

英语口语魔法丛书

The Most Popular Topics
of Oral English

酒店服务业英语 口语



北京大学 沈 婵 方志仁 主编
[美] Alva Bridget 审订

· 集结上百个鲜活话题 · 网罗最地道的英文表达 ·
· 还原英语世界最原汁原味的魅力 · 引导你进入轻松的语言学习殿堂 ·

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教 · 育 · 出 · 版 · 中 · 心

英语口语魔法丛书

The Most Popular Topics
of Oral English

酒店服务业英语
口语

北京大学 沈 婵 方志仁 主编
[美] Alva Bridget 审订

· 还原英语世界

· 文表达 ·
· 的语言学习殿堂 ·

中国石化出版社

HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM

· 出版 ·

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务业英语口语/沈婵, 方志仁主编.
—北京: 中国石化出版社, 2011. 8
ISBN 978-7-5114-1120-4

I. ①酒… II. ①沈… ②方… III. ①饭店-商业服务-英语-口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 158599 号

未经本社书面授权, 本书任何部分不得被复制、抄袭, 或者以任何形式或任何方式传播。版权所有, 侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址: 北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编: 100011 电话: (010) 84271850

读者服务部电话: (010) 84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail: press@sinopec.com.cn

北京宏伟双华印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

700 × 1000 毫米 16 开本 15 印张 357 千字

2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元(赠送 MP3 盘)

前 言

我们生活的时代，是信息化的时代，信息流是这个时代最有价值的东西，它几乎覆盖了世界的每一个角落。在这样一个时代，语言显得更加重要，尤其是在当今这个经济高速发展的时期，中国与世界各国之间的联系越来越密切，英语作为最重要的语言交流工具，也越来越受到人们的重视。

然而，你是否经历过这样的场景：见到外国人就急切地想与对方交流以提高口语水平，于是这些标准经典的对白脱口而出：“Hi, nice to meet you. How are you?” “I’m fine. Thank you, and you?” 接下来挖空心思和老外聊一聊其他的问题，可就是找不到恰当的英文来表达，心急如焚，只能让这绝好锻炼口语的机会在焦虑急躁中溜走。

出现以上现象的主要原因是我们平时只会读课本，而想要“脱口而出”并不是那么容易。有些人花费了很多时间，盲目地背了大量的单词，但大部分单词平时用不上，还有许多单词用不对场合，听起来“不地道”。因此我们最好是根据场景记句型的同时，记下实用的单词。为了帮助广大英语爱好者找到更好更适合自己的学习方式，切实提高自己的英语口语水平，我们编写了这套“英语口语魔法丛书”。

《酒店服务业英语口语》模拟各种高频情景，精选了六大专栏。本书特别设计了以下四大部分：

词汇宝典：精选与本单元相关的生词及短语，便于读者学习、领会并掌握，以达到事半功倍的效果。

妙言锦句：通过学习筛选出来的高频率句型，重点掌握主题内容，同时又可以牢记常用表达方式，做到举一反三，并为下面的对话练习打好基础。

应用实例：把英语会话放在特定的情景中进行，避免了人们孤立地学习英语单句，在不同的场合下错用英语口语的尴尬局面。读者在领略美国生活和工作场景的同时，可以感受更多的中英文语言的差异，掌握英语最实用最时尚的表达。

文化背景：精选与主题相关的小知识，内容实用，充满生趣，为读者提供了一个和自己的学习、工作有密切关系的语言环境，全面提高语言的应用能力。

无论是工作还是学习，我们编撰的这套针对英语学习者口语训练的“英语口语魔法丛书”，都有其独特的延展度和灵活性，希望能够博得大家的喜爱，更希望通过本书可以让读者在短时间内提高自己的英语口语交际能力。时时刻刻与英语为伴，简简单单脱口而出。

