



● 英语口语对答如流丛书



饭店英语

Speaking English Fluently-Hotel

对答如流

浩瀚 主编



内赠光盘

- 一看就上手的 **互动问答**
精选最实用的问答模式，即用即查，助您在各类场合下灵活应变。
- 一看就想记的 **高频精句**
精选并分类的精彩句型，举一反三，助您在饭店交往中得心应手。
- 一看就想说的 **情景会话**
精编最优质的多样场景，独具匠心，助您全面掌握口语技能。
- 一看就想背的 **金词放送**
打造真实鲜活的词海，层层递进，助您在竞争中脱颖而出。
- 一看就想笑的 **精彩片段**
完善主题提供幽默故事，推波助澜，助您在英语学习中轻松向前。



冶金工业出版社
Metallurgical Industry Press



● 英语口语对答如流丛书

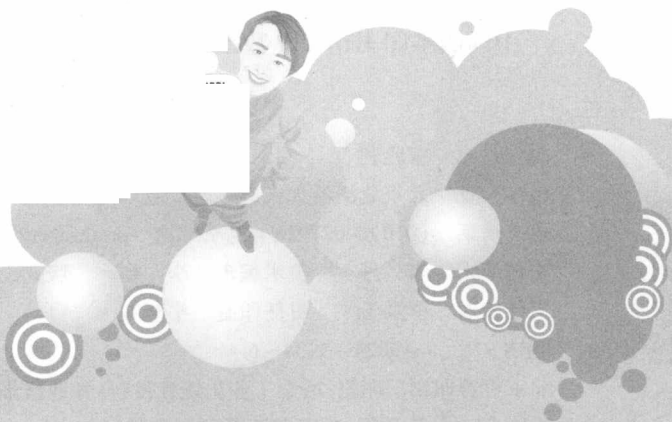


饭店英语

Speaking English Fluently-Hotel

对答如流

浩瀚 主编



北京

冶金工业出版社

2010

内 容 提 要

本书内容鲜活,并且深入饭店组织,分别从前台部、客房部、餐饮部、商务部、商场部、康乐部展现各种英语对话情景,能满足国内饭店行业员工学习英语日常对话及接待外宾的基本需要,也能提高国内各大饭店的整体形象和员工的素质。本书本着“口语地道,即学即用”的原则精心编辑,在内容的编排上包含互动问答、高频精句、场景会话、金词放送、精彩片段等部分,能帮助读者较好地掌握饭店英语日常对话,并且在接待外宾的工作中使用地道、流利的英语口语。

本书可供国内各地的饭店员工及迫切需要提高英语口语的朋友阅读学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语对答如流/浩瀚主编. —北京:冶金工业出版社,2010.4

(英语口语对答如流丛书)

ISBN 978-7-5024-5234-6

I. ①饭… II. ①浩… III. ①饭店-英语-口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第042003号

出 版 人 曹胜利

地 址 北京北河沿大街嵩祝院北巷39号,邮编100009

电 话 (010)64027926 电子邮箱 postmaster@cnmip.com.cn

责任编辑 廖 丹 美术编辑 李 新 版式设计 浩 瀚

责任校对 李洪丰 责任印制 牛晓波

ISBN 978-7-5024-5234-6

北京百善印刷厂印刷;冶金工业出版社发行;各地新华书店经销

2010年4月第1版,2010年4月第1次印刷

169mm×229mm;20印张;344千字;309页

38.00元

冶金工业出版社发行部 电话:(010)64044283 传真:(010)64027893

冶金书店 地址:北京东四西大街46号(100711) 电话:(010)65289081

(本书如有印装质量问题,本社发行部负责退换)

本书编委会

- 主 编：浩 瀚
- 副主编：刘宝龙
- 编 委：齐 齐 李洪丰 刘 璐 吴海燕
张占江 肖媛媛 张春艳 李 硕
韩 磊 刘雷雷 赵修臣 马 兰
蔡丹丹 姚 青 蔡 翠 岳永铭
王应铜 尹晓洁
- 策 划：北京浩瀚英语研究所





