



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

星级酒店常用 英语大全

匡仲潇 主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management 星级酒店常用 英语大全

匡仲潇 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书介绍了星级酒店英语基本用语、星级酒店前厅部常用英语、星级酒店客房部常用英语、星级酒店餐饮部常用英语、星级酒店商务中心常用英语、星级酒店康乐部常用英语六个部分内容。

本书内容更加实用,理念新颖,可操作性强,是一本实用的酒店管理与操作实务读本,可供相关酒店及酒店从业人员参考使用,同时也为有益于酒店行业的求职者参考。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店常用英语大全 / 匡仲潇主编. —北京: 化学工业出版社, 2013. 3
(酒店餐饮企业管理工具箱)
ISBN 978-7-122-16512-1

I. ①星… II. ①匡… III. ①饭店 - 英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 027736 号

责任编辑: 陈 蕾
责任校对: 陶燕华

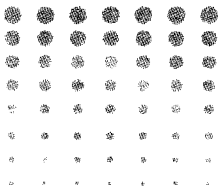
装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装: 化学工业出版社印刷厂
710mm × 1000mm 1/16 印张 11¹/₂ 字数 226 千字 2013 年 5 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

酒店（HOTEL）一词来源于法语，当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅，在中国港澳台地区及东南亚地区被称为“酒店”，在中国大陆则被称为“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“旅店”、“旅馆”。星级酒店是由国家（省级）旅游局依据《中华人民共和国星级酒店评定标准》将酒店按等级标准以星级来划分，分为一星级到五星级5个标准。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。

基于此，我们编写了《酒店餐饮企业管理工具箱》丛书，本套丛书由《星级酒店岗位设置与精细化管理》、《星级酒店活动策划与文书写作范本》、《星级酒店管理的100个工作细节》、《星级酒店培训管理全案》、《星级酒店常用英语大全》五本组成。

《星级酒店岗位设置与精细化管理》一书以酒店常设部门（人力资源部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、保安部、财务部、工程部）进行设置，每个部门为一个章节，每一章节又设工作任务与岗位设置、岗位说明书、精细化管理三个模块进行描述。

《星级酒店活动策划与文书写作范本》一书主要包括客房策划活动全案、宴会策划活动全案、会务策划活动全案、康乐策划活动全案、主题策划活动全案、企业文化策划活动全案、假日营销策划活动全案七个部分。

《星级酒店管理的100个工作细节》则包括星级酒店前厅管理细节、星级酒店客房管理细节、星级酒店餐饮管理细节、星级酒店营销财务管理细节、星级酒店安全管理细节、星级酒店公共关系管理细节、星级酒店成本控制管理细节七个部分。

《星级酒店培训管理全案》主要介绍了酒店员工培训基本认知、酒店员工培训需求分析、酒店员工培训计划制定、酒店员工培训课程设置、酒店员工培训准备事项、酒店员工培训实施开展以及酒店员工培训评估与效果转化。

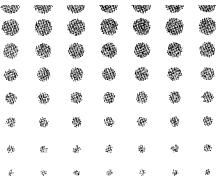
《星级酒店常用英语大全》则介绍了星级酒店英语基本用语、星级酒店前厅部常用英语、星级酒店客房部常用英语、星级酒店餐饮部常用英语、星级酒店商务中心常用英语、星级酒店康乐部常用英语六个部分内容。

本套丛书更加实用，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

本书由匡仲潇主编，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有许华、赵静洁、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段丽荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、柳景章、姚根兴、赵仁涛、谭双可、王小红、王春华、赵建学、靳元，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此一并表示感谢！

编者

2013年1月



目录

CONTENTS

第一章 星级酒店英语基本用语 1

第一节 酒店常用礼貌用语 2

- 一、欢迎问候语 2
- 二、感谢应答语 2
- 三、征询语 3
- 四、致歉语 3
- 五、提醒语 5
- 六、祝福语 5
- 七、方向表达用语 6

第二节 酒店部门职位中英文对照 6

- 一、酒店部门名称中英文对照 6
- 二、酒店职位名称中英文对照 7
- 三、酒店常见英文缩写 9

第三节 酒店常用基本常识英语 10

- 一、酒店常用数字中英文对照 10
- 二、季节中英文对照 11
- 三、月份中英文对照 11
- 四、星期中英文对照 12
- 五、酒店常用时间中英文对照 12

第二章 星级酒店前厅部常用英语 13

第一节 预订部常用英语 14

- 词汇短语集锦 14
- 基本句型 14
 - 情景再现 18
 - 情景一：外地远程订房 18

情景二：本地电话订房	19
情景三：团队客房预订	19
情景四：长住客预订	20

第二节 接待处常用英语..... 22

词汇短语集锦	22
基本句型	23
情景再现	24
情景一：预订客人接待	24
情景二：预订客人登记入住	25
情景三：未预订客人接待	26

第三节 礼宾部常用英语..... 27

词汇短语集锦	27
基本句型	27
情景再现	30
情景一：客人在门口时	30
情景二：请客人进入酒店	30
情景三：带领客人到房间	30
情景四：为客人介绍房间	32
情景五：客人寄存行李	33
情景六：客人取行李	34
情景七：客人要出租车	34