“金无足赤”，疏漏在所难免，诚请批评指正。

编 者

目 录

Chapter One Front Office 总服务台	(1)
I Room Reservation 客房预订	(3)
II Receiving Guests 客人接待	(8)
III Checking in 住宿登记	(13)
IV Requiring Information 问讯	(19)
V Changing Foreign Currency 兑换外币	(24)
VI Settling Accounts 结账	(30)
Chapter Two Housekeeping Department 客房部	(37)
I Taking a Guest to the Room 引领客人	(39)
II Introducing the Room Service 介绍客房服务	(47)
III Housekeeping Management 客房管理	(52)
IV Call Transfers 转接电话	(58)
V Laundry Service 洗衣服务	(64)
VI Maintenance Service 维修服务	(70)
Chapter Three Food and Beverage Department 餐饮部	(75)
I Being Seated 就坐	(77)
II Taking Orders 点菜	(82)
III Serving the Order 上菜	(88)
IV Chinese Food 中餐	(95)
V Western Food 西餐	(102)
VI The Bar 酒吧	(108)

Chapter Four	Fitness Center 康乐中心	(115)
I	Exercising with Equipment 器械锻炼	(117)
II	Dancing 跳舞	(123)
III	Seeing Movies 看电影	(129)
IV	The Night Club 夜总会	(135)
V	Beauty and Hair Salon 美容美发	(141)
VI	Health Care 医疗保健	(148)
Chapter Five	Shopping Center 购物中心	(155)
I	Food and Beverage 食品饮料	(157)
II	Clothes 服装	(163)
III	Jewelry and Art Work 珠宝工艺品	(170)
IV	Chinese Painting and Calligraphy 中国书画	(175)
V	Silk Fabric 丝绸纺织品	(181)
VI	Medicine and Health Products 医药保健品	(187)
Chapter Six	Other Services in a Hotel 其他服务	(193)
I	Booking Train Tickets and Plane Tickets 订购火车票和飞机票	(195)
II	Posting Packages and Expenses 邮寄包裹和钱物	(202)
III	Secretarial, Interpreting and Convention Service 文秘、翻译和会务服务	(209)
IV	Special Services 特殊服务	(215)
V	Taxi Arrangement 联系出租车	(221)
VI	Complaint Service 投诉服务	(227)



酒店服务业 英语口语

Topics of Hotel Service English

1

【总服务台】

Front Office



I 客房预订

Room Reservation



词汇宝典

Vocabulary Book

king size 大床

superior 高级间

room reservation 客房预约



妙言锦句

This Is What You Say

- —Thank you for calling the Hilton Hotel.
—I'd like to reserve a room.
—感谢您致电希尔顿酒店。
—我想要预订一个房间。
- Can you make it another date? I can't change the dates of my stay.
您能否改为其他日期呢？我无法更改住宿的日期。
- —What kind of room do you want?
—A double. It's for me and my wife.
—您要哪一种房间？
——一间双人房，我跟我妻子住。
- —What time will you arrive?
—I'm not sure. Maybe 8:00 or 9:00 at night.
—您会在何时抵达？
——我不能确定，也许是晚上八九点吧。
- Sorry, we're fully booked on that date. Can you make it another date? How about the 19th?
抱歉，当日的房间都被订光了。您能改期吗？那么19日呢？
- Good afternoon, Beijing Hotel, Reservations. What can I do for you?
下午好，北京饭店预订处，我能为您效劳吗？



• This is the busiest season. I'm very sorry but could you call us again later this weekend? We may have a cancellation.

现在是旺季。非常抱歉，但是能不能请您这个周末再打电话过来？可能会有人取消预约。

• Would you mind a double room instead?

您介意改住双人房吗？

• Is it possible for you to change your reservation date?

您可不可以改变预约日期呢？

• Can you book me into another hotel in the area?

可不可以替我在当地预订另一家旅馆呢？



应用实例

Using Stage

Conversation 1

A: I need to make a reservation for three single rooms on October 1st.

A: 我需要预订10月1日的三间单人房。

B: I'm sorry, madam. We're fully booked for single rooms for that day. Would you like us to put you on a waiting list or find single rooms in another hotel for you?

B: 对不起，女士。我们那天的单人房间已经预订客满。您愿意我们把您列入等候名单还是为您在其他酒店找单人间？

A: Thank you. That's very kind of you. But could you recommend me another hotel, which won't be full up?

A: 谢谢！您太客气了。您能给我推荐一家有空房的饭店吗？

B: Yes, of course.

B: 当然可以。

Conversation 2

A: Which kind of room would you prefer?

