

令您的地道口语轻松表达!

酒店英语口语 一网打尽

Jiudian Yingyu Kouyu Yiwang Dajin

浩瀚 ©主编



附MP3光盘

- ▶ 全面的知识点
- ▶ 前沿的趣闻说明
- ▶ 丰富的口语环境
- ▶ 精彩的句型及运用



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

令您的地道口语轻松表达!

酒店英语口语 一网打尽

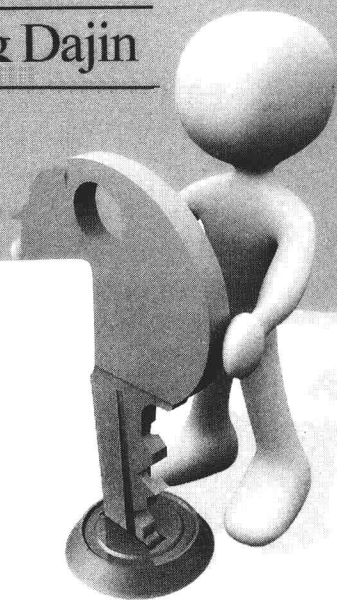
Jiudian Yingyu Kouyu Yiwang Dajin

浩瀚 主编



附MP3光盘

- ▶ 全面的知识点
- ▶ 前沿的趣闻说明
- ▶ 丰富的口语环境
- ▶ 精彩的句型及运用



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语口语一网打尽 / 浩瀚主编. -- 北京: 北京航空航天大学出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5124-0941-5

I. ①酒… 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 (2012) 第 214775 号

版权所有, 侵权必究。

酒店英语口语一网打尽

主 编 浩 瀚

责任编辑 江小珍

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话: (010) 82317024 传真: (010) 82328026

读者信箱: bhpress@263.net 邮购电话: (010) 82316936

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本: 710×960 1/16 印张: 17.75 字数: 454 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5124-0941-5 定价: 43.80 元(含光盘 1 张)

若本书有倒页、脱页、缺页等印装质量问题, 请与本社发行部联系调换。联系电话: (010) 82317024

编委会

主编：浩 瀚

编委：岳永铭 蔡 丹 李 硕 刘雷雷

李庆雷 马 兰 赵修臣 李 红

李林德 韩 磊 徐 萍 徐光伟

李洪伟 孙 伟 刘梓红

策划：北京浩瀚英语研究所

前言

旅游越来越成为各国和各地区政府重视的服务性产业。中国经济的发展使这片古老而神奇的土地越来越强烈地引起外国客人的好奇和兴趣。在为海外客商提供无限商机的同时,也为中国的旅游业开拓了新的市场。酒店、饭店作为旅游服务的支柱产业,作为文明古国的现代窗口,其规范化的语言,尤其是涉外酒店的英语服务,将成为外国客人认识中国、了解中国的入口。因此,酒店英语的学习,则是我们亟待解决的必要而又迫切的任务。

为了给广大读者提供更为实用有效并紧跟时代潮流的帮助,编者结合多年的实际经验,以及对星级酒店的实地考察中获得的信息,认真参考业内专家的意见编写了这本书。

我们编写《酒店英语口语一网打尽》,是为了给广大从业人员提供一套相对完整,而又不同于一般英语词典或英语教材体系的专业英语语言系列。

本书每个单元都分为以下7个部分。

充电时间 Charging Time

拓展全面的知识点,火速增加您的阅读兴趣。

零碎时间 GPRS Time

打造前沿的趣闻说明,为您的谈资满满加分。



会话时间

Conversation Time

提供丰富的口语环境，令您的口语轻松表达。



灵活运用书写能力，让您迅速吸收地道用法。



Vocabulary Time

精选高频词汇，帮您的阅读量大大增加。

句型时间

Sentences Time

收集精彩句型，使您的口语表达洋洋得意。

问答时间

A-Q Time

互动学习朗朗在口，为您打开一扇更宽阔的窗口。

还等什么，赶快阅读吧！

Contents 目录

Chapter 1 门前礼宾 Outside Doorman

Unit 1	Baggage Services 行李服务	2
Unit 2	Parking Services 泊车服务	7
Unit 3	Car Services 汽车服务	12