第四节 电话总机常用英语..... 35

词汇短语集锦	35
基本句型	35
情景再现	37
情景一：转接电话(1)	37
情景二：转接电话(2)	38
情景三：客房无人回应	38
情景四：咨询客房通话与外线电话	39
情景五：叫醒(1)	40
情景六：叫醒(2)	40
情景七：电话占线	41
情景八：电话无人接听	41

情景九：留言服务	42
情景十：紧急情况处理	42
第五节 外币兑换服务英语	43
词汇短语集锦	43
基本句型	43
情景再现	44
情景一：兑换旅行支票	44
情景二：人民币兑换美元（1）	45
情景三：人民币兑换美元（2）	45
第六节 结账退房常用英语	46
短语词汇集锦	46
基本句型	46
情景再现	47
情景一：结账退房（1）	47
情景二：结账退房（2）	48
情景三：核对账单	49
情景四：账单有错	49
第七节 酒店前厅部常用英文表单	50
表单01：散客预订单	50
表单02：客房预订单	51
表单03：免费房/内部自用房预订单	52
表单04：变更通知单	52
表单05：取消预订汇总表	53
表单06：临时住宿登记表	53
表单07：境外人员临时住宿登记表	54
表单08：散客住宿登记表	55
表单09：境外团体人员住宿登记表	55
表单10：加床通知书	56
表单11：客人代付凭证	56
表单12：房间/房价变更通知单	57
表单13：房间折扣申请单	57
表单14：提前退房表	57

表单15: 延期退房表	58
表单16: 客人留言单	58
表单17: 住客通知单	59
表单18: 访客留言单	59
表单19: 散客行李登记表	60
表单20: 物品租借单	60
表单21: 物品外借和归还记录表	61
表单22: 留言/传真/邮件收发记录	61
表单23: 领取寄存行李证明	62
表单24: 免打扰记录单	62
表单25: 散客电话组别修改登记表	63
表单26: 贵宾叫醒单	63
表单27: 叫醒时间确认表	64
表单28: 商务服务记录单	64

第 三 章 星级酒店客房部常用英语 65

第一节 带客进房..... 66

词汇短语集锦	66
基本句型	67
情景再现	67
情景一: 认出客人	67
情景二: 介绍房间设备	68
情景三: 介绍提供服务	69
情景四: 寻找餐厅	70

第二节 客房服务常用英语..... 70

词汇短语集锦	70
基本句型	71
情景再现	71
情景一: 客房清洁(1)	71
情景二: 客房服务(2)	72
情景三: 客房服务(3)	73

情景四：开夜床服务（1）	74
情景五：开夜床服务（2）	75
第三节 洗衣服务常用英语	76
词汇短语集锦	76
基本句型	77
情景再现	79
情景一：解释如何获得服务	79
情景二：快洗服务	80
情景三：完美服务	80
情景四：补衣服	81
情景五：送错衣服	82
第四节 维修服务常用英语	83
词汇短语集锦	83
基本句型	83
情景再现	84
情景一：马桶堵了	84
情景二：供暖系统坏了	85
情景三：修理电视	85
第五节 客房用餐常用英语	86
词汇短语集锦	86
基本句型	87
情景再现	88
情景一：早餐点餐	88
情景二：接受点心订餐	89
情景三：送餐服务（1）	89
情景四：送餐服务（2）	89
第六节 其他服务	90
词汇短语集锦	90
基本句型	90
情景再现	91
情景一：客人要求换房	91
情景二：加床服务	92

情景三：代客购物（1）	93
情景四：代客购物（2）	93
情景五：客人丢失钱包	94
情景六：访客留宿	95
情景七：托婴服务	96
第七节 客人投诉常用英语	97
词汇短语集锦	97
基本句型	97
情景再现	99
情景一：房间没有打扫	99
情景二：冰箱坏了	99
第八节 酒店客房部常用英文表单	100
表单01：客房服务通知单	100
表单02：紧急通知	100
表单03：婴儿看护申请单	101
表单04：迷你酒吧消费清单	102
表单05：制服登记卡	102
表单06：洗衣单	103
表单07：污渍通知单	104
表单08：客衣通知单	105

第 四 章 星级酒店餐饮部常用英语 … 106

第一节 预订餐桌服务英语	107
词汇短语集锦	107
基本句型	107
情景再现	108
情景一：定角落里的座位	108
情景二：定一个八人桌	109
情景三：预订已满	110

