

The Hotel & Restaurant
Spoken English



郑宇英语®
Zhenglish®
To Be No.1

终极 365 天

酒店饭店口语大全

标准美音 + 慢速音频 + 常速音频 = 三效合一

就这5步
玩转口语

- ① 熟悉词汇 5000分类场景口语词汇一网打尽
- ② 牢记句型 3000地道百变口语句型现学现用
- ③ 模仿对话 154长短情景会话真人原声常模仿
- ④ 诵读短篇 77篇经典口语诵读短文增强语感
- ⑤ 知晓文化 77个必备文化背景夯实口语内涵



主编 【美】考特尼·沃勒 乔舒亚·H·帕克 方振宇 叶正



海豚出版社
DOLPHIN BOOKS
中国国际出版集团

振宇英语
Zhenglish
To Be No.1

终极 365 天

酒店饭店口语大全

标准美音 + 慢速音频 + 快速音频 三效合一

主编 【美】考特尼·沃勒 李露亚·帕克 方振宇 叶正



海豚出版社
DOLPHIN BOOKS
中国国际出版集团

图书在版编目 (CIP) 数据

终极 365 天酒店饭店口语大全 / 方振宇主编. -- 北京: 海豚出版社, 2014.6

ISBN 978-7-5110-2047-5

I . ①终… II . ①方… III . ①饭店业 - 英语 - 口语
IV . ① H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 097485 号

书 名: 终极 365 天酒店饭店口语大全

主 编: 方振宇 等

责任编辑: 董 锋 朱敬利

出 版: 海豚出版社

网 址: <http://www.dolphin-books.com.cn>

地 址: 北京市百万庄大街 24 号

邮 编: 100037

电 话: 010-68997480 (销售)

010-68998879 (总编室)

传 真: 010-68994018

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

经 销: 新华书店及各网络书店

开 本: 32 开 (710 毫米 × 1000 毫米)

印 张: 14.75

字 数: 232 千字

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5110-2047-5

定 价: 36.80 元

版权所有 侵权必究

使用说明

—Instructions

1 全书分为7章，77小节，154个场景，涉及酒店饭店前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心服务等，涵盖了酒店饭店中常见的话题和场景，让你随时随地都能找到话题有话说。

Section 1 预订客房 Reserving a Room.

Useful Words

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1 reserve [rɪ'zɜ:v] 预订 | 2 hotel [həʊ'tel] 酒店 |
| 3 villa ['vɪlə] 别墅 | 4 inn [ɪn] 旅馆 |
| 5 single ['sɪŋɡl] 单人的 | 6 double ['dʌbl] 双人的 |
| 7 deluxe [dɛ'ləks] 豪华的 | 8 standard ['stændəd] 标准的 |

第1步 熟悉词汇

2 列举每一个分类场景所涉及的常见口语词汇，并加注了音标和中文释义，方便学习者记忆查找，为口语交流打下坚实的基础。

3 独创5步学习法，从熟悉词汇、牢记句型、模仿对话，到诵读短篇、知晓文化，让英语学习循序渐进，有章可循，让学习者全方位掌握每一个话题的知识。

Useful Sentences

第2步 牢记句型

现学现用万能句

- What kind of room do you want? 您想要什么样的房间?
- How long do you plan to stay here? 您打算住多久?
- Do you have any vacancies? 你们还有空房吗?
- When do you check in? 您什么时候入住呢?
- I'd like to make a reservation, please. 我想要预订一个房间。
- I'd like to reserve a (...) room. 我想订一间 (...) 房。
- There are no rooms available now. 现在没有空房了。

4 提取句子和对话中的经典句型，掌握各种句型，自由套用。

- 1** What type of room do you prefer? 你喜欢什么样的房间?
- What kind of room would you like? 你想要什么样的房间?
 - Have you got a room overlooking the sea? 你们有一间临海的房间吗?
 - We have single rooms, double rooms, suites and deluxe suites.
我们有单人房、双人房、套房和豪华套房。

- 2** I'd like to reserve a double room. 我想预订一个双人房间。
- I'd like a twin room facing the garden.
我想要一间朝花园的带有两张单人床的房间。
 - double room 带一张双人床的房间 twin room 有两张单人床的双人房

5 列举每一个话题所涉及的常见口语句子，且用类似表达作为辅句补充，让学习者可以根据自身的习惯选择，同时也增加了学习者的英语口语句子积累量。

就这5步 玩转口语

轻松学习边听音边模仿 水到渠成

Like a long lonely stream, I keep running towards a dream.

