



实用行业英语系列

餐饮服务行业

实用英语对话及词汇手册

心远轩工作室 吴蓓蓓 等 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

餐饮服务行业

常用英语口语及词汇手册

CHINESE-ENGLISH



实用行业英语系列

餐饮服务行业实用英语对话及词汇手册

心远轩工作室 吴蓓蓓 等 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书分为两部分：第一部分介绍餐饮服务行业的常用句型和对话，第二部分介绍餐饮服务行业的相关专业词汇。第一部分从顾客就餐的基本流程和餐饮服务不同类型出发，划分为30个基本单元，包括预订服务、预订宴席服务、泊车服务、引座服务、点餐服务、菜品介绍、饮品介绍、推荐服务、上菜服务、席间服务、指引服务、收集意见、处理投诉、与客人聊天、结账服务、送客服务、失物寻找、外送服务、快餐服务、西餐服务、自助餐服务、早餐服务、烧烤服务、火锅服务、酒吧服务、咖啡服务、下午茶服务、饮吧服务等场景。每个单元包含常用句型、经典对话和知识补贴三部分，对于难点词汇和重要短语给予注释说明。第二部分既包括蔬菜、水果、肉类、海鲜等一些基本词汇，也包括中式菜品、法国菜、意大利菜等的中英文对照名称。

本书面向餐饮行业第一线的服务人员，适于有一定英语基础或已达初级英语水平的英语学习者使用。也可供英语爱好者扩展知识面、提高英语水平之用。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务行业实用英语对话及词汇手册 / 吴蓓蓓等编
著. —北京: 中国水利水电出版社, 2009
(实用行业英语系列)
ISBN 978-7-5084-5954-7

I. 餐… II. 吴… III. ①饮食业—商业服务—英语—口语 ②饮食业—商业服务—英语—词汇 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 161911 号

书 名	实用行业英语系列 餐饮服务行业实用英语对话及词汇手册
作 者	心远轩工作室 吴蓓蓓 等 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	170mm×230mm 16开本 21.75印张 462千字
版 次	2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	35.00元

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前言 PREFACE

社会生活的信息化和经济的全球化，使英语在各个领域的重要性日益突出。作为餐饮业的服务人员，所接待的顾客也日益多样化、全球化。而英语作为一种全球广泛使用的国际性语言，是来自不同国家和地区的人交流沟通的重要工具，也是餐饮服务人员服务其他国家和地区顾客的基本工具。

本书分为两部分：第一部分介绍餐饮服务行业的常用句型和对话；第二部分介绍餐饮服务行业的相关专业词汇。

第一部分从顾客就餐的基本流程和餐饮服务的不同类型出发，划分为 30 个基本单元，包括预订服务、预订宴席服务、泊车服务、引座服务、点餐服务、菜品介绍、饮品介绍、推荐服务、上菜服务、席间服务、指引服务、收集意见、处理投诉、与客人聊天、结账服务、送客服务、失物寻找、外送服务、快餐服务、西餐服务、自助餐服务、早餐服务、烧烤服务、火锅服务、酒吧服务、咖啡服务、下午茶服务、饮吧服务等场景。每个单元包含常用句型、经典对话和知识补贴三部分，对于难点词汇和重要短语给予注释。

第二部分既包括蔬菜、水果、肉类、海鲜等名称的基本词汇，也包括中式菜品、法国菜、意大利菜等的中英文对照名称。

本书面向餐饮行业第一线的服务人员，适用于有一定英语基础或已达初级英语水平的英语学习者使用。也可供英语爱好者扩展知识面、提高英语水平之用。

本书由心远轩工作室的吴蓓蓓、林晓珊等负责收集整理资料，参与相关工作的还有李鑫、张晋宝、林晓婷、旷思思、黄卓、王克杰、林丽、王小青、庄东填、赵应丁、童剑、李俊峰。由于作者水平有限，敬请广大读者批评指正，我们的 E-mail 信箱是：xinyuanxuan@263.net。