第二节 安排客人就座常用英语····· 110

词汇短语集锦····· 110

基本句型····· 111

情景再现····· 112

情景一：为客人安排了一个单间····· 112

情景二：已预订····· 113

情景三：未预订····· 113

第三节 点菜服务常用英语····· 114

词汇短语集锦····· 114

基本句型····· 114

情景再现····· 115

情景一：西餐点餐····· 115

情景二：咖啡厅····· 116

情景三：酒吧点餐····· 116

情景四：早餐点菜····· 117

情景五：点饮品····· 118

情景六：协助客人点餐····· 118

第四节 餐间服务常用英语····· 119

词汇短语集锦····· 119

基本句型····· 121

情景再现····· 123

情景一：我推荐饺子····· 123

情景二：牛排要几分熟····· 124

情景三：今天的特色餐是什么····· 124

情景四：我要两份三号套餐····· 125

情景五：与客人聊天····· 125

第五节 结账服务常用英语····· 126

词汇短语集锦····· 126

基本句型····· 126

情景再现····· 127

情景一：分开结账····· 127

情景二：打包服务····· 128

情景三：入房账	128
---------------	-----

第六节 餐饮部常用英文表单

129

表单01：点菜单	129
表单02：酒水单	129
表单03：酒水积存单	130
表单04：会议、婚宴、大型宴会合约书	130
表单05：临时借据	131
表单06：客房用膳送餐记录	132
表单07：送房服务器皿登记表	132
表单08：宴会预订通知单	133
表单09：餐厅工作日记	134
表单10：餐厅/酒吧日终检查表	135
表格11：宾客信息反馈表	135

第五章 星级酒店商务中心常用英语 136

第一节 会议服务常用英语

137

词汇短语集锦	137
基本句型	137
情景再现	138
情景一：预订会议室	139
情景二：咨询会议室收费	139

第二节 票务服务常用英语

140

词汇短语集锦	140
基本句型	140
情景再现	143
情景一：预订机票	143
情景二：火车票预订	143

第三节 传真及打印复印服务

144

词汇短语集锦	144
--------------	-----

基本句型	145
情景再现	146
情景一：发送传真（1）	146
情景二：发送传真（2）	147
情景三：打印	147
情景四：复印	148

第四节 商务中心常用英文表单..... 149

表单01：商务中心计价单	149
表单02：机票预订单	150
表单03：车船票订票单	150
表单04：预约订车单	151

第 六 章 星级酒店康乐部常用英语 ... 152

第一节 健身中心常用英语..... 153

词汇短语集锦	153
基本句型	154
情景再现	155
情景一：咨询办卡（1）	155
情景二：咨询办卡（2）	156
情景三：咨询做何种运动	156
情景四：宾客接待	157
情景五：提供帮助	157

第二节 游泳池常用英语..... 158

词汇短语集锦	158
基本句型	158
情景再现	159
情景一：客人咨询	159
情景二：为客人介绍	160
情景三：为客人提供服务	160
情景四：跟学员对话	161

第三节 桑拿按摩常用英语 162

词汇短语集锦 162

基本句型 162

情景再现 163

情景一：桑拿服务 163

情景二：按摩服务 164

附录 世界国家及首都中英文对照..... 165

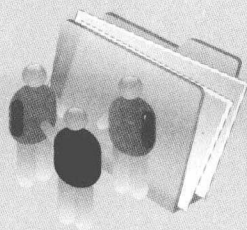
一、亚洲主要国家及首都中英文对照 166

二、欧洲主要国家及首都中英文对照 167

三、美洲主要国家及首都中英文对照 168

四、非洲主要国家及首都中英文对照 169

五、大洋洲主要国家及首都中英文对照 170



第一章

星级酒店英语基本用语

- ◆ 第一节 酒店常用礼貌用语
- ◆ 第二节 酒店部门职位中英文对照
- ◆ 第三节 酒店常用基本常识英语





第一节 酒店常用礼貌用语

一、欢迎问候语

酒店员工要经常对客人表示欢迎。因此，酒店员工熟练使用常见的欢迎问候语，可以消除客人的陌生感，让客人感到宾至如归。

1. How do you do!

您好！

2. Good morning/afternoon/evening!

早上（下午/晚上）好！

3. How are you (doing) ?

您好吗？

4. Welcome, sir (madam) .

欢迎光临，先生（女士）。

5. Please come in. It's so nice of you to make it.

请进，欢迎光临。

6. We're glad to have you here.

我们很高兴您来到这儿。

7. Nice to meet you, sir.

见到您真高兴，先生。

8. Nice to meet/see you!

很高兴见到您！

9. I'm glad to see you again, sir (madam) .

再次见到您真高兴，先生（女士）。

10. I hope you'll enjoy yourself here.

希望您在这里度过美好的时光。

二、感谢应答语

酒店员工在为客人服务的过程中，客人会表示感谢，此时，酒店员工要对客人的感谢做出回应。因此，酒店员工要掌握常用的感谢应答语。

1. Thank you very much.

非常感谢。

2. Not at all./You are welcome.

不用谢。