

The Simple and Practical English in Hotel Service



最简单**实**用的 酒店服务英语

沈鹏飞 主编



www.c-textilep.com

具有外语能力
的酒店员工将备
受领导的青睐。

使用最简单的英语表达
精选最实用的情景会话

内容全面
真实形象
简单生动
形式新颖
实用性强
查找快捷



简化酒店服务业员工的学习计划，
结合实际工作熟练运用，
从而有效提高读者的英语口语水平，
达到学以致用目的。

你可以
随意挑选自己
感兴趣的话题，
学习其中的薄弱环节，
具有针对性。

 中国纺织出版社

The Simple and Practical English in Hotel Service



最简单实用的 酒店服务英语

沈鹏飞 主编



www.c-textilep.com



你可以
随意挑选自己
感兴趣的话题，
学习其中的薄弱环节，
具有针对性。



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

最简单实用的酒店服务英语/沈鹏飞主编.

—北京:中国纺织出版社,2010.6

ISBN 978-7-5064-6386-7

I. ①最… II. ①沈… III. ①饭店—商业服务—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 066230 号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:王力凡

特约编辑:孙红 责任印制:刘强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年6月第1版第1次印刷

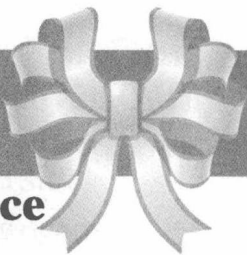
开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:215千字 定价:29.00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



随着外国游客的日益增多,酒店行业亟须专业素质过硬、英语表达能力强的管理人才。澳大利亚旅游与酒店管理学院中国项目主任内森·考内根先生曾提到:国际酒店巨头纷纷在华推出雄心勃勃的发展计划,充分反映了中国酒店业目前规模的高速发展。具有外语能力的酒店员工将备受领导的青睐。

因此,编者精心编著了本书,旨在简化酒店服务业员工的学习计划,使用最简单的语言表达,精选最实用的情景会话,结合实际工作熟练运用,从而有效提高读者的英语口语水平,达到学以致用目的。

本书的特色在于——

内容全面:涵盖了酒店各个核心服务部门的内容,语言学习与技能训练紧密结合;

真实形象:对话情景真实,每篇对话都由饭店在职人员结合饭店实际工作环境和工作中的真实案例编写、甄选、校对,让读者有身临其境的感觉;

简单生动:主要围绕客人在酒店的活动展开对话,一脉贯穿,内容紧凑,表达简单,即使英语初级水平的读者也能看懂;

形式新颖:每一单元分别从话题导言、情景对话、典型句型、高频词汇、知识拓展五方面介绍知识,使读者学习更加轻松方便;

实用性强:本书的许多资料均来自高级酒店,便于酒店从业人员参考借鉴;

查找快捷:你可以随意挑选自己感兴趣的话题,学习其中的薄弱环节,针对性强。



无论是用于自学,还是用于企业员工的技能培训,本书都可以帮助读者熟练掌握酒店业和餐饮业的实用英语知识。此外,它还能帮助有志于从事酒店行业以及涉外工作的人更好地了解这一行业。

编 者

2010 年 3 月



THE SIMPLE AND PRACTICAL ENGLISH IN HOTEL SERVICE

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

CONTENTS 目 录



Chapter I Front Office Service

前台笑迎宾

- 3 / Room Reservation 客房预订
- 15 / Check-in Service 登记入住
- 25 / Concierge Service 礼宾服务
- 32 / Information Desk 问讯服务
- 41 / Complaints and Problems 客诉抱怨
- 49 / Payment & Check-out 结账退房



Chapter II Housekeeping

客房礼待客

- 59 / Floor Attendance 楼层服务
- 68 / Operator Service 电话服务
- 80 / Laundry Service 洗衣服务
- 91 / Room Service 送餐服务
- 101 / Maintenance Service 维修服务
- 111 / Extra Services 其他服务



Chapter III Food and Beverage

餐饮服务台

- 123 / Table Reservation 餐位预订
- 130 / Greeting the Guests 迎客服务
- 139 / Taking Orders 点菜服务