Chapter 2 温馨前台 Warm Reception

Unit 1	Making a Reservation 客房预订	18
Unit 2	Check-in 住宿登记	24
Unit 3	Guiding the Guests to Their Rooms 引客进房	29
Unit 4	Changing Room 调换房间	34
Unit 5	Asking Something in the Reception Desk 前台咨询	39
Unit 6	Money Changing 兑换货币	44
Unit 7	Tickets Service 票务服务	50
Unit 8	Phone Link 电话连接	56
Unit 9	Guest Room Found 客房找人	62
Unit 10	Dealing with Complaints 处理投诉	67
Unit 11	Check-out 结账送客	72

Chapter 3 体贴客房 Considerate Housekeeping

Unit 1	Breakfast Service 早餐服务	78
Unit 2	Laundry Service 洗衣服务	84
Unit 3	Toilet Problems 卫生间问题	90
Unit 4	Maintenance Service 维修服务	95
Unit 5	Losing Things 丢失物品	100
Unit 6	Illness Emergency 突然生病	105

Chapter 4 美味餐饮 Delicious Catering

Unit 1	Reserving a Table 预订座位	112
Unit 2	Hosting Guests 招待客人	117
Unit 3	Ordering Beverages 选择酒水	123
Unit 4	Special Dishes 特色菜肴	129
Unit 5	Japanese Restaurants 日本料理	134
Unit 6	Local Cuisine 地方菜肴	139
Unit 7	Convenient Fast-foods 便捷快餐	145
Unit 8	Western Food 享用西餐	151
Unit 9	Local Flavour Barbecue 风味烧烤	157
Unit 10	Attractive Hot Pot 诱人火锅	162
Unit 11	Home Delivery Service 外卖服务	168
Unit 12	Italian Food 意大利餐	173
Unit 13	Sandwiches 三明治	178

Chapter 5 快捷商务 Express Business

Unit 1	The Conference Centre 会议中心	184
Unit 2	Translation Service 翻译服务	190
Unit 3	Web Service 网络服务	195
Unit 4	Fax Service 传真服务	201
Unit 5	Mail Service 邮寄服务	206

Chapter 6 缤纷卖场 Colourful Shopping Place

Unit 1	At the Sports Goods Shop 体育用品	212
Unit 2	At the Food and Beverage Department 食品饮料	217
Unit 3	Exotic Gift Shop 异国礼品	223
Unit 4	Boutique 精品屋	229

Chapter 7 康乐一派 Recreation Faction

Unit 1	The Health Center 健身中心	236
Unit 2	Swimming 飞鱼一族	242
Unit 3	Sauna and Massage 桑拿按摩	248
Unit 4	Chinese Kongfu and Qigong 武术气功	254
Unit 5	Beautiful Style 造型靓丽	259
Unit 6	Squiffed Taproom 迷情酒吧	264
Unit 7	Drinking Afternoon Tea 喝下午茶	270

Chapter 1

门前礼宾 Outside Doorman

Unit 1 Baggage Services 行李服务

Unit 3 Car Services 汽车服务

Unit 2 Parking Services 泊车服务





Baggage Services 行李服务

充电时间 Charging Time

行李服务是酒店前台提供的一项重要服务，酒店把这项服务的提供机构称为“行李处”(Bell Counter / Bell Service)，也有些酒店把这项业务归于“礼宾部”(Concierge)来负责。在服务内容上，行李服务是为酒店客人提供店内行李搬运服务、行李寄存服务、委托代办服务等。行李处会设在大堂的醒目位置，为客人提供便利。

导航时间 GPS Time

东南亚国家(如泰国等)大多信仰佛教，客人个性大多随和谦让，与其讲话要注意音量不能太大。

说到酒店，不得不说的是希尔顿酒店，希尔顿酒店是一系列国际连锁(chain)性质的提供全方位服务的酒店和度假村，由康拉德·希尔顿创立，现为希尔顿酒店公司所有。希尔顿是该公司令人骄傲的旗舰品牌。1943年，希尔顿酒店成为美国第一个由大西洋岸发展至太平洋岸的连锁酒店。1943年酒店的最初价格是每晚(overnight)大约20美元。



Conversation Time

Carrying the Luggage

A: Good evening, sir and madam. Welcome to our hotel.

B: Thanks. Good evening.

A: (Opening the trunk, taking out the baggage and looking at the name on the baggage tags.) I'm the doorman, sir. So you have got altogether four pieces of baggage?

B: Er. Maybe five?

A: Five? Oh, sorry. Let me have a check again.

B: Oh, no, what a poor memory I have! I've got only four. Sorry, boy. You're right. Four pieces.