2010年,上海世博会将吸引全世界的目光。为了展现上海国际大都市的城市形象,更好地服务来自于世界各地的游客,也为了提高上海各大饭店员工的整体形象和素质,并帮助众多迫切需要提高英语口语的朋友,我们编辑出版了《饭店英语对答如流》一书。本书内容鲜活,并且深入饭店的组织,分别从前台部、客房部、餐饮部、商务部、商场部、康乐部展现各种对话情景。本书本着“口语地道,即学即用”的原则精心编辑,在内容的编排上具有以下几个特点:

Interactive Questions and Answers (互动问答):提供与单元内容相关的简短问答,便于读者朋友选择搭档共同进入练习场景,并交换角色,在提高口语水平的同时熟记场景用语。

Frequent Sentences (高频精句):介绍一些会话常用习惯和表达句式,并经过精细分类,灵活生动,便于练习和记忆。

Situational Dialogues (场景会话):会话包括本单元主题,分别从不同角度提供真实的场景对话,让读者和搭档朋友能够快速投入进去,在增强英语语感的同时练习英语口语。

Useful Words (金词放送):列举与主题相关的高频使用词汇,帮助读者丰富自身的话题词库。



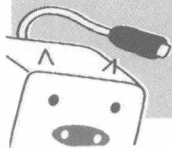


饭店英语对答如流

Brilliant Paragraphs(精彩片段):提供与主题相关的一篇英汉对照的幽默小故事,使读者在紧张的学习、工作之余,得到自己的开心一刻,也不失为开心学英语的好方法。

希望本书能够为各位读者朋友提供一些帮助,也能够为上海世博会尽一份绵薄之力。





CONTENTS



Chapter 1 前台部 The Front Office

- | | | | |
|---------------|------|---------------|------|
| 1. 预订客房 | (1) | 4. 资讯服务 | (27) |
| 2. 登记入宿 | (11) | 5. 物品服务 | (35) |
| 3. 行李服务 | (20) | 6. 结账退房 | (42) |

Chapter 2 客房部 Housekeeping Department

- | | | | |
|-----------------|------|---------------|-------|
| 1. 领客入房 | (49) | 5. 送餐服务 | (79) |
| 2. 电话服务 | (56) | 6. 维修服务 | (85) |
| 3. 洗衣服务 | (64) | 7. 医疗服务 | (93) |
| 4. 房间清理服务 | (71) | 8. 投诉处理 | (103) |

Chapter 3 餐饮部 Food and Beverage Department

- | | | | |
|---------------|-------|---------------|-------|
| 1. 预订餐位 | (110) | 6. 买单付账 | (151) |
| 2. 迎客入座 | (118) | 7. 中餐馆 | (157) |
| 3. 点菜 | (126) | 8. 西餐馆 | (165) |
| 4. 上菜 | (137) | 9. 快餐 | (174) |
| 5. 应付抱怨 | (145) | 10. 酒吧 | (182) |

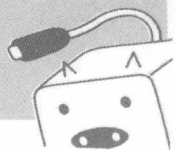
Chapter 4 商务部 Business Center

- | | | | |
|---------------|-------|---------------|-------|
| 1. 文秘服务 | (190) | 4. 会务服务 | (214) |
| 2. 翻译服务 | (200) | 5. 展览服务 | (219) |
| 3. 票务服务 | (206) | 6. 上网服务 | (225) |





CONTENTS



Chapter 5 商场部 Shopping Department

- | | | | |
|---------------|-------|---------------|-------|
| 1. 珠宝工艺 | (231) | 4. 医药保健 | (259) |
| 2. 书画篆刻 | (242) | 5. 食品饮料 | (266) |
| 3. 丝绸纺织 | (251) | 6. 精美服饰 | (272) |

Chapter 6 康乐部 Recreation and Fitness Center

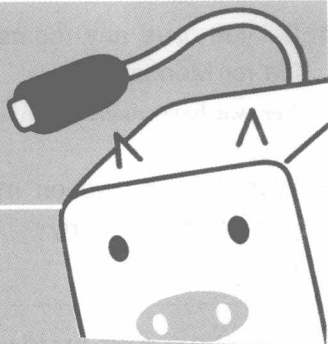
- | | | | |
|---------------|-------|---------------|-------|
| 1. 健身中心 | (281) | 3. 美容美发 | (294) |
| 2. 桑拿按摩 | (288) | 4. 电视电影 | (303) |