148 / Serving Dishes 上菜服务

156 / Paying the Bill 结账买单



Chapter IV Health and Recreation

康乐休闲区

167 / SPA Service SPA 服务

175 / Bar Services 酒吧服务

184 / Fitness Center 健身房



Chapter V Business Center

商务中心

193 / Secretarial Service 文秘服务

202 / Convention Service 会议服务

211 / Ticket Service 票务服务



Chapter VI Other Services Concerning Hotels

其他相关服务

221 / Shopping Center 购物中心

231 / Foreign Currency Exchange 兑换外币

239 / Emergency 紧急情况



Appendix 附录

247 / 酒店管理组织名称

248 / 酒店告示常用语

254 / 世界主要国家和地区国际冠码、国家号码与时差表

258 / 中西方重要传统节日







Chapter I

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

前台 (Front Office/Front Desk) , 又称为总服务台 (总台) 或大堂部, 负责推销酒店的产品与服务, 调度酒店的经营、组织客源、销售客房, 为客人提供订房、登记、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、行李、退房等一系列服务。前台的服务效率及质量代表着酒店的整体水平, 因此被人称为酒店的“神经中枢 (Nerve Center) ”。



Room Reservation

客房预订

酒店预订通常包括保证性预订 (Guaranteed Reservation) 和无保证预订 (Unguaranteed Reservation) 两种。

无保证性预订 (Unguaranteed Reservation): 通常来说, 客人如果在下午 6 点之前抵达酒店并登记入住, 就无须保证性预订。

(1) 临时性预订 (Simple Reservation): 指客人在即将抵达, 或在抵店的当天进行的预订。酒店有权在下午 6 点前取消。

(2) 确认性预订 (Confirmed Reservation): 指酒店答应为预订者保留客房至某一时间, 但如果客人到了截止时间 (Cut-off Time) 仍未抵店, 又未通知酒店有关推迟抵店情况的, 酒店可将其预订的客房另租给其他客人。

保证性预订 (Guaranteed Reservation): 如果客人要确保酒店保留其预订的房间, 就可以采用保证性预订, 通过使用信用卡、预付订金、订立合同等方法, 来确保酒店应有的收入; 而酒店则必须保证为其提供所需的客房, 除非接到了预订者取消订房的通知, 否则即使客人未抵店, 也应保留客房至次日退房结账时限为止。

(1) 预收款 (Prepayment) 保证预订: 客人提前支付足够房费。

(2) 信用卡 (Credit Card) 保证预订: 记下客人的信用卡号码, 如果客人没有按预订入住, 酒店可向持卡人收取费用——这是最常用的一种保证性预订方式。世界常用的信用卡有: 美国运通卡 (American Express)、万事达卡 (Master)、大来俱乐部卡 (International Diner's Club)、维萨卡 (Visa)、长城卡 (International Great



Wall)等;

(3) 押金 (Advanced Deposit) 保证预订: 客人提前支付一天的房费。

(4) 合同/协议 (Contract or Agreement) 保证预订: 通常为公司客户使用, 酒店与公司事先签订协议, 无论公司最终是否使用酒店, 房费都由公司承担。



Typical Expressions

句型百宝箱

1. 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?

需要我帮忙吗?

(3) Is there anything I can do for you, sir/madam?

有什么需要帮忙的, 先生/女士?

2. 预订房间

(1) Are there any rooms available?

还有空房吗?

(2) Do you have one single room for two nights?

我想订两个晚上的单人房一间, 行吗?

(3) I need a room for Thursday.

我星期四要一个房间。

(4) 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。



3. 房间和房价介绍

(1) We have many 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% off/30% discount at weekends.

周末我们房价打 7 折。

(5) We will give/offer you 20% off/20% discount 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。

4. 确认预订

(1) For how long will you stay in our hotel?

你要在我们酒店呆多长时间呢?

(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/coming/seeing you soon.

我们期待您的光临。

5. 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,所有的标准间都被订完了。

(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,但是能不能请您这个周末再打电话过来,可能会有人取消预订。

(4) I'm sorry, but all the rooms are occupied for next week.

很抱歉,下星期所有的客房已满。

(5) I'm 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。

6. 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。



Practical Dialogues

对话连连看

Dialogue 1 本地预订

C = Clerk (前台职员) G = Guest (宾客)

C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir?

G: Well, I'd like to reserve a room.

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

G: From October 15 to 17.

C: How many nights will you be staying?

G: Three nights.

C: How many guests are in your party?

G: Only my wife and I.

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

G: A twin room, please.

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 HK \$ 1000 and HK \$ 1500.

Which would you prefer?

G: We'll take the one at HK \$ 1500.

C: 早上好,这是客房预订部,能为您效劳吗?

G: 噢,我想预订一个房间。

C: 谢谢您,要订哪天的?

G: 从10月15日到17日。

C: 要住几晚呢?

G: 3个晚上。

C: 你们一共有多少位客人呢?

G: 只有我太太和我。

C: 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: 我要一间两张单人床的房间。

C: 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,我们有港币1000元和1500元的两张单人床的房间,您喜欢哪一间?

G: 我们要订港币1500元的。

C: Certainly, sir. May I have your name and initials, please?

G: Yes, it's Carruthers T. E.

C: Can you tell me how to spell that, please?

