orange and blue.

ตัวอย่าง ตกลงราคา

ในการซื้อสินค้าตามร้านค้าทั่วไปที่ไม่ใช่ห้างสรรพสินค้า ผู้ซื้อสามารถต่อรองราคาได้ โดยใช้ภาษาที่แสดงความต้องการให้ผู้ขายลดราคาสินค้าลง จำนวนเงินที่ต้องการให้ผู้ขายลดราคา

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|--------------------------|---------------------------------|
| How much it is? | It's <u>four hundred baht</u> . |
| It's too expensive. | It's very cheap. |
| Can you lower the price? | How much can you pay? |

ฝึกบทสนทนาต่อไปนี้ โดยแทนที่ด้วยคำในวงเล็บ

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| Can you lower the price? (make it 250 baht) | → | Can you <u>make it 250 baht</u> ? |
| It's too expensive. (That's very) | | That very expensive. |
| What about _____? | | What about 250 baht? |

Situation 3 Can you lower the price?

- ลูกค้า : How much is it?
 พนักงานขาย : It's not too expensive. It's sixty-five dollars.
 ลูกค้า : What about this small one?
 พนักงานขาย : It's fifty-two.
 ลูกค้า : I'll take the first one. But can you lower the price?
 พนักงานขาย : How much can you pay?
 ลูกค้า : What about sixty dollars?
 พนักงานขาย : O.K.

แบบทดสอบ 4 จงเรียงลำดับประโยคการต่อรองราคาสินค้าต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

- (A) How much for this one?
 (B) How about fifteen?
 (C) O.K. sir.
 (D) That's too expensive.
 (E) If you pay by cash, we can make it ten percent discount.
 (F) Two hundred dollars.

เรื่องที่ 3 การซื้อขายตัวโดยสาร

ในการเดินทางท่องเที่ยว มีวิธีเดินทาง และการบริการต่าง ๆ ทั้งรถโดยสาร รถไฟ และเครื่องบินผู้เรียนต้องรู้คำศัพท์ สำนวนในการบอกระยะของการเดินทาง วันเวลาเดินทาง เพื่อแจ้งแก่พนักงานขาย

Situation 4

At the railway station.

- ลูกค้า : I want to buy a ticket for Chiang Mai, please?
- พนักงานขาย : One way or return, sir?
- ลูกค้า : Return, please. How much is the fare?
- พนักงานขาย : It's two thousand two hundred fifty baht. Which day do you want to leave and your return trip?
- ลูกค้า : I'll take a night trip to Chiang Mai on 19th November and come back on the evening of 25th November, please.
- พนักงานขาย : O.K. Here is your ticket. The train departs from platform 6 at 18.30 p.m.

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|--|---|
| Excuse me. I want to buy a ticket for <u>Songkhla</u> , please? Can I have a train ticket for <u>Surat Thani</u> , please. How much is the fare? | <ul style="list-style-type: none"> ● One way or return? ● When do you want to leave? ● <u>It's 450 baht one way.</u> |

กิจกรรมที่ 4 ฝึกพูดบทสนทนาต่อไปนี เพื่อรู้จักใช้ศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับการบอกจุดหมายปลายทาง เที่ยวเดินทาง ราคาตั๋วโดยสาร

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|---|-----------------------------------|
| I want to buy a ticket to _____. | When _____ do you want to travel? |
| I want to buy two _____ tickets to _____. | On which day _____ |
| _____ a one way ticket to _____. | |
| How much is the fare? | |

แบบทดสอบ 5 จงเรียงลำดับประโยคต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

- (A) When are you travelling, sir?
 (B) The bus leaves at 13, 15, 17 p.m. Which one do you prefer?
 (C) Good morning. I'd like to buy a ticket to Udon Thani, please?
 (D) Saturday afternoon.
 (E) I'll take the 3 o'clock bus. How much is it?
 (F) It's 650 baht.

| ลูกค้า | | | | พนักงานขาย | |
|--------------|-----|----------------|----|------------------|---|
| Could I book | a | ticket | to | <u>Bangkok</u> , | <ul style="list-style-type: none"> ● May I know your departure time, please? ● Hold on, please. I'll check for you. ● Your code is <u>QXZ798y</u>. ● Could you pick up your ticket at <u>three o'clock</u>. |
| | | round trip | | | |
| | | ticket | | | |
| | two | return tickets | | | |

Making reservation for your flight.

ในการซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบิน อาจต้องรู้จักศัพท์ สำนวน เกี่ยวกับเที่ยวบิน (flight) การกำหนดรหัสตัวจอง (code) ราคา

Situation 5 Booking air ticket

พนักงานขาย : Good morning. Nok Air. May I help you?

ลูกค้า : Hello. I'd like to book a return ticket to Phuket for this Saturday afternoon, please.

พนักงานขาย : We have two flights on Saturday afternoon. The first one is 14.30 p.m. and the other flight leaves at 17.45 p.m. Which one do you prefer?

ลูกค้า : Could I take the 17.45 flight, please? And I want to leave Phuket earliest on Tuesday.

- พนักงานขาย : Alright. I check for you. There is a flight at 6.30 a.m. on Tuesday.
Is that O.K.?
- ลูกค้า : That's great.
- พนักงานขาย : May I have your name, please?
- ลูกค้า : It's Virut Somchart.
- พนักงานขาย : Your seat is now booked. The code is ZG970H and the price is 6,300 baht.
Please pick up your ticket within 5 p.m. this afternoon,
- ลูกค้า : O.K. Thank you.

กิจกรรมที่ 5

ฝึกบทสนทนาการจองตั๋วเครื่องบินโดยแทนที่ด้วยคำในวงเล็บ

| | |
|--|---|
| <p>ลูกค้า</p> <p>I'd like to book a return ticket to New York.</p> <p style="text-align: center;">(make a booking) →</p> <p>I want to make a booking to New York (for two tickets)</p> | <p><i>I want to make a booking to New York.</i></p> <p><i>I want to make a booking to New York for two tickets.</i></p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| <p>พนักงานขาย</p> <p>Which day do you want to fly? (are you travelling) <i>are you travelling ?</i></p> <p>leaving →</p> | <p>Which day do you want to leave?</p> |
|--|--|

แบบทดสอบ 6 จงเรียงลำดับประโยคต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

- (A) Yes, which date do you want to fly?
 (B) And the way back?
 (C) 19th of November, please.
 (D) Before 15th of November at 5.00 p.m., sir.
 (E) When is the dead line for issuing the ticket?
 (F) 25th of November.
 (G) Excuse me, I want to make a booking for Singapore from Bangkok for 2 tickets, please.

Situation 6 At the bus terminal.

| ลูกค้า | | พนักงานขาย | |
|-------------------------|-------------------------|---|-------------|
| I'd like to | go to Ayudhaya. | It's _____ baht | one-way. |
| I want to | By a ticket to Hua Hin. | | round trip. |
| How much is the ticket? | | The bus will leave Bangkok at <u>(6 p.m.)</u> . | |

- ลูกค้า : Excuse me. I'd like to go to Khon Khaen. How much is the ticket?
 พนักงานขาย : It's 370 baht one-way.
 ลูกค้า : What time does the bus leave?
 พนักงานขาย : Every 2 hours, sir.
 ลูกค้า : I'll take a one-way ticket for the next bus.
 พนักงานขาย : O.K. Here is your ticket and your change.

กิจกรรมที่ 6 ฝึกฟังบทสนทนาเพื่อซื้อตั๋วรถโดยสาร

| ลูกค้า | พนักงานขาย |
|---|---|
| I want to go to Krabi. | The fare is 600 baht. |
| <u>Hello</u> . I want to go to Krabi. | It's 600 baht <u>for one way, sir</u> . |
| Hello. I want to buy a ticket to Krabi. | |

แบบทดสอบ 7 จงเรียงลำดับประโยคต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

- (A) It's 700 baht, sir.
 (B) When does the bus to Udorn leave?
 (C) At 12.30.
 (D) How much is the ticket?
-