2. 新会员订房有优惠 A Special Rate for New Members

Clerk: Hello, Royal Hotel. Anything I can do for you?

Jeff: Yes, this is Jeff speaking. I'd like to reserve a twin room for six days.

Clerk: For which dates do you want to book the room?

Jeff: From tomorrow till September 9th. Six days in total.

Clerk: One moment, please... Yes, we can confirm one room for six days.

Jeff: Thank you. I'm your new member. Is there a special rate?

Clerk: Yes, sir. There is a twenty percent discount. Therefore, it is 76 dollars per night.



6

每一个话题设置了两个场景，以现场交流的方式直观表达出来。对话内容的表达由易到难，循序渐进，让学习者有一个阶梯型的过度。

7

节选经典英语美文片段或一些扣人心弦引起共鸣的英语佳句供读者背诵。让学习者在练习口语的同时还能欣赏英语的美丽，增强语感。

Useful Paragraph

第4步 诵读短篇

The secret of success is constancy of purpose. Those who achieve the most are often the ones who are the most passionate, and most determined to reach their goals, because they devote themselves to the cause and put in the effort that others cannot. It takes time, but with focus and hard work you'll almost always do well. Genius only means hard working all one's life. If you work hard, you will become the genius in some field.

成功的秘诀就在于持之以恒。成就最大的人往往是那些最富有激情与最坚定去实现目标的人。因为他们把自己奉献给了这个事业并比他人付出更多的努力。成功需要时间，但只要你拥有专注和努力，你几乎就能做好任何事情。天才只是意味着你一生不断的努力。如果你努力的话，你将成为某个领域的天才。

8

解释了每个话题所涉及到的酒店饭店业文化，让学习者在交流的同时，了解酒店饭店中的基本常识，丰富读者的学习形式，扩大知识面。

Cultural Background

第5步 了解文化

当客人取消(cancellation)预订后，预订员应通知其预订员进行有效处理。在预订单上盖有取消预订的印章，并在备注栏内注明取消日期、原因、人数等，最后存档。如果客人的预订信息已经通知相关部门，则应将客人取消预订的信息重新通知相关部门。当客人在原定旅店未能到店，则由总机接待员办理有关事宜（仅依预订一天的客人）。如果是取消预订，同样要通知有关部门。必要时可以为客人保留房间至约定时间（一天以上的续预订处理）。而在美国，当下酒店的取消预订政策变得比以往更为严格。因此消费者在进行预订时应认真阅读酒店业的取消预订政策。在美国的某些地区，取消预订的期限被提前至客人入住前的48小时或72小时。如果不能按时入住就有被扣全款的风险。所以要提前做好旅行安排，以免耽误行程，影响了预订时间，那就得不偿失了。



前言 reface

酒店饭店口语一本就够

随着国际间的交流合作日益频繁，人与人之间的沟通就自然少不了要用到英语。在酒店饭店中，亦是如此。作为服务行业，酒店饭店是宾客住宿与就餐必到的地方，如何更好地服务于宾客，服务人员除了要具备基本的职业素养外，更要注重语言的修养与运用。说好英语口语，对于星级酒店饭店服务人员来说，是职业生涯中不容忽视的一项重要技能。《终极 365 天酒店饭店口语大全》这本书正是为酒店饭店服务人员量身定制的英语学习范本，话题面面俱到，场景真实再现，让你在与外国宾客交流中“从开口说到有话说到脱口而出，从一个词到一个句到自如对话”，实现质的飞跃。只要你勤加练习，这一切都会一一实现。以下是本书的内容和特色介绍：



本书的内容

全书分为 7 章，77 小节，154 个场景，涉及日常前台服务、日常客房服务、日常餐饮服务、商务中心服务、卖场服务、康乐中心以及其他服务等，几乎涵盖了我们的酒店饭店中方方面面的话题和场景，让你随时随地都能找到话题有话可说。每一个话题分 5 步学习，具体如下：