心远轩工作室

2008 年 6 月

目录 CONTENTS

前言

Part 1 餐饮服务实用英语对话

- Unit 1 预订服务 / 3
- Unit 2 预订宴席服务 / 10
- Unit 3 泊车服务 / 17
- Unit 4 引座服务 / 22
- Unit 5 点餐服务 (主菜) / 29
- Unit 6 点餐服务 (辅菜) / 34
- Unit 7 点餐服务 (饮品) / 41
- Unit 8 菜品介绍 / 47
- Unit 9 饮品介绍 / 53
- Unit 10 推荐服务 / 58
- Unit 11 上菜服务 / 64
- Unit 12 席间服务 / 69
- Unit 13 指引服务 / 74
- Unit 14 收集意见 / 80
- Unit 15 处理投诉 / 86
- Unit 16 与客人聊天 / 94

Unit 17	结账服务 / 101
Unit 18	送客服务 / 107
Unit 19	失物寻找 / 111
Unit 20	外送服务 / 117
Unit 21	快餐服务 / 125
Unit 22	西餐服务 / 134
Unit 23	自助餐服务 / 142
Unit 24	早餐服务 / 148
Unit 25	烧烤服务 / 157
Unit 26	火锅服务 / 165
Unit 27	酒吧服务 / 171
Unit 28	咖啡服务 / 179
Unit 29	下午茶服务 / 189
Unit 30	饮吧服务 / 195

Part 2 餐饮服务实用英语词汇

常用词汇与短语 / 203

- 一、蔬菜 Vegetable / 203
- 二、水果 Fruit / 204
- 三、肉类 Meat / 205
- 四、海产品 Sea Food / 206
- 五、豆制品 Bean Goods / 207
- 六、调味品 Seasoning / 208
- 七、餐具 Dishware / 210
- 八、烹饪方法 Cooking Method / 211
- 九、味道 Flavours / 211
- 十、颜色 Colours / 212
- 十一、面包 Bread / 213

- 十二、甜点 Sweet / 215
- 十三、零食 Sock / 216
- 十四、中国小吃 Chinese Snack / 217
- 十五、中式菜品 Chinese Dish / 218
- 十六、饮品 Drink / 309
- 十七、西餐 Western-style Food / 328
- 十八、肯德基和麦当劳 KFC and Mcdonald's / 336
- 十九、法国菜 French Food / 336
- 二十、意大利菜 Italian Food / 339
- 二十一、日本料理 Japanese Cooking / 340

Part 1

餐饮服务实用英语对话

Unit 1 预订服务

随着信息化的发展，人们越来越注重做事的效率。为了避免出现餐馆客满的情况，满足有些客人想坐到比较好的位子要求，几乎所有高档餐馆都提供了座位预订服务，主要是电话预订方式。这就需要服务人员掌握常用的电话英语和预订服务英语。首先报出餐馆名称 “This is..., May I help you?”, 然后询问预订时间 “What time...” 和人数 “how many...”, 最后记下客人的名字 “May I have your name?”。

一、常用句型

1. Hello. Beihai Restaurant. May I help you? 北海餐厅，有什么可以帮忙？	◇ restaurant /'restərɑnt, -rɒnt/ n. 餐馆，饭店
2. I'd like to make a reservation for tonight. 我想预订今晚的座位。	◇ May I...? 我可以……? ◇ would like to... 愿意，意欲 ◇ reservation /ˌrezə'veɪʃən/ n. 保留，(旅馆房间等) 预订，预约
3. What time do you like your table? 您什么时候来用餐？	◇ What time...? 什么时间？
4. For what time, sir? 什么时候，先生？	
5. At 8:30 on next Wednesday evening. 下星期三晚上 8 点半。	◇ at... 指时间的某一点 ◇ Wednesday /'wenzdeɪ, 'wenzdi/ n. 星期三
6. May I have your name please, sir? 可以告诉我您的名字吗，先生？	
7. Please book it under the name of Mr. Watson. 请以华生先生的名义订餐。	◇ book /buk/ n. 书；v. 登记，预订