A: Never mind, sir. The Reception Desk is straight ahead. After you, please.

B: Yes, thank you.

(Later)

A: I will bring them to your room. Your room number please?

B: 3020. Thank you very much.

A: You are welcome.

送行李

A: 晚上好，先生女士，欢迎来到我们酒店。

B: 谢谢。晚上好。

A: (打开行李箱，取出行李，看行李牌上的名字) 我是行李员，先生，您总共有 4 件行李是吗？

B: 嗯，大概是 5 个？

A: 5 个？哦，对不起。让我再查一遍。

B: 哦，不对，我的记忆力太差了。对不起，你是对的，4 件，我只有 4 件行李。

A: 没关系，先生。前台一直向前走，您先请。

B: 好的，谢谢。

(稍后)

A: 我会把它们送到您房间。请问您的房间号是多少？

B: 3020，非常感谢。

A: 不客气。

- A: Good morning, madam. ① .
- B: Good morning.
- A: ② , madam?
- B: Yes, please!
- A: Please just a moment; ③ , Madam...
Thank you for waiting. I'll show you to the front desk. This way, please.
- B: Thank you.
- A: May I have your room card, please?
- B: Yes. Here you are.
- A: Thank you. ④ . This way please.
(take a elevator). Your room is here, after you (go into the room).
- B: Thank you very much.
- A: Not at all. Where would you like me to put your luggage?
- B: Anywhere. If you like.
- A: Please check it. Is it the right number of your luggage?
- B: Oh, yes. ⑤ . There's something for you.
- A: ⑥ . But we can't accept tips. Thank you all the same. Please enjoy your stay, Good-bye.
- B: Good-bye.

- A: 早上好, 女士。欢迎光临凯悦酒店。
- B: 早上好。
- A: 需要我帮您提行李吗, 女士?
- B: 是的。
- A: 请等一会儿。我去推辆行李车过来。女士……谢谢您的等待, 我带您去前台。请这边走。
- B: 谢谢。
- A: 我能看一下您的房卡吗?
- B: 当然, 给你。
- A: 谢谢, 您的房间在 10 层。这边走。(乘电梯) 您的房间到了, 您先请(进入房间)。
- B: 非常感谢。
- A: 不客气。您想让我把您的行李放在哪儿?
- B: 哪里都可以。
- A: 请检查一下。您的行李的数量正确吗?
- B: 哦, 是的。很对。这是你的小费。
- A: 您真是太好了。但是我们不收小费, 还是谢谢您。希望您在这儿过得愉快, 再见。
- B: 再见。



客房部

- ① Welcome to Hyatt Regency
- ③ I'll get a luggage cart
- ⑤ It's very correct

- ② May I help you with your luggage
- ④ Your room is on the 10th floor
- ⑥ It's very kind of you



Vocabulary Time

assistance [ə'sistəns] 援助, 帮助

be proud of 为……而骄傲

bell attendant 行李生, 行李员

deliver luggage 分送行李

deluxe [di'lʌks] 奢华的

employee [ˌemplɔɪ'i:] 员工,
雇员

enter the guestroom 进入客房

knock at the door 敲客房门

lobby ['lɒbi] 大堂

luggage belt 行李带

luggage tag 行李标签

master key 万能钥匙

piece of luggage 单件行李

responsibility [riˌspɒnsə'biliti] 职责,
责任

security [si'kjuəriti] 安全

standard ['stændəd] 标准, 权威

storage ['stɔridʒ] 寄存, 贮藏

句型时间

Sentences Time

饭店门口 At the Hotel Gate ▶▶

1. Good morning, welcome to our hotel and wish you a good stay here.
欢迎光临本酒店并祝您住店愉快。
2. Welcome to our hotel, sir (madam). 欢迎光临我们酒店, 先生(小姐)。
3. Good afternoon, sir. Welcome to LI JIA Hotel. 中午好, 先生, 欢迎光临丽嘉酒店。
4. Welcome to our hotel. It is the leading hotel in the southern part of China.
欢迎光临我们的酒店, 这里是中国南部领先的酒店。

介绍他人 Introducing Others ▶▶

1. May I introduce Mr. Taylor? 请允许我介绍泰勒先生。
2. Allow me to introduce you to Mr. Smith. 请允许我把你介绍给史密斯先生。
3. Allow me to introduce you to my director, Mr. Lincoln.
请允许我把您介绍给我的主任, 林肯先生。
4. Mr. Smith, let me introduce you to Mr. Wilson.
史密斯先生, 请让我把您介绍给威尔森先生。
5. I'd like you to meet my son. 请您认识我的儿子。
6. Mrs. Robert, this is Mr. Green. 罗伯特女士, 这是格林先生。

