

★ HOTEL ★



酒店

英语口语

实例大全

创想外语研发团队 编著

 中国纺织出版社

★ HOTEL ★

酒店

英语口语

实例大全

创想外语研发团队 编著



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语口语实例大全 / 创想外语研发团队编著

—北京：中国纺织出版社，2016.5

ISBN 978-7-5180-2316-5

I. ①酒… II. ①创… III. ①饭店—英语—口语

IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第023130号

策划编辑：张向红

责任编辑：张向红

责任设计：林听瑶

责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地 址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

北京佳诚信缘彩印有限公司印刷 各地新华书店经销

2016年5月第1版第1次印刷

开 本：880×1230 1/32 印张：11.75

字 数：380千字 定价：35.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言 Preface

旅游行业和酒店行业是近年来经济发展的热门行业，酒店从业人员和出国游客也越来越多。为满足广大酒店、饭店服务业从业人员和出国游客的英语口语水平要求，我们推出这本《酒店英语口语实例大全》，详尽介绍酒店、饭店各服务场景所需的英语口语。

本书按照由浅入深，从易到难顺序编排，力求符合语言的学习规律。从词入手，扩展词句，汇句成篇，结合最实用、最高频的词汇、句子、对话，汇集成相得益彰的第一手英语口语全书。

全书涵盖了酒店所有的服务项目，包括前厅服务、客房服务、商务服务、餐饮服务、休闲娱乐共五部分。在内容编排上，每部分又分为若干主题，每个主题都包含“酒店服务词汇百宝箱”“酒店服务万能句”“酒店服务情景演练”“酒店服务小知识”。该书融实用性、知识性于一体，体现了低起点、实用性好的特点。

“酒店服务词汇百宝箱”囊括相关语境下的实用词汇，并分门别类，学起来轻松自如，方便记忆。

“酒店服务万能句”列举出该主题下的各种表达方式，所选句型都是相应场景下的经典语句，句型简单易懂，朗朗上口，还能够举一反三，熟练运用。

“酒店服务情景演练”多角度设计语境，模拟酒店饭店场景，让学者融入其中，通过准确规范的语言表达，加上天天听，天天说，

天天练，各种场景的英语口语游刃有余，脱口而出。

“酒店服务小知识”结合该部分主题语境，扩展相关主题背景知识，深化主题文化内容，提升学习者的文化品位，也增添学习的乐趣，在快乐中学习，在学习中获得快乐体验！

编者

2016年1月

目录

Contents

Part 1 前台服务 Front Desk Services

01 预订房间 Room Reservation	002
02 迎宾接待 Reception	012
03 门厅服务 At the Entrance.....	018
04 入住登记 Check-in.....	023
05 礼宾服务 Concierge Service	029
06 寄存行李 Depositing Items.....	036
07 顾客抱怨 Guest Complaints	042
08 问询服务 Consulting Service	049
09 结账退房 Payment & Check-out.....	056

Part 2 客房服务 Housekeeping Services

01 客房用品 Room Amenities	064
02 洗衣服务 Laundry Service	069
03 楼层服务 Floor Attendance	078
04 送餐服务 Room Service.....	089
05 维修服务 Maintenance Service	098
06 叫醒服务 Wake-up Call Service	105
07 电话服务 Operator Service.....	111
08 其他服务 Extra Services	118
09 失物招领 Lost and Found	128

Part 3 商务服务 Business Services

01 商务会议 Business Meeting	138
02 文秘服务 Secretarial Service	146
03 票务服务 Ticket Service	154
04 打印服务 Printing Service	160
05 兑换外币 Foreign Currency Exchange	166
06 网络服务 Internet Service	173
07 购物中心 Shopping Center	179
08 商务宴请 Business Dinner	188
09 邮寄服务 Mail Service	195

Part 4 餐饮服务 Food and Beverage Services

01 餐桌预订 Table Reservation	202
02 迎客服务 Greeting Services	210
03 点菜服务 Taking Order	218
04 上菜服务 Serving Dishes	226
05 素食主义 Being a Vegetarian	232
06 用餐礼仪 Table Manners	238
07 派对活动 Party	245
08 中国菜 Chinese Food	251
09 日本料理 Japanese Food	258
10 法国美食 French Food	266
11 意式菜肴 Italian Food	273
12 美式风味 American Food	280
13 自助餐 Buffet Dinner	287
14 特色茶饮 Special Tea	293
15 结算账单 Bill Payment	299

Part 5 休闲娱乐 Leisure and Recreation

01 美容中心 Facial Center	308
02 在游泳馆 At the Swimming Pool	315
03 影院中心 At the Cinema	321
04 水疗服务 Spa Service	326
05 健身中心 Fitness Center	332
06 酒吧服务 Bar Services	338
07 乒乓球 Table Tennis	345
08 去跳舞 Dancing	351
09 网吧服务 Internet Bar Service	356
10 保龄球馆 Bowling Center	361

