

汉字+拼音**谐音**双管齐下，开口能说

TOP100酒店主题，3000余实用表达句

李素真 / 任菊秀 / 戴卫平◎主编

1秒钟**救急**



酒店英语**口语**

酒店餐饮从业人员必备

- 检索词抢先播报主题交流关键
- 词汇+表达+文化全方位精解



扫一扫
轻松下载音频



中国对外翻译出版公司

10秒钟急救 酒店英语口语

李素真 / 任菊秀 / 戴卫平 ©主编



中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

1秒钟救急酒店英语口语 / 李素真, 任菊秀, 戴卫平
主编. -- 北京: 中国宇航出版社, 2016.1

ISBN 978-7-5159-1034-5

I. ①1… II. ①李… ②任… ③戴… III. ①饭店—
英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第313495号

策划编辑 刘 杰
责任编辑 刘 杰

装帧设计 曾仲宇
责任校对 李文广

出 版 社 中国宇航出版社

社 址 北京市阜成路8号 邮 编 100830
(010)60286808 (010)68768548

网 址 www.caphbook.com

经 销 新华书店

发行部 (010)60286888 (010)68371900
(010)60286887 (010)60286804 (传真)

零售店 读者服务部
(010)68371105

承 印 北京画中画印刷有限公司

版 次 2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷

规 格 880 × 1270 开 本 1/32

印 张 16.5 字 数 376千字

书 号 ISBN 978-7-5159-1034-5

定 价 29.80元

本书如有印装质量问题, 可与发行部联系调换

前言

PREFACE

目前，来中国旅游的外国游客逐年攀升，酒店及餐饮等窗口行业的工作人员接触外宾的机会越来越多，只有具备良好的英语口语能力，才能为外宾提供更优质的服务。英语口语基础较为薄弱的酒店及餐饮业从业人员往往有许多困扰，在用英语与宾客交流时，只能说出简单的英语或者用手比划，遇到紧急情况则无计可施。这类读者急需一本针对性强、覆盖面广、能解燃眉之急，应对日常工作的口语书。

本书简单易学，随查随用，旨在帮助酒店及餐饮业从业人员轻松扫除工作中的交流障碍，提升业务服务水平，自如应急。

本书基于酒店前厅部、客房部、餐饮部、商务中心、康乐中心及购物中心六大主要部门的基本工作进行设计和编写，并细化为 100 个交流主题。每个主题按照检索关键词分别列举最实用的表达句，主旨突出，脉络清晰，方便读者快速定位并找出自己所需的语句。

编者秉承“化繁为简，学以致用”的原则，在每个表达句后面贴心列出最接近单词发音的谐音汉字和拼音。只要识汉字会拼音，英语一样可拼可读，既省时又省力，即便是零基础的读者也可以现学现用，达到有效沟通。用谐音辅助说英语，其中不乏令人捧腹之处，这可以让读者巧记单词，为口语学习增添些许乐趣。此外，编者特别对口语表达中的重点句型、词汇、文化背景等进行了拓展讲解，希望读者在学习的过程中兼顾语言知识的积累，提高对语言的驾驭能力，做到活学活用。

如何快速找到自己想说的那句话？

首先按照目录查找交流主题，然后检索关键词查到你要说的话，按照汉字或者拼音轻松把英语说出来。或者直接把要说的句子指给老外看！例如，想与酒店工作人员确认预订的房间，可在“预订房间”主题下检索关键词“确认预订”，你可能用到的话便一目了然。

确认预订



我来确认一下您的预订。

I'd like to confirm your reservation.



谐音 艾的 赖克 凸 肯佛木 邀 瑞则威深

ai de lai ke tu ken fo mu yao rui ze wei shen



confirm 表示“明确，确认，证实”，后面可以直接跟宾语。

编者力求为英语学习者提供正确、快捷的学习方法，让英语成为大家的机遇，而不是阻碍大家的发展。需要特别说明的是，谐音辅助开口说英语只是为了方便读者应急使用，广大读者切不可完全依靠谐音而摒弃系统的发音学习。

本书由李素真、戴卫平、任菊秀、柴黎孟、解柳依编写，编者深知本书存在难以避免的局限性，仍需不断提升与完善，对此我们期待并感谢每位读者的宝贵意见。

祝学习愉快！

编者

2016年1月

1

全面 ▶ 涵盖酒店六大部门的基本工作



前厅部

Front Office Department



客房部

Housekeeping Department

.....