8. A table for two for this evening at 8:30 for Mr Frank. 弗兰克先生, 今晚 8 点 30 分, 一张两个人的桌位。	
9. Oh, any chance of table by window? 有没有可能订靠窗子的桌位?	◇ chance /tʃɑ:ns/ <i>n.</i> 机会, 可能性, 偶然性, 运气
10. I see. Oh, it's OK. 我看一下。哦, 是可以的。	
11. We look forward to having you with us tonight. Thank you for calling. 我们期待着今晚您的光临。谢谢您来电话。	◇ look forward to 期望, 期待, 盼望
12. We look forward to your visit. 我们盼望着您的光临。	◇ visit /'vɪzɪt/ <i>n.</i> 拜访, 访问

二、经典对话

Dialogue A

A: This is the Beihai Restaurant. May I help you? 北海餐厅, 有什么可以帮忙?	
B: What time do you open this evening? 你们今晚几点开门?	this evening 今天傍晚
A: At 7:30. And we close at midnight. 7:30 开门, 午夜 12 点关门。	midnight /'mɪdˌnaɪt/ <i>n.</i> 午夜
B: OK. I'd like to make a reservation for tonight. A table for two, please. 我想要预订一张今晚的两人桌。	make a reservation 预订
A: For what time, sir? 先生, 什么时间?	
B: Around 8:30. 8:30 左右。	around /ə'raʊnd/ <i>adv.</i> 周围, 四周, 到处, 大约, 左右
A: May I have your name please, sir? 先生, 您怎么称呼?	prep. 在……周围, 四处
B: Frank London. 弗朗科·伦敦。	

A: A table for two for this evening at 8:30 for Mr. London.

伦敦先生, 今晚 8:30, 两人桌。

B: That's right.

是的。

A: Thank you, Mr. Frank.

谢谢您, 弗朗科先生。

B: Thank you. Good-bye.

也谢谢您, 再见。

A: Good-bye.

再见。

Dialogue B

A: Princess Restaurant. Good morning! Can I help you?

公主餐厅, 早上好, 我能帮忙吗?

B: Yes, I would like to book a table for four for the next Wednesday, December 23.

嗯, 我想预订一张 12 月 23 日下周三的四人桌。

A: Certainly, sir. What time do you like your table?

可以, 先生, 什么时间?

B: At 8:30 on next Wednesday evening.

下周三晚上 8:30。

A: And what is it going to be, Chinese food or Western food?

想吃什么? 中餐还是西餐?

B: Western.

西餐。

A: May I have your name, sir?

先生, 您的名字是什么?

B: Please book it under the name of Mr. Watson.

以沃特森的名字预订。

A: So it's Mr. Watson, a table for four for the evening

princess /prin'ses, 'prinses/

n. 公主

December /di'semba/ n. 十二

月 (略作 Dec)

certainly /'sə'tənli/ adv. 的

确, (口语) 当然, 行

Chinese /'tʃai'niz/ adj. 中国的

western /'westən/ adj. 西的,

西方的

under the name of 在……名

下, 以……名字

of the next Wednesday. It is Western food and you are coming at 8:30.

沃特森先生，下周三晚上四人桌，西餐，您 8:30 到餐。

B: That's right.

好的。

A: Thank you for calling us. We look forward to your visit.

谢谢您的来电，期待您的光临。

call /kɔ:l/ v. 呼叫，打电话

Dialogue C

A: Good morning. Fenghua Restaurant. May I help you?

早上好，风华餐厅，有什么可以帮忙？

B: Yes, I'd like to reserve a table for dinner.

是的，我要为宴会预订桌子。

A: Certainly, sir. What time would you like your table, sir?

当然可以，先生。什么时间，先生？

B: I'm not sure, perhaps around 9 pm.

还不确定，大概晚上 9 点。

A: Fine! How many persons in your party?

好的，您的宴会有多少人？

B: A party of five.

五个。

A: Well, I'll reserve a table for five at 9 pm, sir, May I have your name please?