Chapter 1 The Front Office

前台部



1. 预订客房

Interactive Questions and Answers

互动问答

- | | |
|--|---------------------------------|
| ① What can I do for you?
Yes, I need to book a room for my boss. | 我可以帮您做什么呢?
是这样的,我想替我老板订房间。 |
| ② How many people is the room for?
Two. | 您需要几个人住的房间?
两个。 |
| ③ I'd like to reserve a room.
Certainly. Which kind of room do you want? | 我要预订房间。
好的。您想要什么样的房间? |
| ④ Do you have single room for two nights?
Just a moment, I'll check the computer. | 我想订两个晚上的单人房一间,行吗?
请稍等,我来查一下。 |



饭店英语对答如流

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 5 Do you have any rooms available for Monday?
Yes, we have rooms open. | 你们星期一有房间吗?
有, 我们还有空房。 |
| 6 Was that reservation made for you or another party?
It was for me. | 是为您自己还是他人订的?
是为我自己。 |
| 7 What type of room would you like?
A double room, please. | 您想要什么样的房间?
请给我一间双人房。 |
| 8 Which date would that be?
From May 17 th for two nights. | 要订在什么时候?
从5月17日起两晚。 |
| 9 How long do you intend to stay?
3 days. | 您想住几天?
三天。 |
| 10 I'll check our room availability for that day.
OK, thanks. | 我要查一查那天是否有房间。
好的, 谢谢。 |
| 11 I'm afraid no twin rooms are available. Would you mind a smaller single room instead?
Yes, that's all right. | 恐怕没有空的雙人房, 您介意改用較小的單人房嗎?
好的, 没关系。 |
| 12 We do have a vacancy on May 5.
That's good. | 五月五日我们正好有空房间。
那真好。 |
| 13 How much are your standard rooms?
260 yuan per night. | 标准客房的房价是多少?
每晚260元。 |





- | | |
|--|---|
| 14 Do you need a deposit?
Yes, 50 yuan, please. | 需要付押金吗?
是的, 50 元。 |
| 15 May I take a print of your card, please?
OK, here you are. | 请让我刷您的信用卡, 好吗?
好的, 给你。 |
| 16 What services come with that?
You'll have a telephone and a TV set. | 这个价格包括哪些服务项目呢?
有电话和电视。 |
| 17 I'd like to cancel my reservation and make a new reservation.
OK, it's no problem. | 我想取消预约, 再订个新的。
好的, 没问题。 |
| 18 Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?
Yes. His name is John. | 您记得受理这项预订的职员的名字吗?
记得, 叫约翰。 |
| 19 I'd like to extend it for several days.
OK. I can arrange it for you now. | 我想再延长几天。
好的, 我现在就给你办理。 |
| 20 All of our rooms are fully occupied. But I can recommend another hotel in the area.
OK, thank you very much. | 所有房间都住满了, 但我可以向您推荐附近的另一家宾馆。
好, 非常感谢。 |
| 21 We can put you on our waiting list just in case we have a cancellation.
OK, thanks. | 我们把您记在等房名单里, 有人退时就通知您。
好, 谢谢。 |



饭店英语对答如流

22 Your reservation is confirmed.

OK, thanks.

您订的房间没问题。

好的,谢谢。

23 I need to make a reservation of room for Bruce of the A company for the 10th of July.

OK, what sort of price did you like to pay?

我想预订一个7月10日的房间给A公司的布鲁斯。

好的,您想要什么价位的房间?

24 How much is a double with a bath, please?

A double room with a bath at the moment would run you between 200 and 280 yuan.

请问带有洗澡间的双人房间多少钱?

现有一个有洗澡间的双人房间要200到280元。

25 I'm calling to ask about room rates.

Sure. I'll tell you now.

我打电话来是想询问房价。

没问题。我这就给你说。

26 The only room available at the moment is a single.

It doesn't matter. Please book one for me.