购物中心

Shopping Center

涵盖面广，满足日常工作需求

实用 ▶ 100 个酒店业务交流主题

2

Topic 1 酒店位置及交通路线 Hotel Location and Transportation Route	004
Topic 2 预订房间 Booking a Room	008
Topic 3 团队预订 Group Reservation	012
Topic 4 变更预订 Revising Reservation	016
Topic 5 取消预订 Cancelling Reservation	020

熟悉交谈氛围，任何主题想说就说

3

易查 ▶ 检索词直指交流关键

Topic 19

票务服务

Ticket Service

订机票

订火车票

演出票

抢先播报，脉络清晰，查找便捷

地道 ▶ 高频表达句集中学

4



我要订两张去纽约的机票。

I'd like to book two flight tickets for New York.



您想乘坐哪个航班？

Which flight do you prefer?

要说的话全在这里，可系统学习，
也可备查学习

5

巧学 ▶ 汉字拼音辅助开口

谐音 艾的 赖克 凸 布克 凸 夫来特 忒 剋次 否 扭邀克

ai de lai ke tu bu ke tu fu lai te tei kei ci fou niu yao ke

识汉字会拼音就能镇定自若说出地道英语

拓展 ▶ 语言知识详细讲解

6



小常识：在英语国家里，白咖啡（white coffee）指的是黑咖啡里加了牛奶或奶精或其他“白色”的调味品。



brew：煮（咖啡）

讲解语言知识，活学活用，提高驾驭语言的能力

7

模仿 ▶ 资深外教朗读音频

温馨咖啡厅



纯正发音，直接跟读模仿就能练好地道
口语



前厅部

Front Office Department

酒店预订 Reservation

- Topic 1 酒店位置及交通路线 Hotel Location and Transportation Route / 004
- Topic 2 预订房间 Booking a Room / 008
- Topic 3 团队预订 Group Reservation / 012
- Topic 4 变更预订 Revising Reservation / 016
- Topic 5 取消预订 Cancelling Reservation / 020

登记入住 Check-In Service

- Topic 6 预订客人登记入住 Checking-In Guests with Reservations / 024
- Topic 7 团队登记入住 Checking-In Groups / 028
- Topic 8 无预订客人登记入住 Checking-In Walk-In Guests / 034
- Topic 9 酒店客满 Hotel Full / 038

迎接客人 Welcoming Service

- Topic 10 机场接客 Receiving a Guest at the Airport / 042
- Topic 11 停车服务 Parking Service / 046
- Topic 12 到店接待 Receiving Guests / 050
- Topic 13 行李生服务 Bellboy Service / 054
- Topic 14 寄存服务 Depositing Service / 058
- Topic 15 领取行李 Collecting Bags / 062

前台其他服务 Other Services of the Front Office Department

Topic 16	电话服务 Telephone Service	/ 066
Topic 17	留言服务 Message Service	/ 070
Topic 18	出租车服务 Calling a Taxi	/ 074
Topic 19	票务服务 Ticket Service	/ 078
Topic 20	外币兑换 Foreign Currency Exchange	/ 082
Topic 21	失物招领 Lost and Found Service	/ 088
Topic 22	托婴服务 Baby-Sitting Service	/ 092
Topic 23	结账退房 Checking-Out	/ 096
Topic 24	账单问题 Bill Problems	/ 100
Topic 25	处理投诉 Settling Complaints	/ 104