A: 您喜欢什么样的房间？

B: A double room, please.

B: 请给我一间双人房。

A: Could you hold the line, please?

A: 请别挂断好吗？我要查查那几天



I'll check our room availability for those days. ... Thank you for waiting. I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room.

B: I see. How much will that be?

A: We have a twin at HK \$ 1,000 and at HK \$ 1,500, Which would you prefer?

B: I'll take the one at HK \$ 1,000.

A: Thank you, sir.

的空房间……让您久等了。我们恐怕没有双人间，但是可以提供您两张单人床的房间。

B: 哦，价钱多少？

A: 我们有港币 1000 元和 1500 元的两种单人床房间，您喜欢哪一种？

B: 我订 1000 元的那一种。

A: 谢谢您，先生。

Conversation 3

A: Hi, I'd like to change my reservation from June 20th to June 23rd.

B: OK. May I have your name, please?

A: Helen Carter.

B: Oh, according to our records you booked a single room from June 20 to June 23. What seems to be the problem?

A: Well, I'd like to change the date to from June 20th to the 25th, and make that for two singles instead of one.

B: Let me see. Yes, that can be arranged. Two single rooms from June 20 to 25 under the name of Helen Carter.

A: Yes, thanks a lot.

A: 你好。我想更改我预订的从 6 月 20 日到 6 月 23 日的房间。

B: 好的，您叫什么名字？

A: 海伦·卡特。

B: 噢，根据我们的记录，您预订了从 6 月 20 日到 6 月 23 日的一个单人房间。有什么问题吗？

A: 我想把日期改至 25 日，并且要两个单人房间，而不是一个。

B: 让我看一看。是的，可以安排。以海伦·卡特的名义预订两个单人房间，从 6 月 20 日到 6 月 25 日。

A: 是的，多谢。



Conversation 4

- A: Do you have a room in early August? A: 8月初有空房间吗?
B: Yes, we do. And for how many people? B: 有。几个人住?
A: There're only two of us. Just my wife and me. A: 只有两个人。我夫人和我。
B: Do you want just bed and breakfast, or...? B: 你们只要住宿和早餐, 还是……?
A: Is there full board? A: 一日三餐都开饭吗?
B: No, only half board. B: 不, 只开早晚两餐。
A: How much does it cost? A: 价钱是多少?
B: It's twenty-five dollars per person. And how many nights are you going to stay? B: 每人 25 美元。您打算住几个晚上?
A: Just one night, and two meals. A: 只住一个晚上, 吃两顿饭。

Conversation 5

- A: Room Reservations. What can I do for you? A: 客房预订处。我可以帮您做什么呢?
B: Yes. I'd like to cancel a reservation, for the travel schedule has been changed. 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: That's OK. Could you tell me in whose name the reservation was made? A: 可以。请告诉我是谁预订房间的?
B: James. B: 詹姆斯。
A: And the date of the reservation? A: 房间预订的日期呢?
B: From June 10th for 3 days. B: 从 6 月 10 日起, 共 3 天。
A: Excuse me, but is the reservation for yourself or for another party? A: 请问这个预订是为您本人办理还是为别人?
B: It's for my brother. B: 为我的哥哥。



- A: Well, may I have your name and phone number, please? A: 那么, 请告诉我您的姓名和电话号码。
- B: Yes, it's Hellen Green, and my number is 2294298. B: 好的, 我是海伦·格林。电话号码是 2294298。
- A: Thank you, madam. I will cancel the reservation for June 10th for 3 days. We look forward to another chance to serve you. A: 谢谢您, 女士。我将取消 6 月 10 日 3 天的预订。欢迎下次光临。
- B: Thank you all the same. B: 还是要谢谢你。
- A: It's my pleasure, goodbye. A: 这是应该的, 再见。



文化背景

Cultural Background

Hotel usually receives reservation requests in the following ways.

- by telephone. It is the most common way in many hotels.
- by fax. It is fast and the confirmation is made immediately.
- by E-mail and computer terminals. Hotels can link their reservation systems with other hotels, with airline seat reservation systems and with terminals in the offices of important travel agents.
- by letter.
- by personal contact.

