

秀 出一口好英语丛书

完全自助式口语
完全功能型口语

自我提高
即学即用

» 全 彩 色 版

酒店 英语脱口秀 ENGLISH TALK SHOW FOR HOTELS

■ 主编 浩 瀚



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

秀 出一口好英语丛书

完全自助式口语 自我提高

完全功能型口语 即学即用

全彩色版

酒店 英语脱口秀

ENGLISH TALK SHOW FOR HOTELS

主编 浩瀚



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP) 数据

酒店英语脱口秀/浩瀚主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010. 3

(秀出一口好英语)

ISBN 978-7-303-10331-7

I. 酒… II. 浩… III. 饭店—英语—口语—教材
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 090103 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京京师印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170 mm × 230 mm

印 张: 14.5

字 数: 212 千字

版 次: 2010 年 3 月第 1 版

印 次: 2010 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 35.50 元 (含光盘)

策划编辑: 易 新 责任编辑: 易 新

美术编辑: 李葆芬 装帧设计: 浩 瀚

责任校对: 李 茵 责任印制: 马鸿麟

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

本书编委会

●主 编 浩 瀚

●编 委 李 硕 周丽蕊 邹佳新 张文娟 陈 丹

张丽娟 李洪丰 刘 璐 马 兰 刘雷雷

李庆磊 蔡丹丹 徐 萍 柏 媛 徐光伟

韩 磊 郭 冉 赵修臣 叶婷婷 陈海生

刘梓红 李明亚 王亚彬 王应铜 马 迅

王 艳 陈 燕 孙 伟 李洪伟 尹晓洁

●策 划 北京浩瀚英语研究所

如今学习英语蔚然成风。本书是一本专为酒店工作人员编写的口语教材，汇集了与酒店工作相关的方方面面的实用英语知识。它体现了低起点、实用性好的特点，旨在给大家提供一个练习口语的机会。照本书练习下去，一定会让你的英语脱口而出，从而在职场竞争中取得优势地位。

在内容编排上，每部分又分为四个章节：

热身句型 围绕本部分话题，先抛出一个最常用句型，接着引申出一个相关对话，这样一个对话就能产生多种表达。正所谓举一反三，融会贯通，帮助读者在实际应用中掌握基本核心句型。

精彩表达 围绕主题列举了更多的精彩语句，展示更多地道贴切的英语表达方式。

身临其境 围绕主题提供可以进行自由对话的多种话题。其中的超级链接部分为对话内容提供了更丰富的知识拓展补充。

词海拾贝 围绕主题提供一些相关词汇，有利于更好地掌握句型，巩固会话交际能力。

因此，本书实际上是酒店工作人员的实用英语速成教材，是促成您在工作中与其他人进行沟通的一种良好方式。愿此书能成为您最好的朋友。



C Contents

目 录

Room Reservation

房间预订 1

Warm-up Sentences

热身句型 2

Useful Sentences

精彩表达 3

1. 接受预订 [3]

2. 无法预订 [3]

3. 确认预订 [4]

4. 更改预订 [5]

Situational Dialogs

身临其境 7

1. 接受预订 [7]

2. 无法预订 [10]

3. 确认预订 [13]

4. 更改预订 [16]

Vocabulary

词海拾贝 19

Serving Customers

招待顾客 21

Warm-up Sentences

热身句型 22

Useful Sentences

精彩表达 23

1. 迎接顾客 [23]

2. 登记入住 [23]

3. 提送行李 [24]

4. 设施介绍 [25]

Situational Dialogs

身临其境..... 26

- | | | | |
|---------|------|---------|------|
| 1. 迎接顾客 | [26] | 2. 登记入住 | [29] |
| 3. 提送行李 | [32] | 4. 设施介绍 | [35] |

Vocabulary

词海拾贝..... 39

Housekeeping

客房服务..... 41

Warm-up Sentences

热身句型..... 42

Useful Sentences

精彩表达..... 43

- | | | | |
|---------|------|---------|------|
| 1. 清理客房 | [43] | 2. 洗衣服务 | [43] |
| 3. 叫醒服务 | [44] | 4. 送餐服务 | [45] |

Situational Dialogs

身临其境..... 47

- | | | | |
|---------|------|---------|------|
| 1. 清理客房 | [47] | 2. 洗衣服务 | [50] |
| 3. 叫醒服务 | [53] | 4. 送餐服务 | [56] |