现在只有单人房了。

没关系,请帮我预订一间吧。





Frequent Sentences

高频精句

Date and time 日期与时间

How many nights will you be staying? 您预订要待几晚呢?

At what time will you arrive? 您预计什么时候到达?

We will arrive on May 7th and check out on June 10th.

我们会在5月7日到达,6月10日退房。

Would it be possible to change your reservation date? 您能更改预订日期吗?

We are fully booked for all types of rooms on that night.

那天晚上所有客房都预约额满了。

In whose name was the reservation made? 这项预约是用谁的名字订的?

From when to when? 从什么时候到什么时候?

Alice will probably arrive quite late. Can you hold the room until 10:00?

艾丽丝到达可能会晚一些,你能把这个房间预订保留到十点吗?

Price and discount 价钱与折扣

There's a minimum price for off-season stay and a maximum price for peak-season. 淡季有最低价,旺季有最高价。

We give discounts for longer stays. 我们对长住旅客才有折扣。

I'm sorry, Miss, we are booked solid on that date.

抱歉小姐,你说的那天我们饭店客满。

What's the price of the room every day? 每天房价是多少?

Please give me a less expensive room. 请给我一间便宜点的房间。

Other services 其他服务

Which kind of room would you prefer? 您想要什么样的房间?

I'd like to book a room for... in your hotel. 我想在你们饭店为……预订一个房间。

What are the booking details? 请问订房的详细情况?

Do you want just bed and breakfast, or...? 你们只要住宿和早餐,还是……

If you need to contact us for any further inquiries, please call the same number. 若您有其他的问题需要跟我们联络,可以再拨这个号码。

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。



饭店英语对答如流

Situational Dialogues

场景会话

A: Advance Reservations. What can I do for you?

B: Yes. I'd like to cancel a reservation, for the travel schedule has been changed.

A: That's OK. Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?

B: Frank.

A: And the date of the reservation?

B: From June 20th for 5 days.

A: Excuse me, but is the reservation for yourself or for another party?

B: It's for my boss.

A: Well, may I have your name and phone number, please?

B: Yes, it's Alice, and my number is 443 - 7268.

A: Thank you, Madam. I will cancel the reservation for June 20th for 5 days. We look forward to another chance to serve you.

B: Thank you.

A: It's my pleasure, goodbye.

A: 客房预订处。我可以帮您做什么呢?

B: 是这样的。我想取消已经预订的房间,因为旅游计划有所改变。

A: 可以。您说得受理这项预约的职员的名字吗?

B: 弗兰克。

A: 房间预订的日期呢?

B: 从6月20日起,共5天。

A: 请问这个预订是为您本人办理还是为别人?

B: 为我的老板。

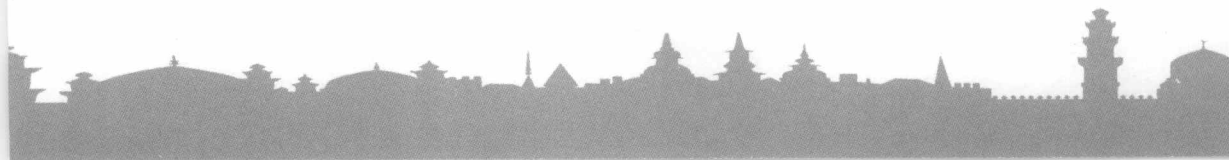
A: 那么,请告诉我您的姓名和电话号码。

B: 好的,我是艾丽丝。电话号码是443 - 7268。

A: 谢谢您,女士。我将取消6月20日5天的预订。欢迎下次光临。

B: 谢谢你。

A: 这是应该的,再见。





A: Good morning. Room reservation. What can I do for you, sir?

B: Yes, I'd like to reserve a room.

A: For which date?

B: I'd like a twin room for seven nights from June 20th.

A: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for those days. . . Thank you for waiting, sir. We have a twin available for four nights from June 20th and also June 25th, but I'm afraid there is none available on the night of June 24th.

B: Well, do you have two single rooms for that night?

A: I'm very sorry, sir, but we are fully booked for all kinds of rooms on that night. This is the busiest season.