◆第 1 步 熟悉词汇 5000 分类场景口语词汇一网打尽

本部分把每一个分类场景所涉及的常见口语词汇都列举出来，并加注了音标和中文释义，方便学习者记忆查找。因为词汇是句子的累积，只有积累了一定的词汇量才能在此基础上拓展句子，为交流打下坚实的基础。

◆第 2 步 牢记句型 3000 地道百变口语句型现学现用

本部分把每一个话题所涉及的常见口语句子都罗列了出来，且同一句话的不同表达或者类似表达都作为辅句补充，让学习者可以根据自身的习惯选择，同时也增加了学习者的英语口语句子积累量，拓展了知识面。

◆第 3 步 模仿对话 154 长短情景会话真人原声常模仿

这部分是针对同一个话题的不同场景对话。每一个话题设置了两个场景，以现场交流的方式直观表达出来。对话内容的表达由易到难，循序渐进，让学

习者有一个阶梯型的过渡，也可以根据自身的情况有针对性地学习，解除了初学者眉毛胡子一把抓的困惑。

◆第4步 诵读短篇 77篇经典口语诵读短文增强语感

这部分选取了一些经典英语美文片段或一些扣人心弦引起共鸣的英语佳句供读者背诵。让学习者在练习口语的同时还能欣赏英语的美丽，增强语感。

◆第5步 知晓文化 77个必备文化背景还原口语内涵

这部分解释了每个话题所涉及的酒店饭店业文化，让学习者在交流的同时，了解东方文化和英美文化的差异，从而避免在跨文化交际中的误会。



本书特色

◆美国本土编写，语言地道鲜活

本书全部英文内容都在美国本土编写，再现酒店饭店业各个场景，语言纯正地道、风格时尚流行。

◆5步学习法，让英语学习循序渐进

独创5步学习法，从熟悉词汇、牢记句型、模仿对话，到诵读短篇、知晓文化，让英语学习循序渐进，有章可循，让学习者全方位掌握每一个话题的知识。

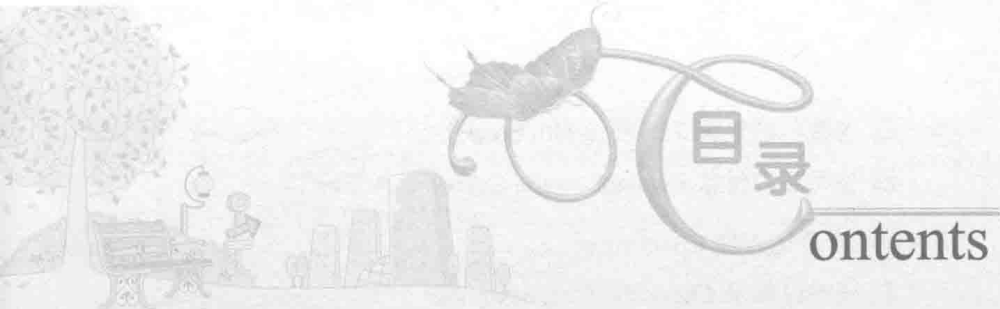
◆纯正美语录音，冲击听觉系统

本书英文都是纯正美语录音，让大家全方位感受美音的氛围，且一遍常速一遍慢速，加深对英语的记忆和理解，培养语感，从而做到脱口而出！

最后，要提醒每一位读者，想在英语交流中找到话题，有话可说，或者自己一个人也能口若悬河，必须多听多说多模仿地道的原汁原味的英语。衷心希望每一位读者在英语学习过程中一定要持之以恒，多加练习，祝愿每一位读者最终都能说出一口流利地道的英语！