Vocabulary

词海拾贝..... 59

Special Service

特别服务..... 61

Warm-up Sentences

热身句型..... 62

Useful Sentences

精彩表达..... 63

- | | | | |
|---------|------|---------|------|
| 1. 增加物品 | [63] | 2. 维修服务 | [63] |
| 3. 调换房间 | [64] | 4. 紧急情况 | [65] |

Situational Dialogs

身临其境..... 66

1. 增加物品 [66]

2. 维修服务 [69]

3. 调换房间 [72]

4. 紧急情况 [75]

Vocabulary

词海拾贝..... 79

Food and Beverage Service

餐饮服务..... 81

Warm-up Sentences

热身句型..... 82

Useful Sentences

精彩表达..... 83

1. 招呼入座 [83]

2. 中餐服务 [83]

3. 西餐服务 [84]

4. 结账买单 [85]

Situational Dialogs

身临其境..... 87

1. 招呼入座 [87]

2. 中餐服务 [90]

3. 西餐服务 [93]

4. 结账买单 [96]

Vocabulary

词海拾贝..... 99

In the Recreation and Fitness Center

在康乐中心..... 101

Warm-up Sentences

热身句型..... 102

Useful Sentences

精彩表达..... 103

1. 酒吧服务 [103]

2. 健身中心 [103]

3. 美容美发 [104]

4. 在歌舞厅 [105]

Situational Dialogs

身临其境..... 106

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 酒吧服务 | [106] | 2. 健身中心 | [109] |
| 3. 美容美发 | [113] | 4. 在歌舞厅 | [116] |

Vocabulary

词海拾贝..... 119

Communication Service

通信服务..... 121

Warm-up Sentences

热身句型..... 122

Useful Sentences

精彩表达..... 123

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 转接电话 | [123] | 2. 长途电话 | [123] |
| 3. 收发传真 | [124] | 4. 邮件服务 | [124] |

Situational Dialogs

身临其境..... 126

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 转接电话 | [126] | 2. 长途电话 | [129] |
| 3. 收发传真 | [132] | 4. 邮件服务 | [136] |

Vocabulary

词海拾贝..... 139

Business Center

商务中心..... 141

Warm-up Sentences

热身句型..... 142

Useful Sentences

精彩表达..... 143

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 打字复印 | [143] | 2. 安排翻译 | [143] |
| 3. 会议服务 | [144] | 4. 宴会服务 | [145] |

Situational Dialogs

身临其境..... 146

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 打字复印 | [146] | 2. 安排翻译 | [149] |
| 3. 会议服务 | [152] | 4. 宴会服务 | [155] |

Vocabulary

词海拾贝..... 159

Shopping Arcade

在商场部..... 161

Warm-up Sentences

热身句型..... 162

Useful Sentences

精彩表达..... 163

- | | | | |
|----------|-------|-----------|-------|
| 1. 在工艺品部 | [163] | 2. 在文化用品部 | [163] |
| 3. 在书画部 | [164] | 4. 在药品部 | [165] |

Situational Dialogs

身临其境..... 166

- | | | | |
|----------|-------|-----------|-------|
| 1. 在工艺品部 | [166] | 2. 在文化用品部 | [170] |
| 3. 在书画部 | [173] | 4. 在药品部 | [176] |

Vocabulary

词海拾贝..... 179

Tourism Service

旅游服务..... 181

Warm-up Sentences

热身句型..... 182

Useful Sentences

精彩表达..... 183

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 旅游咨询 | [183] | 2. 预订票务 | [183] |
| 3. 交通服务 | [184] | 4. 中国特产 | [185] |

Situational Dialogs

身临其境..... 186

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------|
| 1. 旅游咨询 | [186] | 2. 预订票务 | [190] |
| 3. 交通服务 | [193] | 4. 中国特产 | [196] |

Vocabulary

词海拾贝..... 199

Offering Help

提供帮助..... 201

Warm-up Sentences

热身句型..... 202

Useful Sentences

精彩表达..... 203

1. 存放行李 [203]

2. 兑换货币 [203]

3. 失物招领 [204]

4. 结账离店 [205]