B: I see. Can you book me into another hotel in the area?

A: Yes, of course. Just a moment, please. . . sorry, the hotels in the area are all full up on that day. Would you like me to book you for all nights except the 24th?

B: I'll think about it and let you know.

A: Thank you, sir. We look forward to hearing from you.

A: 早上好,客房预订部,能为您效劳吗,先生?

B: 我想预订一个房间。

A: 要订哪天的?

B: 从6月20日起7个晚上,我要一间有两张单人床的房间。

A: 请您稍等好吗?我查一下那几天的空房间……先生,谢谢您,让您久等了。我们在6月20日至23日四天以及25日以后都有两张单人床的空房间,可是6月24日的没有。

B: 那么,那天晚上有没有两个单人房间?

A: 非常抱歉,那天晚上所有类型的客房都预订满了。现在是旺季。

B: 哦,可不可以替我在当地预订另一家旅馆呢?

A: 当然可以,您稍等……不好意思,附近饭店那天的预订额都满了。要我帮您登记24号以外的晚上的房间吗?

B: 我会考虑一下再通知你。

A: 谢谢您,先生,我们期待您的消息。





饭店英语对答如流

A: Advance Reservations. Can I help you?

B: Yes, I'd like to book a single room with a bath from the afternoon of February 5th to the morning of February 15th.

A: Yes, we do have a single room available for those dates.

B: What is the rate, please?

A: The current rate is one hundred and fifty yuan per night.

B: That sounds not bad at all. I'll take it.

A: Very good. Could you tell me your name, sir, please?

B: Yes, it is Frank.

A: How do you spell it, please?

B: It's F-R-A-N-K.

A: OK. We look forward to your visit.

B: Thank you and good-bye.

A: Good-bye.

A: 您好！预订房间部。需要帮忙吗？

B: 我想订一个带洗澡间的单人房间，2月5日下午到2月15日上午住。

A: 我们确实有一个单间在这段时间可以住。

B: 请问房费多少？

A: 现行房费是每天150元。

B: 听起来还不错。这个房间我订了。

A: 很好。能告诉我您的名字吗，先生？

B: 好的，我叫弗兰克。

A: 请问怎么拼写呢？

B: F-R-A-N-K.

A: 好的，我们期待您的光临。

B: 谢谢，再见。

A: 再见。





Useful Words

record['ri:kɔ:d] *n.* 记录
 extend[iks'tend] *v.* 延长
 cancellation[kənsə'leiʃən] *n.* 取消
 reserve[ri'zə:v] *v.* 预订
 double['dʌbl] *n.* 一张双人床的房间
 twin[twin] *n.* 两张单人床的双人房
 availability[ə'veilə'biliti] *n.* 可用
 registration [,redʒis'treiʃən] *n.* 登记
 suite[swi:t] *n.* 套房
 voucher['vaʊtʃə(r)] *n.* 预订凭单
 confirm[kən'fə:m] *vt.* 使坚定, 确认
 prefer[pri'fə:] *v.* 更喜欢, 倾向于
 occupancy['ɔkjupənsi] *n.* 占有, 占用
 discount['diskaunt] *n.* 折扣

金词放送

vacancy['veikənsi] *n.* 空, 空房间
 solid['sɒlɪd] *ad.* 全部地
 rate[reit] *n.* 价格费用
 credit card 信用卡
 peak season 旺季
 book[bu:k] *v.* 订(房)
 contact['kɒntækt] *v.* 联络
 further inquiries 进一步洽询
 look forward to 期盼
 what type of. . . 什么样的……
 hold on (电话中)稍候
 be available 可用的, 有空的
 expensive[iks'pensiv] *adj.* 昂贵的
 make a reservation 预订

Brilliant Paragraphs

精彩片段

“What Is Your Name?”

“Who’s calling?” was the answer to the telephone.

“Watt.”

“What is your name, please?”

“Watt’s my name.”

“That’s what I told you. What’s your name?”

A long pause, and then, from Watt, “Is that Alice?”

“No, this is Knot.”

“Please tell me your name.”

“Will Knot.”

Whereupon they both hung up.