编者

振宇英语中心



Chapter 1 日常前台服务 Daily Reception Services	1
Section 1 预订客房 Reserving a Room.....	2
1 预订一个标准间 Book a Standard Room	
2 新会员订房有优惠 A Special Rate for New Members	
Section 2 团体预订 Group Reservation	8
1 旅游团预订 Traveling Company Booking	
2 推荐酒店 Recommend Hotels	
Section 3 更改预订 Changing a Reservation	14
1 接受更改 Accept the Change	
2 无法变更日期 Cannot Change the Date	
Section 4 取消预订 Cancelling a Reservation.....	20
1 计划改变 Plan Change	
2 因有会议取消 Cancel for a Meeting	
Section 5 酒店情况与位置 Hotel Information and Location	26
1 设施齐全 Well-equipped Facilities	
2 走路去酒店 Walk to the Hotel	
Section 6 客房要求与设施 Room Demands and Facilities.....	32
1 房间的情况 What the Room Is Like	
2 设备齐全的双人间 Well-equipped Double Room	
Section 7 房价与付款事项 Prices and Payments	38

1 房费包括早餐 The Rate with Breakfast	
2 公司账户付款 Payment on the Company Account	
Section 8 登记入住 Checking In.....	44
1 核对订单号 Check the Order Number	
2 我想登记入住 I'd Like to Check In	
Section 9 兑换外币 Exchanging Foreign Currencies	50
1 货币兑换 Money Exchange	
2 兑现支票 Cash the Check	
Section 10 店内向导 Asking the Way.....	56
1 洗手间在哪里 Where Is the Washroom	
2 去酒吧的路 The Way to the Bar	
Section 11 寄存物品 Depositing Goods.....	61
1 晚点取行李 Be Late to Claim Luggage	
2 随身携带贵重物品 Take the Valuables with You	
Section 12 领取物品 Collecting Items	67
1 取行李 Claim Luggage	
2 少了一件行李 One Piece Is Missing	
Section 13 投诉与问题 Complaints and Problems	73
1 水一直流个不停 Water Keeps Running	
2 隔壁太吵 So Noisy Next Door	
Section 14 处理投诉 Dealing with Complaints	79
1 无礼的服务态度 Rude Service Attitude	
2 抱怨房间很脏 Complain About the Dirty Room	
Section 15 结账退房 Checking Out.....	85
1 用现金结账 Pay in Cash	
2 用旅行支票支付 Pay with Traveler's Check	