Situational Dialogs

身临其境..... 207

1. 存放行李 [207]

2. 兑换货币 [210]

3. 失物招领 [213]

4. 结账离店 [216]

Vocabulary

词海拾贝..... 219

Room Reservation

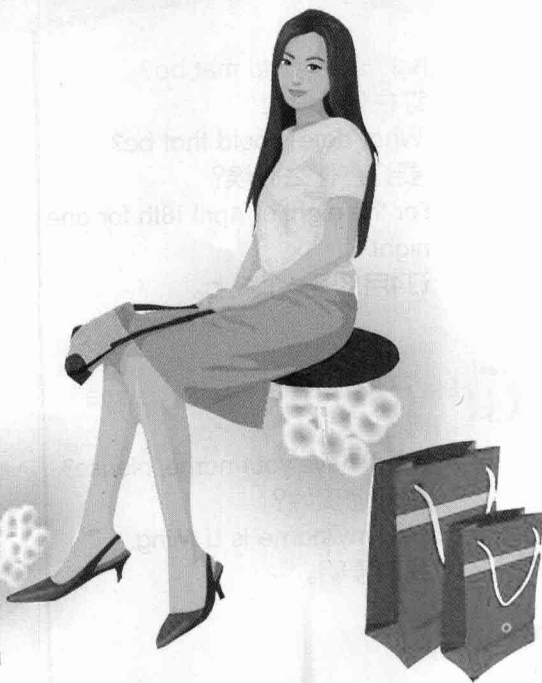
房间预订

There are different ways of making reservations. You can send reservation letters to the hotel. You can go directly to the hotel and make reservations in person or call the hotel and make reservations over the telephone. Nowadays reserving on the net has become more and more popular.

When a reservationist receives a reservation request, he first checks the hotel's booking situation to see if the hotel has any vacancy during the specified period. If the hotel is able to accept the booking, the reservationist would fill out a reservation form and record the information in a reservation diary.

预订房间的方式各不相同。你可给旅馆写信预订,可以亲自到旅馆预订或给旅馆打电话预订。当今网上预订也日益流行。

接到预订请求后,预订员首先要查看一下旅馆的预订情况,看看在指定的日期内有没有空房间。如果旅馆能够接受客人的预订,预订员就要填写一份预订单,并把有关情况记录在预订日志中。



热身句型

Warm-up Sentences



1

What date would that be?

要订在什么时候?

A: What date would that be?

要订在什么时候?

B: For the night of April 18th for one night.

订4月18日一个晚上。

2

May I have your name, please?

请问您贵姓?

A: May I have your name, please?

请问您贵姓?

B: Yes, my name is Li Ming.

我叫李明。

3

Do you have a single room with private bathroom?

有没有带浴室的单人房间?

A: Do you have a single room with a private bathroom?

有没有带浴室的单人房间?

B: I'm afraid not. But we have a double room with a private bathroom.

恐怕没有, 但我们有带浴室的双人房间。

真情提示



客人预订房间时,一定要问清楚对方的预订时间、要求等具体信息,用“... would that be?”句型对客人的具体信息进行提问,掌握对方的喜好,能为其提供更好的服务。

“May I have ...?”句型在此多用来要求对方留下个人信息,如:“May I have your name?” “May I have your telephone number?” 询问清楚对方的姓名、电话等,可以方便与顾客联系。

“But we have a room...”表示转折,即虽然无法满足对方要求的条件,但是能提供其他设施。此句型多用于向顾客作出解释并为顾客提供另外的选择。如:But we have a room with two beds.(但我们有带两张床的房间。)



1. 接受预订

1. Room reservations. May I help you? 客房预订部,我能帮助您吗?
2. May I have your phone number? 可以留下您的电话号码吗?
3. May I have your name and your initials? 请告诉我您的名字及名字的开头字母好吗?
4. Would you like us to send you a brochure? 我们给您寄一份我们饭店的小册子好吗?
5. We're glad to accept your booking. 我们很高兴接受您的预订。
6. What time will you arrive? 您什么时候到?
7. Are you with a company? 有人跟您一起来住吗?
8. How long do you intend to stay? 您打算住多久?
9. How many people are there in your party? 你们一共有多少位客人?
10. Which kind of room would you prefer? 您喜欢哪一种房间?
11. What kind of room do you have in mind? 您想要什么样的房间?
12. With bath or without? 要带浴室的还是不带的?
13. Would you like a closed circuit TV in the room? 您要有闭路电视的房间吗?
14. We have double rooms at \$ 100 and \$ 150. Which would you prefer? 我们有 100 美元和 150 美元的两种双人间,您想订哪一种?
15. The room is very sunny and comfortable. 这个房间阳光充足,也很舒适。