G: C, A, double R, U, T, H, E, R, S.

C: Mr. Carruthers. May I have your phone number, please?

G: Yes, the number is 06-321-2345.

C: 06-321-2345. Is this your home phone number?

G: Yes, it is.

C: What time do you expect to arrive, sir?

G: Oh, around 5 p. m. I suppose.

C: I'd like to confirm your reservation. A twin room for Mr. and Mrs. Carruthers at HK \$ 1500 per night for three nights from October 15 to 17. We look forward to serving you.

C: 好的,先生,请告诉我您贵姓及名字的第一个字母好吗?

G: 好的,我叫凯鲁瑟斯 T. E. 。

C: 请告诉我怎么拼好吗?

G: C, A, 两个 R, U, T, H, E, R, S.。

C: 凯鲁瑟斯先生,请给我您的电话号码好吗?

G: 好的,号码是 06-321-2345.。

C: 06-321-2345. 这是您家里的电话号码吗?

G: 是的。

C: 先生,您预计什么时候抵达?

G: 嗯,我想是下午 5 点左右吧。

C: 我要再确定一下您的预订。凯鲁瑟斯夫妇要一间两个单人床的双人房间,每晚 1500 元港币。从 10 月 15 日到 17 日三晚。期待能为您服务。

Dialogue 2 海外来预订房间

C = Clerk (前台职员) G = Guest (宾客)

(Confirms arrival date and time)

C: May I have your airline and flight number, please?

(确认抵达时期和时间)

C: 请告诉我您搭乘的航空公司及班机号码好吗?



G: Pan American Flight 002 departing from New York on May 8.

C: May I know your arrival time at Beijing International Airport, sir?

G: Yes, it's 3 p. m. local time.

C: You will be arriving at 3 p. m. local time on May 9 on Pan American Flight 002 from New York?

G: That's it.

C: Where can we contact you in Hong Kong?

G: Well, care of my Kowloon agent, Li-hua Trading Company. The phone number is (06)203-6851.

C: (06)203-6851. Thank you, sir. We look forward to serving you. Have a safe trip.

G: 5月8日由纽约起飞的泛美002次班机。

C: 先生,能告诉我您抵达北京国际机场的时间吗?

G: 是当地时间下午3点。

C: 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: 就是这样。

C: 在香港我们可以通过哪个单位与您联系?

G: 哦,可以由我的九龙代理商丽华贸易公司转告我。电话号码是(06)203-6851。

C: (06)203-6851,谢谢您,先生。我们期待能为您服务。祝您旅途平安。

Dialogue 3 酒店客满时

C = Clerk (前台职员) G = Guest (宾客)

C: Which date would that be?

G: For the night of May 5 for one night.

C: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for that day...

Thank you for waiting, sir. I'm afraid our hotel is fully booked on that night. Is it

C: 要订哪天的?

G: 订5月5日一个晚上。

C: 请别挂断,我要查一下那天的空房间……谢谢你,让您久等了,先生。本店那晚的房间恐怕登记满了,您可不可以改变预订日期?

possible for you to change your reservation date?

G: No, I'm afraid it's impossible.

C: We might have cancellations. Could you call us again later on this week?

G: Sure, but if you do have any cancellations, could you let me know as soon as possible?

C: I'm sorry, sir, but we are unable to do that for you. We would appreciate it very much if you could call us instead.

G: Well, if that's the case.../OK, let me think...

C: We're very sorry, sir. We do hope you understand.

G: 不,恐怕不可能。

C: 或许有人会取消预订,请您在这周过些时候再打电话过来好吗?

G: 好的,如果真有人取消,能不能尽快让我知道呢?

C: 先生,非常抱歉,我们不能那样做,如果改由您打电话来,我们将会非常感谢。

G: 哦,如果是这样……/噢,让我想想……

C: 先生,非常抱歉,真希望您能谅解。



Useful Vocabulary

词汇大阅兵

receptionist [ri'sepʃənɪst] *n.* (饭店、公司、诊所等处的)接待员

reserve [ri'zɜ:v] *vt.* 预订

reservation clerk 受理预订的职员

advance reservation 预订

room reservation 客房预订部

suite [swi:t] *n.* 套房

apartment [ə'pɑ:tmənt] *n.* 公寓房间

villa ['vɪlə] *n.* 别墅

rate [reɪt] *n.* 比率,等级,价格

convenient [kən'vi:njənt] *a.* 方便的

guarantee [ˌɡærən'ti:] *n.* 担保 *vt.* 保证

requirement [ri'kwaiəmənt] *n.* 要求

tariff ['tærɪf] *n.* 价目表

cancellation [ˌkænsəl'eɪʃən] *n.* 取消

in the name of 以……名义