Chapter 2 日常客房服务 Daily Room Services 91

Section 1 提送行李 Carrying Luggage 92

1 送行李上楼 Send the Luggage Up

2 提行李下楼 Bring the Luggage Down

Section 2 引客进房 Check-in to the Room 98

1 为客人打开房门 Open the Door for the Guest

2 帮客人安顿下来 Help the Guest to Settle Down

Section 3 送错行李 Delivering the Luggage to the Wrong Room 104

1 弄错了 Make a Mistake

2 描述行李 Describe the Luggage

Section 4 清理客房 Cleaning Up the Room 109

1 预约打扫房间 Book for Cleaning Up the Room

2 收拾房间 Tidy Up the Room

Section 5 维修服务 Maintenance Service 115

1 电工的优质服务 Electrician's Excellent Service

2 抽水马桶堵住了 The Toilet Is Clogged

Section 6 送餐服务 Meal Delivery Service 121

1 订早餐 Order Breakfast

2 送餐入房 Delivery of Order

Section 7 洗衣服务 Laundry Service 127

1 不会掉色的 The Color Won't Run

2 快洗且去污 Express Service and Remove Stain

Section 8 送衣服务 Delivering Laundry Service 133

1 送衣到客房 Send Laundry to the Room

2 衣领烫焦了 The Collar Is Burnt by Iron

Section 9 唤醒服务 Morning Call Service 138

- 1 电话叫醒 Wake-up by Phone
- 2 人工叫醒服务 Wake-up by Knocking at the Door

Section 10 调换房间 Changing a Room 144

- 1 房间太吵了 It's Too Noisy
- 2 换一个向阳的房间 Change a Sunny Room

Section 11 延长住宿服务 Extending Stay Service..... 150

- 1 付半天的费用 Pay a Half-day's Rent
- 2 延长住宿 Extend Stay

Section 12 丢失物品 Lost Items 156

- 1 行李箱丢了 The Suitcase Was Lost
- 2 手机不见了 Mobile Phone Is Missing

Section 13 失物招领 Lost and Found 162

- 1 捡到一个钱包 Pick Up a Wallet
- 2 手柄上有“W.J.”“W.J.”on the Handle

Section 14 医疗服务 Medical Service 168

- 1 肚子疼得厉害 Have a Bad Stomachache
- 2 头痛得厉害 Have a Terrible Headache

Chapter 3 日常餐饮服务 Daily Food and Beverage Services..... 174

Section 1 预订餐桌 Booking a Table..... 175

- 1 订一个四人的餐桌 Book a Table for Four
- 2 订一个靠江的餐位 Book a Table by the River

Section 2 迎客服务 Greeting Service..... 181

- 1 招呼客人 Greet a Guest
- 2 查看预订 Check the Reservation

Section 3 安排就座 Seating Guests..... 186

- 1 引客入座 Seat a Guest

2 请客人等候 Ask the Guests to Wait	
Section 4 点菜服务 Taking an Order	192
1 点餐 Order Meal	
2 至尊比萨 Supreme Pizza	
Section 5 中餐与西餐 Chinese and Western Food	198
1 菲力牛排 Filet Mignon	
2 喜欢吃辣菜 Like Hot Food	
Section 6 自助餐与快餐 Buffet and Fast-food	204
1 挑你喜欢吃的 Pick Out What You Like	
2 要一个双层奶酪汉堡 Take a Double Cheeseburger	
Section 7 上菜服务 Serving Dishes	210
1 北京烤鸭来了 Beijing Duck Is Coming	
2 看上去很美味 It Looks Very Delicious	
Section 8 上菜慢与上错菜 Serving Late and Wrong	216
1 上菜慢 A Late Order	
2 上错菜 The Wrong Order	
Section 9 抱怨饮食 Complaining About Diet	222
1 汤中有苍蝇 There's a Fly in Soup	
2 鸡肉不新鲜 Chicken Is Not Fresh	
Section 10 其他抱怨 Other Complaints	228
1 抱怨餐具 Complain About Tableware	
2 泼洒事件 Spilt Case	
Section 11 结账买单 Paying the Bill	233
1 账单有误 Bill Is Wrong	
2 不接受支票 Not Accept Cheque	