2. 无法预订

1. There's no suite available on December 8th. 12 月 8 日套房已客满。
2. We don't have any room available for that week. 那个星期我们饭店没有空房间。
3. We don't have any single room available. Would you mind a double room instead? 我们没有单人房了。双人间可以吗?
4. The only room available at the moment is a suite. 现在只剩套房了。

5. All of our rooms are fully occupied. 所有的房间都客满了。
6. I'm afraid we only have a twin room available for the weekend. 周末我们恐怕只能腾出一间有两张单人床的房间。
7. Sorry, we're overbooked. But I can recommend another hotel near here. 对不起, 房间都已经订满了。但是, 我可以向您推荐附近的另一家宾馆。
8. We are very full just at present. 我们的房间现在都客满了。
9. We can put you on our waiting list just in case we have a cancellation. 我们把您记在等候名单里, 有人退订时就通知您。
10. We might have cancellations. Could you call us again closer to the date? 或许有人会取消预订, 请接近那个日期时再打电话来好吗?
11. We would appreciate it very much if you could call us instead. 如果改由您打电话来, 我们将会非常感激。
12. We're very sorry, sir. We hope you understand. 先生, 非常抱歉, 希望您能谅解。
13. We are fully booked for all types of rooms on that night. 那天晚上各类客房都预订满了。
14. I'm afraid we don't have any information on their room availability. 我们恐怕没有他们空闲房间的资料。
15. We will do our best to arrange it. 我们会尽力安排。

3. 确 认 预 订

1. You have reserved a single room for three nights from the 2nd of April to the 4th, right? 您预订了一个从4月2日至4日三个晚上的单人房间, 对吗?
2. Please hold the line for a moment. I'll check. 请稍等片刻, 我给您查一下。
3. We have your reservation here. We'll be expecting you on the 16th of April. 我们这里有您的预订, 期待您4月16日到来。
4. Thank you for confirming your reservation. 谢谢您确认预订。

7. I'd like to cancel my reservation and make a new reservation. 我想取消上次的预订, 再重新做个预订。

8. I'll cancel it for you. 我会帮您取消预订的。

9. I'm afraid I have to cancel the reservation. 我恐怕得取消这个预订了。

10. We hope we'll have another opportunity of serving you. 我们希望下次有机会为您效劳。





1. Accepting the Reservation 接受预订

Dialog 1

A: Sunshine Hotel. Is there anything I can do for you?

B: Yes, I want to book a room here.

A: I see. What kind of room do you want?

B: I want to have a single room, please.

A: It's easy. Which floor do you want?

B: I prefer to live on the second floor.

A: We just have a single room on the second floor now.

B: What's the price of the room every day?

A: Three hundred and twenty yuan a night.
How would you like to pay?

B: I would like to pay with my credit card.

对话 1

A: 阳光酒店, 我能为您做些什么吗?

B: 是的, 我想订个房间。

A: 明白了。您想要什么样的房间?

B: 我想要一个单人房间。

A: 容易。您想住哪层楼?

B: 我喜欢住二楼。

A: 我们正好有一个二楼的单人房。

B: 每天房价是多少?

A: 一晚上320元。您打算怎么付账?

B: 我用信用卡付账。

Dialog 2

A: Room Reservation. What can I do for you?

B: I'd like to make a reservation.

A: Which kind of room would you prefer?

B: A double room, please.

A: I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room.

B: How much will that be?

A: We have a twin at two hundred and sixty yuan and at three hundred and eighty yuan. Which would you prefer?

对话 2

A: 客房预订, 有什么能效劳的?

B: 我想预订房间。

A: 您想订什么样的房间?

B: 请给我一间有双人床的。

A: 我们恐怕没有双人床的房间了, 但是可以提供给您有两张单人床的房间。

B: 价钱是多少?

A: 我们有260元和380元的两张床房间, 您想订哪一种?