

边听边学



多媒体互动光盘 + 朗读mp3

酒店口语 急用句

主编 李军锋 副主编 万敏

Hotel English Instant Communication

ENGLISH

想不想在酒店行业就职或提升?

丰富的背景知识

让你深入了解酒店行业

地道的口语句型

帮你迅速实现预期目标



天津科技翻译出版公司 天津外语音像出版社



职场英语想说就说系列

酒店口语 急用句

主编 李军锋 副主编 万 敏

Hotel English Instant Communication



天津科技翻译出版公司 天津外语音像出版社



图书在版编目(CIP)数据

酒店口语急用句 / 李军锋主编. 天津: 天津科技翻译出版公司,
2009.1

(职场英语想说就说系列)

ISBN 978-7-5433-2379-7

I. 酒... II. 李... III. 饭店-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 142355 号

出 版: 天津科技翻译出版公司

出 版 人: 蔡 颢

地 址: 天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码: 300192

电 话: 022-87894896

传 真: 022-87895650

网 址: www.tsttpc.com

印 刷: 天津泰宇印务有限公司

发 行: 全国新华书店

版本记录: 846×1092 32 开本 6.125 印张 120 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

定价: 15.00 元

(如发现印装问题, 可与出版社调换)

前 言

随着全球化的浪潮和中国加入 WTO 以来在国际上日益提高的地位，英语口语交际能力已经成为职场人士追求成功的必备工具。可以说，20% 的英语能力决定着 80% 的成功升迁机会！面对读者迫切希望在短时间内提高自己的英语口语交流能力的要求，我们编撰了这套专门针对职场人士的英语口语训练丛书《职场英语想说就说系列》。

丛书在内容结构上分为典型例句、注释、生词与词组、应用举例和替换句型。典型例句强调实用性，注释介绍必要的背景知识，应用举例充分体现实际语境，替换句型则使读者可以举一反三，灵活运用。全书配有可爱的卡通插图，版式设计活泼。本套丛书的最大特点就是没有难记的词汇和复杂的语法，介绍的都是英语交际场景中最常见、最地道的口语表达方式，使读者学了就能用，开口就能说！全套丛书还配有朗读 mp3+CDROM 互动光盘，方便读者听说使用，提高学习乐趣。

目 录

大堂

- 1 **Guest comes to register** 请客人登记 2
- 2 **Introducing facilities** 介绍设施 5
- 3 **Showing guest to his room** 带领客人去他的房间 8
- 4 **Changing money** 换钱 10
- 5 **Cashing traveller's checks** 兑现旅行支票 13
- 6 **Guest refuses to acknowledge meter reading**
客人拒绝接受电话计时表的记录 16
- 7 **Explaining wiring fee to the guest**
向客人解释电汇款手续费 22
- 8 **Ordering newspapers** 订阅报纸 24
- 9 **Newspaper is late** 报纸送晚了 27
- 10 **Guest receives a package notice** 客人接到包裹通知 29
- 11 **Guest is looking for a letter** 客人查找一封信 33
- 12 **Announcing visitors to guests** 通知有客人来访 36
- 13 **Visitors after 11:00 p.m.** 晚上 11 点之后的拜访 39
- 14 **Cashier calls to remind guest to pay his bill**
出纳员打电话提醒客人付账 42
- 15 **Paying by credit card** 用信用卡结账 45
- 16 **Paying cash in U.S. dollars** 用美元现金结账 48
- 17 **Guest inquires about interest charge debit notice**
客人询问有关利息欠单事宜 51
- 18 **A message** 留言 55
- 19 **Checking out** 结账 58
- 20 **Well-wishing** 祝愿 61
- 21 **Arranging a taxi** 安排出租车 63

客房

- 1 **Showing the guest to the room** 将客人带到房间 . . . 68
- 2 **Introducing self, going over list of furnishings**
介绍自己, 查对客房设施清单 72
- 3 **Establishing lines for open communication**
建立与客人的沟通关系 74
- 4 **At the door** 进入客人房间之前的礼貌用语 77
- 5 **Permission to touch guest's things**
在接触客人物品前应得到客人允许 79
- 6 **Leaving** 离开客人房间时的礼貌用语 81
- 7 **Special requests** 特殊要求 83
- 8 **Morning call** 唤醒服务 87
- 9 **Miscellaneous questions** 其他问题 90
- 10 **Mistake on laundry slip** 洗衣单上的错误 93
- 11 **Don't deliver laundry on time** 未按时送回洗烫衣服 . . . 96
- 12 **Delivering to the wrong room** 衣服送错房间 99
- 13 **Guest not satisfied** 客人不满意 102
- 14 **Guest thinks bill is too high** 客人认为费用太高 . . . 105
- 15 **Wash miscellaneous items** 其他的洗涤服务 109
- 16 **Toilet problems** 卫生间的问题 112
- 17 **Complaint about quality of cleaning service**
清洁服务质量投诉 115
- 18 **Other problems** 其他问题 117
- 19 **Arranging a convenient time to have something fixed**
安排合适的时间为客人修理东西 121