Words Study

Souvenirs (ของที่ระลึก)

| คำศัพท์/สำนวน | ความหมาย |
|------------------|-------------------|
| Please come in. | เชิญข้างในเลยค่ะ |
| Please pay here. | ชำระเงินที่นี่ |
| lacquerware | เครื่องเงิน |
| bronzeware | เครื่องทองเหลือง |
| silverware | เครื่องเงิน |
| wicker work | เครื่องจักสาน |
| wood carvings | เครื่องแกะสลัก |
| china | เครื่องกระเบื้อง |
| pottery | เครื่องปั้นดินเผา |
| ceramics | เครื่องเซรามิค |
| mugs | เหยือก |
| vases | แจกัน |
| photo frames | กรอบรูป |
| paper weights | ที่ทับกระดาษ |
| baskets | ตะกร้า |
| boxes | กล่อง |
| trays | ถาด |
| coasters | ที่รองแก้ว |

| คำศัพท์/สำนวน | ความหมาย |
|--|--|
| We have silverware, china and ceramics. | ร้านเรามีเครื่องเงิน เครื่องกระเบื้อง เครื่องเซรามิก |
| Yes, we have mugs, vases and baskets. | ในร้านมีถ้วยกาแฟ แจกัน ตะกร้า |
| How many would you like? do you need? | ท่านต้องการจำนวนเท่าไร |
| What style do you like? | ท่านชอบแบบไหน |
| How much can you pay? | ท่านอยากได้ราคาเท่าไร |
| What do you have in mind? | ท่านอยากได้แบบไหนคะ |

Female Accessories (เครื่องแต่งกายหญิง)

| คำศัพท์ | ความหมาย |
|-----------------------|------------------------------------|
| T-shirt | เสื้อยืด |
| sweater | เสื้อกันหนาว |
| dress | กระโปรงชุด |
| skirt | กระโปรง |
| suit | ชุดสูท |
| jeans | กางเกงยีนส์ |
| pants | กางเกงขายาว |
| high heels | รองเท้าส้นสูง |
| cap | หมวกไม่มีปีก |
| handbag | กระเป๋าสะพาย |
| sunglasses | แว่นกันแดด |
| eye glasses | แว่นตา |
| tiepin | เข็มกลัดเนคไท |
| jacket | เสื้อคลุม |
| something fashionable | สินค้าประเภทที่กำลังอยู่ในความนิยม |

made of (ทำมาจาก) : It is made of steel. It's gold.

| คำศัพท์ | ความหมาย |
|---|----------------------------------|
| silk | ผ้าไหม |
| batik | ผ้าบาติก |
| plastic | พลาสติก |
| polyester | ใยสังเคราะห์ |
| teak wood | ไม้สัก |
| coconut shell | กะลามะพร้าว |
| cotton | ฝ้าย |
| steel | เหล็ก |
| hand – woven | ทอมือ |
| real gold | ทองแท้ |
| real pearl | ไข่มุกแท้ |
| Can you lower the price? | ลดราคาอีกได้ไหม |
| Can you lower it <u>(two hundred/ 10 dollars)</u> ? | ลดเหลือ 200 บาท/10 ดอลลาร์ได้ไหม |
| all right | ตกลง |
| other | อันอื่น ชิ้นอื่น |

แบบทดสอบท้ายบท

ให้จับคู่คำศัพท์ จำนวน หรือประโยคต่อไปนี้ โดยใส่หมายเลขให้ถูกต้อง

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| ___ A. made of | 1. coasters, trays, boxes |
| ___ B. something fashionable | 2. How much can you pay? |
| ___ C. O.K. Thank you. | 3. Can I try it on? |
| ___ D. wicker work | 4. What do you have in mind? |
| ___ E. souvenirs | 5. basket |
| ___ F. female accessories | 6. gold |
| ___ G. 1 st December | 7. And the way back? |
| ___ H. How about 650 baht? | 8. The code is YZK035i |
| ___ I. Sure. | 9. high heels |
| ___ J. Your seat is now booked. | 10. Here is your ticket. |