好的，五人桌，晚上 9 点。请问您叫什么名字？

B: Yes, Davis.

是的，戴维斯。

A: Thank you, Mr. Davis.

谢谢您，戴维斯先生。

B: Oh, any chance of a table by the window? My

good morning 早安

reserve /ri'zəv/ vt. 预订，预约

perhaps /pə'hæps/ adv. 或许，多半

fine /fain/ adv. 〈口〉很好，妙

window /'windəu/ n. 窗，窗口

friends love the bird's eye view.

噢，有靠窗户的桌子吗？我朋友喜欢俯瞰的景观。

A: I see. We have already received many bookings and I cannot guarantee anything, please be assured that we'll try our best, Mr. Davis. I hope you'll understand.

我明白。我们已收到很多预订，我不能担保，但是请相信我们会尽力。请您理解，戴维斯先生。

B: I do, but I would appreciate it, if it could be arranged. 我理解，但是如果能安排，我将不胜感激。

A: I'll try my best. We look forward to having you with us tonight, Mr. Davis. Thank you for calling. 我会尽力，期待今晚您的光临，戴维斯先生，谢谢您的来电。

B: Good-bye. 谢谢。

A: Good-bye, and have a nice day! 再见，祝您开心！

friend /frend/ *n.* 朋友，赞助者，助手

a bird's eye view 鸟瞰

guarantee /ˌɡærən'ti:/ *vt.* 保证，担保

appreciate /ə'pri:ʃieɪt/ *vt.* 赏识，感激

try one's best 尽力

Dialogue D

A: I'd like to reserve a table for three at 7:00 this evening.

我想要订一张今晚7点三个人的桌位。

B: Let me check. Hold on, please. ... Yes, that's fine. Smoking or non-smoking area?

我来查查看。请稍候。……是的，没问题。您要吸烟区还是非吸烟区？

A: Non-smoking, please. 请给我非吸烟区。

B: All right. May I have your name? 好的。请问您的大名是？

hold on 继续，不挂断

smoking /'sməʊkɪŋ/ *n.* 抽烟

A: My name is Zhong.

敝人姓钟。

B: How do you spell it, sir?

先生, 请问怎么个拼法?

A: Z-H-O-N-G.

Z-H-O-N-G.

spell /spel/ vt. 拼写, 拼成

三、知识补贴

打电话或接电话中应该注意以下几点:

1. “Hello”等于是中文的“喂”, 随时随地可用, 但是接电话时不可以简单地回答“Hello”, 而应报上自己的公司或所属单位的名称。打电话先行自我介绍是一种礼貌。电话中最常用“This is...”的句式而不是“here is...”或“I am...”, 这是用英语打电话需要注意的。例如:

- Hello, this is Sichuan Restaurant. 您好, 这里是四川餐馆。
- Information Desk speaking. May I help you? 问询处, 需要帮忙吗?

2. 打错电话, 如果是外线打错时, 可以回答:

- I am afraid you have the wrong number. 不好意思, 您打错电话了。
- This is the LI MEI Restaurant, 1234-5678.
这里是丽美餐厅, 电话是 1234-5678。

如果是总线转错内线时, 可以回答:

- This is Restaurant Reservations. I'll transfer your call to Room Reservations.
这里是餐厅预约柜台, 我帮您转接到客房预约处。
- I am afraid this is a direct line. We cannot transfer your call to the Chinese Restaurant. Please call 1234-5678.

不好意思, 这是直拨电话。我们无法为您转接中餐厅。请您改拨 1234-5678 好吗?

3. “Hold on, please”是打电话时请对方稍候片刻(不要挂断)的意思,

类似的说法有：

Hold the line a moment, please.

One moment, please.

Just a second, please.

Just a moment, please.

4. 结束电话中的对话时，不可以简单地说“Bye-bye”，最好说：

- Thank you for calling. 感谢您的来电。
- You are welcome, sir. 先生，不客气。
- We look forward to hearing from you. 我们静候您的佳音。
- Please contact me if you have any further questions.

如果您有任何其他问题，请和我联络。