客房部

Housekeeping Department

酒店住宿 Hotel Accommodation

Topic 26	带客进房 Guiding Guests into the Room	/ 112
Topic 27	客房设施 Room Facilities	/ 118
Topic 28	酒店设施 Hotel Facilities	/ 122
Topic 29	日常服务 Daily Service	/ 128
Topic 30	房间清洁 Room Cleaning	/ 132
Topic 31	延时住宿 Extending the Stay	/ 136
Topic 32	更换客房 Changing the Room	/ 140
Topic 33	加床服务 Extra Bed Service	/ 146
Topic 34	客房服务 Room Service	/ 150

客房部其他服务 Other Services Provided by the Housekeeping Department

Topic 35	叫醒服务 Wake-Up Service	/ 154
Topic 36	维修服务 Maintenance Service	/ 158
Topic 37	洗衣服务 Laundry Service	/ 162
Topic 38	缝纫服务 Tailoring Service	/ 168
Topic 39	医疗服务 Medical Service	/ 174
Topic 40	索取物品 Making Requests	/ 178
Topic 41	代客购物 Valet Shopping	/ 182
Topic 42	物品损坏问题 Damaged Goods	/ 186
Topic 43	紧急情况处理 Dealing with Emergency	/ 190



餐饮部

Food and Beverage Department

餐前服务 Services Before Meal

Topic 44	餐位预订 Table Reservation	/ 198
Topic 45	包间预订 Booking a Private Room	/ 202
Topic 46	宴会预订 Banquet Reservation	/ 206
Topic 47	餐厅客满 Fully Booked	/ 212
Topic 48	引客入位 Guiding Guests	/ 216

进餐 Having Dinner

Topic 49	介绍菜品 Introducing Food	/ 220
Topic 50	推荐特色菜肴 Recommending Dishes	/ 224
Topic 51	用餐礼仪 Table Manners	/ 228
Topic 52	点菜 Ordering Dishes	/ 234

Topic 53	西餐点餐 Ordering Western Food	/ 238
Topic 54	中餐点餐 Ordering Chinese Food	/ 242
Topic 55	日/韩餐点餐 Ordering Japanese or Korean Food	/ 246
Topic 56	点菜特殊要求 Special Requirements in Ordering	/ 250
Topic 57	上菜服务 Serving Dishes	/ 254
Topic 58	自助餐 Buffet	/ 258
Topic 59	更换餐具 Asking for Stuff During Meal	/ 262
Topic 60	添加饭菜 Ordering More Food	/ 266
Topic 61	上错菜 Serving Wrong Dishes	/ 270
Topic 62	催菜 Hurrying Up Dishes	/ 274
Topic 63	点甜点 Ordering Desserts	/ 280
Topic 64	快餐服务 Fast Food Service	/ 284
Topic 65	餐后服务 Service After Meal	/ 288
Topic 66	征求意见 Consulting Comments of the Meal	/ 290
Topic 67	抱怨菜品 Complaints About the Dishes	/ 294
Topic 68	抱怨服务和环境 Complaints About the Dining Service and Environment	/ 298
Topic 69	处理抱怨 Dealing with the Complaints of the Customers	/ 302

用餐结账及其他事宜 **Paying Bill and Other Services**

Topic 70	餐厅结账 Paying the Bill	/ 306
Topic 71	账单出错 Mistakes in the Bill	/ 312
Topic 72	赠予小费 Tipping	/ 316
Topic 73	剩菜打包 Getting a Doggie Bag	/ 320
Topic 74	送客服务 Seeing a Guest Out	/ 324
Topic 75	外卖服务 Delivery Service	/ 328

Topic 76	休闲茶座 In the Teahouse	/ 332
Topic 77	在咖啡厅 In the Café	/ 338
Topic 78	酒吧小酌 At the Bar	/ 344



商务中心

Business Center

Topic 79	会议服务 Conference Service	/ 354
Topic 80	展览服务 Exhibition Service	/ 360
Topic 81	通信服务 Communication Service	/ 364
Topic 82	文件服务 Secretary Service	/ 368
Topic 83	网络和电子邮件服务 Internet and Email Service	/ 372
Topic 84	邮政服务 Mail Service	/ 376
Topic 85	收发传真 Sending and Distributing Fax	/ 382
Topic 86	翻译服务 Interpreting Service	/ 386
Topic 87	旅游信息服务 Tourism Service	/ 392