餐饮

- 1 **Booking a table by telephone** 电话预订 ····· 124
- 2 **A reservation with special requirement** 专门预订 ····· 127
- 3 **The restaurant is full** 餐厅已满 ····· 130
- 4 **Room service** 送餐服务 ····· 133
- 5 **Breakfast for tourists** 旅游者的早餐 ····· 136
- 6 **Coffee break** 休息时的加餐 ····· 140
- 7 **The formal banquet** 正式宴会 ····· 143
- 8 **Recommendation of some special dishes**
推荐风味菜 ····· 146
- 9 **Ordering Chinese food** 点中餐 ····· 149
- 10 **Ordering dessert** 点甜点 ····· 152
- 11 **When something is out** 当客人点菜没有时 ····· 155
- 12 **Paying the bill** 付账 ····· 158
- 13 **A miscalculation on the bill** 账单上的差错 ····· 162
- 14 **Rejecting the guest's tipping politely**
礼貌地谢绝客人的小费 ····· 165
- 15 **Special services** 特别服务 ····· 168
- 16 **Helping the guests to find their lost things**
帮助客人找回失物 ····· 171
- 17 **Complaints** 投诉 ····· 174
- 18 **Service in the bar** 酒吧服务 ····· 179
- 19 **In the snack bar** 在小吃店 ····· 182
- 20 **In the night club** 在夜总会 ····· 185

大堂



1 Guest comes to register

请客人登记

Top Sentences 典型例句

1. Hi. I'm here to check in.

你好，我来登记入住。

2. Welcome to Tianjin International Building. Would you please fill out this registration form?

欢迎您入住天津国际大厦。请您填一下这份登记表好吗？

NOTE

注释

第一句是客人第一次入住酒店需要办理入住手续时所使用的习语，其中 **check in** 表示为住酒店而办理登记手续。

第二句是大堂的服务生欢迎新客人时说的，同时要求新客人填写登记表。

Words & Phrases

生词与词组



1. register ['redʒɪstə] vi.

登记，注册

n.

登记簿，名单

2. registration form

登记表

3. visa ['vi:zə] n.

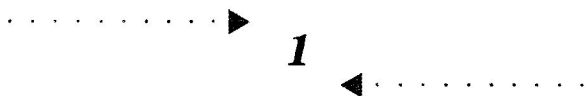
签证

4. visa number

签证号码

5. passport ['pɑ:spɔ:t] n.

护照，保障，获得允许的手段



A: Hi. I'm here to check in.

B: You must be Mr. Larson.

A: Yes, that's right.

B: Welcome to Tianjin International Building. Would you please fill out this registration form?

A: Okay...Here you are.

B: Thank you... Excuse me, sir. You forgot to fill in your visa number.

A: Did I? Let me see that... Oh, sorry... Here you are.

B: And would you sign here, please? Thank you. May I see your passport, please?... Thank you. Would you mind leaving your passport here for an hour or so? We must/ have to make a copy of your passport and visa for our records.



A: 你好，我来登记入住。

B: 您一定是拉森先生吧。

A: 是的，没错。

B: 欢迎您入住天津国际大厦。请您填一下这份登记表好吗？

A: 好的……给你。

B: 谢谢您……对不起，先生，您忘记填写签证号码了。

A: 是吗？让我看看……喔，对不起……给你。

B: 先生，请您在这里签一下字，好吗？谢谢，我能看一下您的护照吗？……谢谢。您介不介意把您的护照放在这儿一小时左右？我们需要复印一份保留。

Useful Sentences

替换句型

- ① Fill out this form of registration, please.
请填写表办理登记。
- ② Here's your room key. Have a nice stay!
这是您的房间钥匙。祝您在这里住得愉快!
- ③ I'm afraid you'll need to go to the Public Security Bureau to have your visa extended before we can have you check in.
恐怕您将先到公安局办理签证延期手续, 然后才能登记住宿。
- ④ Would you sign the register?
请您在登记簿上签名好吗?
- ⑤ Please explain this item.
请解释一下这一条款。



2

Introducing facilities

介绍设施

Top Sentences 典型例句

If you show ID card, you can get a 10% discount at the restaurants here.

出示这个身份证，您可以在我们饭店享受10%的优惠。

NOTE

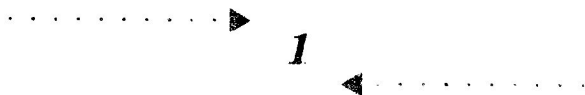
注释

当客人第一次入住某个饭店时，大堂的服务人员一般要介绍一下饭店的大致情况，包括消费水平、设施建设，以及客人可以享受的一系列服务及优惠，同时对客人提出的问题进行解答。

Words & Phrases

生词与词组

- | | |
|---|-----------|
| 1. facility [fə'siliti] <i>n.</i> | 设备，设施 |
| 2. mailbox ['meilbɒks] <i>n.</i> | 邮箱 |
| 3. temporary ['tempərəri] <i>adj.</i> | 临时的，暂时的 |
| 4. discount ['diskaunt] <i>n.</i> | 折扣，贴现 |
| 5. Health Club | 健康中心 |
| 6. bakery ['beikəri] <i>n.</i> | 面包店 |
| 7. supermarket ['sju:pə.mɑ:kit] <i>n.</i> | 超市 |
| 8. Business Center | 商务中心 |
| 9. parking lot | 停车场 |
| 10. Estate Department | 营业部，物业管理部 |
| 11. parking permit | 停车证 |



A: You're in room 2904. Here are your keys. This is the key to your apartment. And this key is for your mailbox. The mailboxes are on the other side of this wall. This is your temporary I. D. card. The real one will be ready in a week or two. If you show this, you can get a 10% discount at the restaurants here. Also, with this you can use the Health Club for free.

