

 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

(修订版)

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



附赠光盘中的语音文件
与本书结合使用，效果更佳

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 (修订版)

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

《餐饮服务行业实用英语对话及词汇手册》(修订版)共分两部分内容。第一部分介绍餐饮服务行业的常用句型和对话,内容涉及预订服务、停车服务、引座服务、点餐服务、推荐服务、上菜服务、席间服务、收集意见、处理投诉、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、烧烤服务、火锅服务、酒吧服务、下午茶服务、饮吧服务等场景;第二部分介绍餐饮服务行业的相关专业英语词汇,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. — 2版(修订本). — 北京:中国水利水电出版社, 2010.6

(实用行业英语系列)

ISBN 978-7-5084-7658-2

I. ①餐… II. ①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. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第122271号

书 名	实用行业英语系列
作 者	餐饮服务行业实用英语对话及词汇手册(修订版)
出版发行	心远轩工作室 吴蓓蓓 等 编著 中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 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	北京市天竺颖华印刷厂
规 格	170mm×230mm 16开本 21.75印张 462千字
版 次	2009年1月第1版 2010年7月第2版 2010年7月第2次印刷
印 数	5001—10000册
定 价	39.80元(附光盘1张)

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

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

- 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 Snack / 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位子的要求,几乎所有高档餐馆都提供了座位预订服务,主要采用电话预订方式。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?

你好! 这里是北海餐厅。有什么可以帮忙?

◇ restaurant /'restərɑ:nt, -rɒnt/

n. 餐馆, 饭店

◇ May I...? 我可以……?

2. I'd like to make a reservation for tonight.

我想预订今晚的座位。

◇ would like to... 愿意, 意欲

◇ reservation /,rezə'veiʃən/

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.

请以沃森先生的名义预订。

◇ 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 a table by the window?

有没有可能订靠窗子的桌位?

◇ chance /tʃɑ:ns/ *n.* 机会, 可能性, 偶然性, 运气

10. I see. Oh, it's OK.

我明白了。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/ *n.* 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/ *n.* 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/ *adv.* 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.

弗兰克·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, 弗兰克先生。

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 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 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 /'sərtənli/ 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 next Wednesday. It is Western food and you are coming at 8:30.

沃森先生, 下周三晚上四人桌, 西餐, 您 8:30 到达。

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?

good morning 早安

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

是的, 我要为宴会预订桌子。

reserve /ri'zə:v/ vt. 预订, 预约

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。

perhaps /pə'hæps/ adv. 或许,

A: Fine! How many persons in your party?

好的, 您的宴会会有多少人?

fine /fain/ adv. 〈口〉很好, 妙

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

window /'windəʊ/ 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 wish your understanding.

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

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 o'clock 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, please?
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.

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。

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。
- Please contact me if you have any further questions.

如果您有任何其他问题，请和我联络。

Unit 2 预订宴席服务

日常生活中, 结婚、祝寿、过年过节和同学同事聚会, 老百姓都习惯三五成群地到餐厅或酒店一起吃顿饭。由于人数比较多, 这顿饭的规模也比较大, 一张或几张桌子围满了人, 俗称宴席或酒席。为了减少客人入座后等待上菜的时间, 餐厅或酒店提供了订宴席服务。通常吃饭的人预先到餐厅或酒店确定宴席的菜谱或选择酒店的套餐菜单, 这样也方便厨师准备好酒席的原材料, 在客人来到后很快就能上菜。对于大规模的宴席, 通常由餐厅或酒店经理或领班人员提供服务, 要确定客人选择中餐还是西餐 “What kind of dishes...?”, 多少人和每个人的标准 “How many persons...?” 和 “How much do you want to pay for each person?”, 还要选订菜单和酒水, 最后请客人交付一定的订金 “Will you please pay the deposit?”

一、常用句型

- | | |
|---|---|
| 1. I'm the manager, sir. Can I help you?
我就是经理, 先生, 我能为您做些什么? | ◇ manager /'mænidʒə/ n. 经理, 管理人员 |
| 2. How many people will be coming tomorrow?
明天会有多少人来? | ◇ coming /'kʌmɪŋ/ adj. 就要来的, 将来的 |
| 3. How many people of you?
你们有多少人? | ◇ How many... 多少? |
| 4. And what kind of dishes would you like, Chinese food or Western food?
您要中餐还是西餐? | ◇ dish /dɪʃ/ n. 盘, 碟, 盘装菜 |
| 5. What kind of dishes do you want, Sichuan flavor or Cantonese flavor?
您要川菜还是粤菜? | ◇ flavor /'fleɪvə/ n. 风味, 滋味
◇ Cantonese /ˌkæntəˈniːz/ n. 广东人, 广东话 |
| 6. How much would you like to pay for each table?
每桌标准多少钱? | ◇ pay /peɪ/ v. 支付, 交纳, 给予 |

7. How much do you want to pay for each person? 每位的标准是多少?	◇ How much... 多少钱?
8. What kind of drinks do you like? 要什么样的酒?	◇ drink /driŋk/ <i>n.</i> 饮料, 酒,
9. Will you please pay the deposit? 请您付些订金, 好吗?	◇ deposit /di'pɒzɪt/ <i>n.</i> 押金, 保证金
10. Thanks. Here's the receipt. 谢谢。收据请拿好。	◇ receipt /ri'si:t/ <i>n.</i> 收条, 收据
11. Would you like anything else? 您还需要其他什么吗?	◇ anything else 其他东西, 其他事情
12. Is there anything else you want us to do for you? 您还有什么事让我们办吗?	◇ Is there... 有……
13. We will make all the arrangements. 我们会安排好一切的。	◇ arrangement /ə'reɪndʒmənt/ <i>n.</i> 排列, 安排
14. Would you like to dine a la carte or table d'hôte? 您是点菜还是吃套餐?	◇ dine /daɪn/ <i>vi.</i> 吃饭, 进餐 ◇ a la carte /ɑ:lɑ:'kɑ:t/ <i>adv.</i> 照菜单点

二、经典对话

Dialogue A

G = Guest (顾客)

M = Manager (经理)

G: Excuse me, I want to find the manager here?

对不起, 我要找这里的经理。

excuse me 对不起

M: I'm the manager here, sir. Can I help you?

我就是经理, 先生, 我能为您做些什么?

G: I'm inviting some friends to dinner in the evening the day after tomorrow. Where should I order the meal, please?

后天晚上我要请一些朋友过来吃饭, 请问, 在哪儿可以订宴席?

order /'ɔ:də/ *vt.* 订购, 订制, 点

M: Here it is, sir. And what kind of dishes would you