Chapter 4 商务中心服务 Business Center Services 238

Section 1 会议服务 Convention Service..... 239

1 租中型礼堂 Rent the Medium-size Auditorium

2 需要添加设备 Need Adding Facilities

Section 2 宴会服务 Banquet Service 245

1 预订一个欢送宴会 Book a Dinner Party for Farewell

2 选菜单 Choose the Menu

Section 3 翻译服务 Interpreting Service..... 251

1 提供翻译服务 Offer Translation Service

2 翻译服务价格 Translation Service Price

Section 4 票务服务 Ticket Service 258

1 询问航班信息 Ask Flight Information

2 预订下午的航班 Book the Flight in the Afternoon

Section 5 邮寄服务 Mailing Service..... 264

1 航空寄包裹 Mail This Package by Air

2 寄一封特快专递信 Send a Letter by EMS

Section 6 传真服务 Fax Service 270

1 收到传真 Receive a Fax

2 发送传真 Send a Fax

Section 7 印制服务 Printing Service..... 276

1 复印文件 Copy Documents

2 打字与打印 Type and Print Procedure

Section 8 网络服务 Network Service 282

1 需要上网 Need Surf the Internet

2 发送电子邮件 Send an E-mail

Chapter 5 卖场服务 Shopping Mall Services..... 288

Section 1 导购迎宾 Welcoming Shoppers 289

1 只是随便看看 Just Look Around

2 询问店内信息 Ask Information Inside

Section 2 服装区 Garment District..... 294

1 免费改短牛仔裤 Shorten Jeans for Free

2 不会褪色 It Is Colorfast

Section 3 鞋帽区 Shoes and Hats Section 300

1 这顶帽子是用羊毛做的 The Hat Is Made of Wool

2 鞋子有点儿紧 The Shoes Are a Little Tight

Section 4 珠宝首饰 Jewelry..... 306

1 推荐珍珠项链 Recommend the Pearl Necklace

2 您很有眼光 You Have Very Good Taste

Section 5 古玩工艺品 Antiques and Handcrafts 312

1 对中国古董感兴趣 Be Interested in Chinese Antiques

2 买景泰蓝花瓶 Buy a Cloisonné Vase

Section 6 书画作品 Painting and Calligraphy..... 318

1 一位伟大画家 A Great Painter

2 刻章艺术 Cut Seals

Section 7 化妆品 Cosmetics..... 324

1 买个保湿霜 Buy a Moisturizer

2 粉底非常好 High-quality Foundation

Section 8 特产纪念品 Specialties and Souvenirs..... 330

1 不同品种的茶叶 Different Flavors of Chinese Tea

2 自然而逼真的木制品 Natural and Realistic Wooden Products

Section 9 书刊音像 Publications, Audio and Video Products..... 336

1 找《国家地理》杂志 Look for *National Geographic*

2 泰勒·斯威夫特的铁杆粉丝 Taylor Swift's Big Fan

Section 10 讨价还价 Bargaining..... 342

1 折中价格 Split the Difference

2 这是最低价 It's the Final Price

Chapter 6 康乐中心 Recreation Center..... 348

Section 1 健身房 Gym..... 349

1 询问健身器械 Ask for Fitness Apparatus

2 教练示范动作 Coach Shows the Movements

Section 2 桑拿按摩 Sauna and Massage 355

1 洗桑拿约 45 分钟比较好 About 45 Minutes' Sauna Is Better

2 做全身按摩 Have a Full-body Massage

Section 3 功夫 Kongfu..... 361

1 对太极拳感兴趣 Be Interested in Tai Chi

2 武术气功的好处 The Benefits of Wushu and Qigong

Section 4 室内球类运动 Indoor Ball Games..... 367

1 喜欢美式桌球 Like Playing the Pool

2 保龄球规则 Bowling Rules

Section 5 户外球类运动 Outdoor Ball Games..... 372

1 喜欢打网球 Like to Play Tennis

2 打高尔夫球穿着要求 Requirements on Clothing for Golfing

Section 6 游泳馆 Swimming Pool..... 378

1 谈论游泳 Talk About Swimming

2 先在浅水区游泳 Swim in the Shallow Area First

Section 7 洗发理发 Shampoo and Haircut..... 384

1 头皮屑困扰 Dandruff Problem

2 等待理发 Wait for Haircut	
Section 8 美容美发 Beauty and Hairdressing	390
1 脸部美容与化妆 A Facial Make-up	
2 喜欢特别点儿的发型 Prefer a Special Style	
Section 9 电影院 Movie House	396
1 不会错过开头 Won't Miss the Beginning	
2 喜爱科幻片 Love Science-fiction Films	
Section 10 音乐厅 Music Hall	402
1 古典音乐会 A Classical Concert	
2 民族音乐会 A Folk Concert	
Section 11 剧院 Theatre	408
1 换座位到前排 Change the Seat Forward	
2 帮忙找人 Help to Find Someone	
Section 12 在酒吧 At the Bar	414
1 来杯香槟酒 A Glass of Champagne	
2 品尝中国酒 Try Chinese Wine	
Section 13 在咖啡屋 At the Café	420
1 点三杯咖啡 Order Three Coffees	
2 来杯卡布奇诺 Have a Cappuccino	
Section 14 在茶馆 At the Teahouse	426
1 推荐老舍茶馆 Recommend Laoshe Teahouse	
2 喝茶有益于健康 Drinking Tea Is Good for Health	
Chapter 7 其他服务 Other Services	431
Section 1 接机服务 Airport Service	432
1 确认抵达日期和时间 Confirm Arrival Date and Time	
2 机场接人 Meet a Guest at the Airport	

Section 2 门前礼宾 Concierge Service	438
1 欢迎客人 Welcome the Guest	
2 来住店的 Come for Staying In	
Section 3 汽车服务 Car Service	443
1 叫出租车 Call a Taxi	
2 赶时间 Pressed for Time	
Section 4 停车服务 Parking Service	449
1 按小时整点收停车费 Charge Fare by the Number of Hours	
2 我应该停哪里呢 Where Should I Park My Car	
Section 5 应对火警 Dealing with Fire	455
1 赶快撤离酒店 Hurry to Evacuate the Hotel	
2 火势得到控制 The Fire Is Already Under Control	