Part 1

前台服务 **Front Desk Services**

01

预订房间 Room Reservation

酒店服务词汇百宝箱

酒店房型，按不同的标准有以下几种划分：

按设施及规格分

单人间：single room

双人间：double room

大床间：king size & queen size room 标准间：standard room

标准间单人住：tsu (twin for sole use) 套间：suite

三人间：triple room

四人间：quad room

公寓：apartment

别墅：villa

按级别分

经济间：economic room

普通间：standard room

高级间：superior room

豪华间：deluxe room

商务标间：business room

行政标间：executive room

特殊房型

不限房型：run of the house

无烟标准间：non smoking

残疾人客房：handicapped room

带厨房客房：room with kitchen

相邻房：adjoining room

按朝向分

朝街房：front view room

背街房：rear view room

城景房：city view room

园景房：garden view room

海景房：sea view room

湖景房：lake view room

酒店服务万能句

提供帮助

1. What can I help you, please? 我能帮您什么忙呢?
2. May I help you, please? 要我帮忙吗?
3. Is there anything I can do for you, sir/madam? 先生/女士, 有什么需要帮忙的?

预订房间

1. Are there any rooms available? 还有空房吗?
2. I'd like to book a double Room for Tuesday next week.
我想订一个双人房间, 下周二用。
3. Do you have one single Room for two nights? 我想订两个晚上的单人房间, 行吗?
4. I need a Room for Thursday. 我星期四要一个房间。
5. I want/would like to reserve a Room from 5th April to 9th April. 我想订一个从4月5号到4月9号的房间。
6. I'd like to book a single Room with bath from the afternoon of October 4th to the morning of October 10th. 我想订一个10月4日下午到10月10日上午, 带浴室的单人房间。
7. By the way, I'd like a quiet Room away from the street if that is possible. 顺便说一下, 如有可能我想要一个不临街的安静房间。

房间和房价的介绍

1. We have many Room types / types of rooms, such as...
我们有许多不同类型的房间, 例如……
2. What kind of Room do you want to reserve? 你想订哪种类型的房间?

3. What rate do you prefer? 你喜欢哪种价位的?
4. We can give/offer you 30% discount at weekends. 周末我们房价打 7 折。
5. We will give/offer you 20% off for the group reservation. 团体预订我们优惠 20%。
6. A single Room is US\$60 per night, a 10% tax and a 10% service charge extra. 单人间每晚 60 美元, 另外还要加算 10% 的税金和 10% 的服务费。
7. A double Room with a front view is 140 dollars per night, one with a rear view is 115 dollars per night. 朝街的双人房每晚 140 美元, 背街的双人房每晚 115 美元。
8. What's the price difference? 房价有何差别?
9. What services come with that? 这个价格包含哪些服务项目呢?

确认预订

1. How long will you stay in our hotel? 你要在我们酒店待多长时间呢?
2. We still have rooms available which meet your requirements. 我们还有符合你们需要的空房。
3. In whose name will you reserve? 您以谁的名义预订?
4. I will confirm your reservation information. 我将确认您的预订信息。
5. We look forward to your arrival/your coming/seeing you soon. 我们期待您的光临。

房间满员时

1. I am sorry. No rooms are available. 抱歉没有空房。
2. All the standard rooms have been fully booked on the day you planned to come. 你打算来的那天, 所有的标准间都被预

订了。

3. This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation. 现在是旺季，非常抱歉，但是您能不能这个周末再打电话过来，可能会有人取消预订。
4. I am sorry, but all the rooms are occupied for the next week. 很抱歉，下星期所有的客房已满。
5. I am afraid we are fully booked for all types of rooms on that night. It's peak season now. 恐怕那天晚上各种类型的房间都预订满了。现在是旺季。

变更预订

1. Sorry, due to..., I have to cancel the reservation made in your hotel. 对不起，因为……我不得不取消在贵宾馆的预订。
2. I want/would like to change my reservation information. 我想更改我的预订信息。
3. I'd like to cancel a reservation. 我要取消一项预订。
4. I want/would like to extend it for two more nights. 我想再延长两个晚上。

酒店服务情景演练

客房预订（本地）

C=Clerk（前台职员） G=Guest（宾客）

- C: Good morning. This is Room reservation. May I help you, sir?
早上好，这是客房预订部，能为您效劳吗？
- G: Well, I'd like to reserve a room.
嗯，我想预订一个房间。

C: Thank you, sir. Which date would that be?

谢谢您，要订哪天的？

G: From October 15 to 17.

从 10 月 15 日到 17 日。

C: How many nights will you be staying?

要住几晚呢？

G: Three nights.

3 个晚上。

C: How many guests are there in your party?

你们一共有多少位客人呢？

G: Only my wife and I.

只有我太太和我。

C: What kind of Room would you prefer, a double or a twin room?