B: What kind of restaurants are there in your hotel?

A: At T.I.B.— that's what we call Tianjin International Building — we have two Chinese restaurants, a Japanese restaurant, a western restaurant and bakery. The western restaurant is on the first floor. Also, there is a supermarket on the second floor, the Health Club is on the third floor, and the Business Center is on the fourth floor.

B: I have a question, can I park my car in the back parking lot?

A: You can contact the Estate Department on the fourth floor about getting a parking permit.



A: 您的房间号是 2904, 钥匙给您, 这是房间的钥匙, 这把钥匙是信箱的。信箱在这面墙的另一侧。这是您的临时身份证, 正式的身份证将在一两个星期内准备好。出示这个身份证, 您可以在我们饭店享受 10% 的优惠, 并且可以免费使用健康中心。

B: 在饭店里面有哪几种风味的餐厅?

A: 在 T. I. B. ——就是我们说的天津国际大厦——拥有两个中餐厅、一个日式餐厅、一个西餐厅和面包房。西餐厅在一楼，二楼有一个超级市场，健康中心在三楼，商务中心在四楼。

B: 有一个问题，我能把车停在后边的停车场吗？

A: 您可以和四楼的营业部联系办理一张停车证。

Useful Sentences

替换句型

① This is a three-star hotel. We provide good service.

We have air conditioning, heating, a telephone with international direct dial, a color TV set, ect.

这是一个三星级旅馆。我们提供优质服务。有空调、暖气，有国际直拨电话，一台彩色电视机等。

② There is laundry service. You leave your clothes in the laundry bag behind the bathroom door and they'll come and pick it up.

这里有洗衣房。您把衣服放在浴室门背后的洗衣袋里。他们会来取的。

③ You can park your bicycle in the back lot, but you need to get a bicycle tag first.

你可以将自行车停放在后院，但需先领取存车牌。

3

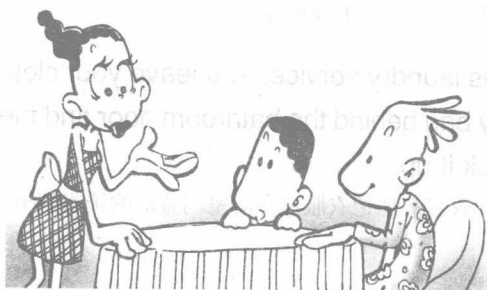
Showing guest to his room

带领客人去他的房间

Top Sentences 典型例句

May I show you to your room?

我可以带您去您的房间吗？



NOTE

注释

这是服务生要把客人领到房间之前常说的一句话。

Words & Phrases

生词与词组 

1. after you

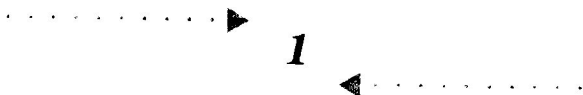
您先请

2. bellboy ['belbɔɪ] *n.*

旅馆服务员

Using Stage

应用举例



A: May I show you to your room?

B: Okay.

A: Here, let me help you with your bags.

B: Thanks.

A: Your room is on the 29th floor. This way, please. After you.
This is your room.



A: 我可以带您去您的房间吗?

B: 可以。

A: 来, 让我帮您提包。

B: 谢谢。

A: 您的房间在 29 层。请这边走。您先请。这是您的房间。

Useful Sentences

替换句型

① You're in room 7011. I will help you with your bags.

您在 7011 房间。我会帮助您搬运行李的。

② The bellboy will take your bags and show you to your room.

服务员会来帮您提行李袋并带您去房间。

Changing money

换钱

Top Sentences 典型例句

- 1 I'd like to change some money.
我要换些钱。
- 2 What's the rate today on American dollars?
请问今天美元的牌价是多少?
- 3 What denominations do you need?
您想要多大面值的?



第一句是客人在所住的酒店兑换货币。一般情况下，酒店只向居住在本店的客人提供兑换服务。

第二句是客人在了解今日兑换货币的价目。一般情况下酒店会根据每日标出的外汇牌价表的数值为客人进行现金兑换。

第三句是酒店为了方便广大客人使用货币，除了提供外币兑换服务，还提供现钞大小金额的兑换服务。如果客人需要更换手中货币的面值，如换零或换整，酒店都提供相应的服务。

Words & Phrases

生词与词组

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| 1. change [tʃeɪndʒ] vt. | 改变，转变 |
| 2. exchange slip | 水单 |
| 3. denomination [ˌdiːnəmiˈneɪʃən] n. | (货币的)单位 |