饭店经常接受以下方式的预订请求。

- 电话预订: 这是在很多饭店里最常用的方式。
- 传真预订: 非常快而且能够被立即确定。
- 电子邮件和电脑的终端机预订: 一些饭店可以把他们的预订系统和其他饭店的预订系统、空中卫星预订系统, 及一些重要的旅游代理商办公室的终端电脑联在一起。
- 写信预订。
- 个人联系预订。



II 客人接待

Receiving Guests

词汇宝典

Vocabulary Book

destination 目的地

show to 引导, 带领

enthusiasm 热情

妙言锦句

This is What You Say

- The Reception Desk is straight ahead.
接待台就在前面。
- Good morning, sir. Welcome to our hotel.
先生, 早上好, 欢迎到我们旅馆来。
- Very glad to have you here.
非常高兴您能到这里来。
- Good afternoon, madam and sir. Did you have a nice trip?
太太, 先生, 下午好, 旅途愉快吗?
- Is this your first trip to Beijing?
这是您第一次来北京吗?
- We wish you a most pleasant stay in our hotel.
愿您在我们宾馆过得愉快。
- I hope you will enjoy your stay with us.
希望您在我们宾馆过得愉快。



应用实例

Using Stage

Conversation 1

- A: Good morning. Welcome to International Hotel. A: 早晨好! 欢迎来国际饭店。
- B: Good morning. B: 早晨好!
- A: How many pieces of baggage do you have? A: 您有多少件行李?
- B: Just these four. B: 就这四件。
- A: This way, please. A: 这边请。

Conversation 2

- A: Good afternoon, sir. Welcome to the Grand Hotel. A: 先生, 下午好, 欢迎光临圆山饭店。
- B: Thank you. B: 谢谢。
- A: Are you checking in, sir? A: 先生, 您要登记住宿吗?
- B: Yes, what shall I do then? B: 是的, 那么我该怎么做呢?
- A: I'll show you to the front desk, sir. A: 我带您去前台, 先生。

Conversation 3

- A: Good evening, sir. Welcome to the Peace Hotel. A: 晚上好, 先生。欢迎到和平饭店。
- B: Thank you. B: 谢谢。
- A: How many pieces of luggage do you have? A: 您有多少件行李?
- B: Just these four. B: 只有这4件。
- A: Two suitcases and two bags. Is that right? A: 两个旅行箱和两个袋子, 对吗?
- B: Yes. That's all. B: 是的, 就这些。
- A: I'll show you to the front desk. This A: 我带您到前台, 请跟我来。我把



way, please. I will put your bags by the post over there. 您的袋子放在那儿的柱子旁边。

B: I see, thanks.

B: 好的, 谢谢。

A: A bellman will show you to your room when you have finished checking in.

A: 您办完住宿登记时, 服务员会带您到房间去。

B: OK. Fine.

B: 好的。

A: Please enjoy your stay.

A: 希望您过得愉快。

Conversation 4

A: Good afternoon, sir. Welcome to the Blue Sky Hotel.

A: 下午好, 先生。欢迎来到蓝天饭店。

B: Thanks. Good afternoon.

B: 下午好, 谢谢。

A: I'm the doorman, Mr Short. Let me help you with your baggage.

A: 我是门童, 肖特先生, 让我来帮您提行李。

B: It's so kind of you.

B: 你真是太好了。

A: The reception desk is straight ahead. After you, please.

A: 接待处就在前面, 请您先走。

C: Good afternoon, is this Blue Sky Hotel?

C: 下午好, 这是蓝天饭店吗?

A: Good afternoon, madam, here it is. Who are you looking for?

A: 是的, 下午好, 女士, 您找谁呢?

C: No, I'm not looking for anybody, I want to stay in.

C: 不, 我不是来找人的, 我想住店。

A: Please come in and contact the reception desk.

A: 您请进, 请跟接待处联系。

C: Where is it?

C: 在哪儿呢?

A: It's straight ahead. I will help you handle the baggage.

A: 就在前面, 我将会帮您处理好行李的。

C: OK.

C: 好的。

A: Please step this way. It's slippery, please mind your step.

A: 请走这边, 地很滑, 走路请小心。

C: Thank you.

C: 谢谢。