P27  
elaborate 复杂的；繁复的  
make of 理解  
utility 公用事业  
portfolio 投资组合去；产品组合  
handset 电话听筒；手机  
counter-productive 产生相反效果很；事与愿违的；适得其反的  
depersonalise 使非人化；弱化……中人的地位  
commoditise 使商品化  
rationalise 使合理化  
transaction 交易，业务  
bank deposit 银行储蓄  
cash withdrawl 现金支取  
statement 报表，结算单  
issuing of statement 结单通知  
automate 使自动化  
high street 商业街

P28

Brand identity品牌标识

Vacant空缺的

Post岗位

P29

Deter制止

Notion概念

P30

Proposition n.命题

Customer charter 顾客约章

Impartial adj.公正的

P31

due to 应归于；由于

operator n. 电话接线员；操作员

straightaway adv. 立即，马上（也作短语straight away）

reschedule vt. 重新计划

divert vt. 使转移，娱乐，转移注意力

Fish tank 鱼缸

Heater n.加热器

Air pump 气泵

Unsolicited adj.未经请求的

Aquarium n.水族馆；水族箱

Accessory n.配件

Fitness club 健身俱乐部

P32

conversational 非正式的；用于交谈的；口语的；谈话的；交谈的

shorthand n. 速记；速记法 adj. 速记法的

keep your details on file 把你的详细资料存档

asap abbr. 尽快（As Soon As Possible）

P33

nevertheless adv. 然而，不过；虽然如此；conj. 然而，不过

contact n. 接触，联系； v. 使接触，联系

contract vi. 收缩；感染；订约； vt. 感染；订约；使缩短；n. 合同；婚约

query n. 疑问，质问；疑问号； v. 询问；对……表示疑问

headquarter v设立总部

P34

ministry n.（政府的）部门

P35

sceptical adj 怀疑的；怀疑论的；习惯怀疑的

sideline n.旁观；局外人的观点

session n.一节（课）

accredited adj.公认的；可信任的

counselling n.辅导；建议

at any rate 无论如何，至少

disorganized adj 紊乱的；无组织的

unregulated adj.未经调节的；[仪] 未校准的

conduct sessions 进行授课，培训