康乐中心

Recreation and Entertainment Department

Topic 88	介绍设施 Introducing Gym Facilities	/ 400
Topic 89	健身房服务 At the Gym	/ 404
Topic 90	游泳锻炼 Swimming	/ 410
Topic 91	娱乐活动 Recreation	/ 416
Topic 92	美容 Facial Beauty	/ 422
Topic 93	美发 Hairdressing	/ 426
Topic 94	网吧服务 Net-bar Service	/ 432
Topic 95	桑拿和按摩 Sauna and Massage	/ 434



购物中心

Shopping Center

- Topic 96 在日用品店 At the Daily Necessities Store / 442
- Topic 97 在礼品店 At the Gift Shop / 446
- Topic 98 在化妆品店 At the Cosmetics Shop / 452
- Topic 99 在特色食品店 At the Store for Special Food / 458
- Topic 100 在药店 At the Pharmacy / 462



附录

Appendix

- 附录A 酒店主要部门一览表 / 468
- 附录B 酒店主要职位一览表 / 468
- 附录C 酒店标志文字一览表 / 472
- 附录D 酒店常用物品一览表 / 477
- 附录E 西餐主要菜名一览表 / 482
- 附录F 中餐主要菜名一览表 / 493
- 附录G 世界知名酒店集团 / 498



酒店预订 Reservation

Topic 1 酒店位置及交通路线 Hotel Location and Transportation Route

Topic 2 预订房间 Booking a Room

Topic 3 团队预订 Group Reservation

Topic 4 变更预订 Revising Reservation

Topic 5 取消预订 Cancelling Reservation

登记入住 Check-In Service

Topic 6 预订客人登记入住 Checking-In Guests with Reservations

Topic 7 团队登记入住 Checking-In Groups

Topic 8 无预订客人登记入住 Checking-In Walk-In Guests

Topic 9 酒店客满 Hotel Full

迎接客人 Welcoming Service

Topic 10 机场接客 Receiving a Guest at the Airport

Topic 11 停车服务 Parking Service

Topic 12 到店接待 Receiving Guests

Topic 13 行李生服务 Bellboy Service

Topic 14 寄存服务 Depositing Service

Topic 15 领取行李 Collecting Bags

前台其他服务 Other Services of the Front Office Department

- Topic 16 电话服务 Telephone Service
- Topic 17 留言服务 Message Service
- Topic 18 出租车服务 Calling a Taxi
- Topic 19 票务服务 Ticket Service
- Topic 20 外币兑换 Foreign Currency Exchange
- Topic 21 失物招领 Lost and Found Service
- Topic 22 托婴服务 Baby-Sitting Service
- Topic 23 结账退房 Checking-Out
- Topic 24 账单问题 Bill Problems
- Topic 25 处理投诉 Settling Complaints

酒店预订 Reservation

Topic 1

酒店位置及交通路线

Hotel Location and Transportation Route

询问位置



请告诉我如何到你们酒店，好吗？

Could you please tell me how to get to your restaurant?



库的 由 普力子 太欧 密号 凸 盖特 凸 邀 入 艾斯特入昂特

ku de you pu li zi tai ou mi hao tu gai te tu yao ru ai si te ru ang te



酒店位置在哪里？

Where is the hotel located?



威额 依子 则 后太欧 楼剋体的

wei e yi zi ze hou tai ou lou kei ti de

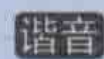


locate : 位于，坐落于



我对这里不熟。

I am a stranger here.



艾 艾木 额 斯准这 黑额

ai ai mu e si zhun zhe hei e



stranger : 陌生人



我不知道怎么到酒店。

I don't know how to go to the hotel.



艾 东特 呢欧 号 凸 够 凸 则 后太欧

ai dong te ne ou hao tu gou tu ze hou tai ou