你喜欢什么样的房间，是一张双人床的还是两张单人床的房间呢？

G: A twin room, please.

我要一间两张单人床的房间。

C: Could you hold the line, please? I'll check if there's a Room available for those days. Thank you for waiting, Sir. We have a twin at 1000yuan and 1500yuan. Which would you prefer?

请别挂断好吗？我要查查那几天有没有空房。先生，让您久等了，我们有 1000 元和 1500 元的两张单人床的房间，您喜欢哪一间呢？

G: What's the difference?

房间有何差别？

C: A Room with a front view is 1500yuan per night, one with a rear view is 1000yuan per night.

朝街房每晚 1500 元，背街房每晚 1000 元。

G: We will take the one at 1500yuan.

我们要订 1500 元的房间。

- C: Certainly, Sir. May I have your name and initials, please?
好的, 先生, 请告诉我您贵姓及名字的第一个字母好吗?
- G: Yes, it's Carruthers T. E.
好的, 我叫卡拉瑟斯 T.E.。
- C: Can you tell me how to spell that, please?
请告诉我怎么拼好吗?
- G: C, A, double R, U, T, H, E, R, S.
C, A, 两个 R, U, T, H, E, R, S.。
- C: Mr. Carruthers. May I have your phone number, please?
卡拉瑟斯先生, 请给我您的电话号码好吗?
- G: Yes, the number is 06-321-2345.
好的, 号码是 06-321-2345.。
- C: 06-321-2345. Is this your home phone number?
06-321-2345。这是您家里的电话号码吗?
- G: Yes, it is.
是的。
- C: What time do you expect to arrive, Sir?
先生, 您预计什么时候抵达?
- G: Oh, around 5 p.m. I suppose.
嗯, 我想是下午 5 点左右吧。
- C: I'd like to confirm your reservation. A twin Room for Mr. and Mrs. Carruthers at 1500yuan per night for three nights from October 15 to 17. We look forward to serving you.
我要再确定一下您的预订。卡拉瑟斯夫妇要一间两个单人床的双人房间, 每晚 1500 元。从 10 月 15 日到 17 日三晚。期待能为您服务。

团体预订

C=Clerk (前台职员) G=Guest (宾客)

- C: Good afternoon, Room reservation. May I help you?
下午好, 客房预订部。能为您效劳吗?

G: Good afternoon. I'm calling from ABC Company. I'd like to know if you have rooms available for the nights from May 5th to May 10th. We are going to have business conference.

下午好，我是 ABC 公司的。请问 5 月 5 日到 5 月 10 日期间你们酒店有空房间吗？我们要开个业务会议。

C: May I ask how many people will be in your party?
请问有多位客人？

G: 16 persons.
一共 16 人。

C: What kind of Room would you like?
您要订哪种客房呢？

G: Double rooms with twin beds.
要有两张床位的双人房。

C: A moment please, sir. Yes, I can confirm 8 rooms for those days.
请稍等，先生。我可以确认我们在那段时间有 8 套客房。

G: Thank you. Is there a special rate for a group reservation?
谢谢！请问对团体预订有优惠吗？

C: Yes, there is a 10 percent discount.
是的，可以打九折。

G: That is fine.
很好。

C: By the way, how will you be settling the account, please?
顺便问一下，您打算如何支付？

G: The company will cover all the expenses and we'll send you a cheque soon.
公司将支付所有费用。我们很快会寄给你们支票。

C: Thank you, sir. Anything else?
谢谢您，先生！还有其他需要吗？

- G: Have you got a meeting Room for 16 persons?
你们有可容纳 16 人开会的会议室吗?
- C: Yes, Sir. We have a very nice meeting Room for that. Shall I keep it for you for that period?
是的, 先生。我们酒店正好有这么一个会议室。这期间要给您保留吗?
- G: That's great. Thank you and goodbye.
太好了, 谢谢, 再见。
- C: We look forward to your arriving. Goodbye.
恭候您的光临。再见。

海外预订房间

C=Clerk (前台职员) G=Guest (宾客)

- C: May I have your airline and flight number, please?
请告诉我您搭乘的航空公司以及航班号码好吗?
- G: Pan American Flight 666 departing from New York on May 8.
5 月 8 日由纽约起飞的泛美 666 次班机。
- C: May I know your arrival time at Beijing International Airport, sir?
先生, 能告诉我您抵达北京国际机场的时间吗?
- G: Yea, it's 3 p.m. local time.
是当地时间下午 3 点。
- C: You will be arriving at 3 p.m. local time on May 9 on Pan American Flight 666 from New York?
您将搭乘由纽约起飞的泛美 002 次班机, 于 5 月 9 日本地时间下午 3 点到达。
- G: That's it.
就是这样。
- C: Where can we contact you in Hong Kong?
在香港我们可以通过哪个单位与您联系?