搬运行李 Carry the Baggage ▶▶

1. Are these your baggage? May I take them for you?

这些是您的行李吗？我来帮您拿好吗？

2. So you have got altogether four pieces of baggage? 您一共带了4件行李，是吗？

3. A little bit heavy. Can you help me? 有点重。能帮我拿一下吗？

4. How many pieces of baggage do you have? 你一共有几件行李？

5. Is there anything breakable in your bag? 您的包里面有没有易碎的物品？

6. Welcome to Jinling Hotel. Have you got any baggage?

欢迎光临金陵饭店。请问您的行李在哪里？

其他 Others ▶▶

1. How long will you leave the luggage here? 您的行李会在这里存多久？

2. Let's have a check. 我们一起检查一下。

问答时间

Q-A Time

💬 Question: “领班”用英语怎么说？

🗣️ Answer: uəwəɔj

📌 Extend: 领班的简意就是指带领员工工作，主要是督导员工，负责协调、投诉等问题。

💬 Question: “门童”用英语怎么说？

🗣️ Answer: uəwɪnp

📌 Extend: 在大的星级酒店，门童一般是两个，旋转大门的左右各站一个，穿着礼服，负责给客人开门，问好，说再见之类的话。门童只负责开车门和开启大堂的门。其他相关工作是行李员负责，当然在一些小酒店，门童和行李员没有太多区别。

💬 Question: “咨客”用英语怎么说？

🗣️ Answer: ðə kʌstəmə kənʃələn

📌 Extend: 像博客、播客、维客等一类的新兴词语。咨客是指餐饮业的迎宾人员、医疗服务的导医咨询人员等，总之是对服务行业提供咨询服务的人员的称呼。咨客一般是在酒店门口迎接客人的礼仪先生、小姐。他们往往能说会道，客户很少有不被他们说动心的。

💬 Question: “试睡员”用英语怎么说？

🗣️ Answer: ðə pɜːsn sleɪpɪŋ ɪn hoʊl

📌 Extend: 酒店试睡员顾名思义就是试住酒店，体验酒店的服务、环境、卫生、价格、餐饮等多个方面，比如床垫软硬、空调冷暖、网速快慢、下水道是否畅通、淋浴水流是否过大等，都要调查后根据自己的感受写成报告，交给公司后在网上发布，为众多网友提供借鉴。



Parking Services 泊车服务

充电时间 Charging Time

按照酒店规章制度，泊车员应接待宾客、及时处理客人在酒店遇到的突发状况，提供相应的服务，引导进店车辆的停放，以保证停车有良好的秩序。

一般泊车员招聘有几点要求：(1) 工作责任心强；(2) 有多年驾龄，熟练掌握各种车型的驾驶技术。



导航时间 GPRS Time

停车场 (parking lot) 是供停放车辆使用的场地。停车场可分为暖式车库、冷室车库、车棚和露天停车场四类。停车场的主要任务是停放保管车辆。20 世纪 80 年代起，随着汽车在我国的普及，车位成了一项新的建筑必备设施，由于土地成本增加，停车场逐渐向多空间、多功能、智能化方向发展。



会话时间

Conversation Time



Parking in a Car Park

- A: This is guest's car park. Sir, this way, please.
B: Thank you. How much is the parking service per hour?
A: If you are the guest of our restaurant, it is free. And just show me the room card when you are leaving.
B: OK.
A: Keep moving straight.
A: Enough, right turn.
A: OK. Back up. Left turn.
A: Please take care of the car aside. Don't be too close. Let's try again.
B: Left turn.
A: It's all right. Turn off the engine.
B: That's OK. Thank you very much for your help. I am a new driver.
A: You are welcome.

停车场停车

- A: 这里是顾客停车场。先生，这边请。
B: 谢谢。停车费每小时多少钱？
A: 如果您是这里的顾客，就免费。您离开前给我看一下房卡就可以了。
B: 好的。
A: 直行。
A: 好了，右转。
A: 好的。后退，左转。
A: 请小心旁边的车，别太靠近。再试一次。
B: 左转。
A: 可以了，熄火吧。
B: 终于好了，非常感谢您的帮助，我还是个新手。
A: 不客气。