

酒店英语

即听即说

智课教育
SmartStudy.com



职场系列丛书



扫码关注后回复“5716”
免费获取音频

欧阳倩 唐璐 李雪◎等编著 【美】Michael Anderson◎审订

精选酒店行业各种场景中最实用的句子和对话

一书在手，从容应对各种状况！

超值赠送

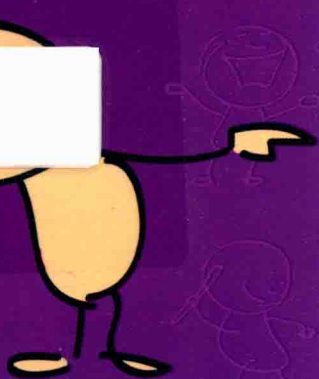
智课网价值 **597元、48课时** 名师听说课程

课程内容及操作方法详见本书前言

激活码：



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



酒店英语

职场新人系列丛书

即听即说



欧阳倩 唐瑭 李雪◎等编著 【美】Michael Anderson◎审订



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

为了帮助广大英语爱好者更好地学习和提高自身的英语口语水平，我们精心编写了这本口语练习与应用工具书。本书最大的特点就是将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。本书内容囊括了工作及生活中的点点滴滴，让读者在工作与生活交际中，真正体会开开心心学口语的轻松与快乐。希望本书能够博得大家的喜爱，更希望本书可以让大家在短时间内提高英语口语交际能力，实现自己流畅说英语的梦想。

图书在版编目（CIP）数据

酒店英语即听即说 / 欧阳倩等编著. —2 版. —北京：机械工业出版社，2017.5

（职场红人系列）

ISBN 978-7-111-57165-0

I. ①酒… II. ①欧… III. ①饭店—英语 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 145084 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：郑文斌 责任编辑：尹小云

版式设计：墨格文慧 责任印制：常天培

中教科（保定）印刷股份有限公司印刷

2017 年 7 月第 2 版第 1 次印刷

148mm×210mm·4.75 印张·181 千字

0 001—5000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-57165-0

定价：22.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线：010-88361066

机工官网：www.cmpbook.com

读者购书热线：010-68326294

机工官博：weibo.com/cmp1952

010-88379203

金书网：www.golden-book.com

封面无防伪标均为盗版

教育服务网：www.cmpedu.com

前言

Preface

21世纪，我们生活的时代是信息化的时代，信息流通向世界的每一个角落。在这样一个时代，语言起着至关重要的作用。而伴随着中国的国际化，生存、机遇、挑战和竞争给人们带来了前所未有的危机感，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。一个人英语水平的高低总是和事业、前途、地位，甚至命运联系在一起。

尽管在中国学习英语的人很多，但许多人却收效甚微。在学了多年英语后，能够运用自如的人实在是凤毛麟角。多数人运用英语的能力很差，无法品尝到英语学习成功的快乐。也有很多人不得不承认自己学英语的目的只是为了考试。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，还有很多单词用不对场合，听起来“不地道”。英语口语有着独特的语言规律和语法规则，只有遵循其独特的规律、规则，才能学会原汁原味的英语，实现良好的沟通。

为了帮助广大英语爱好者更好地学习和提高自身的英语口语水平，我们精心编写了这套口语丛书。本丛书共6本，包括商务英语、文秘英语、外贸英语、酒店英语、旅游英语和社交英语。本丛书最大的特点就是将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情形。

从整体上看，本丛书具有如下特点：

实用情景对话 最典型的工作场景，最鲜活的行业气息，最实用的场景对话。在实战对话中学习英语，无疑是最轻松、最有效的方式。

语言地道 本丛书所采用的句子和对话都尽量保持地道口语的习惯和语音语调，让广大读者听起来身临其境，学起来朗朗上口。

举一反三 列举从业人员在特定工作场景中最常使用的英语句型。熟读熟记后，可在工作中举一反三，游刃有余。

文化视角 与行业相关的小知识，富于文化气息，只需轻松一瞥，便可对相关行业了解更多。

实用性强 本丛书中的对话内容涉及面非常广泛，包含了日常办公事

务、电话沟通、公司会议、商务交际、商贸活动、外出旅游、日常交际等工作和生活的各个方面。读者能在不同工作和生活场景中感受中英文说话方式的差异，并且进一步充电，掌握最实用、最时尚的英语表达。

简单易学 本丛书各场景所选用的对话通俗易懂，便于读者模仿练习。每段英文会话都带有相应的中文翻译，能为广大读者扫除学习障碍。

无论就工作还是学习而言，我们编写的这套针对英语学习者的口语丛书，都有其独特的延展性和灵活性。本丛书让读者在工作与生活交际中，真正体会开开心心学口语的轻松快乐。希望本丛书能够博得大家的喜爱，更希望本丛书能让大家在短时间内提高英语口语交际能力，实现流畅说英语的梦想。

凡购买正版图书，赠送智课名师线上课程597元、48课时大礼包（《零基础搞定旅游英语》价值299元、30课时；《许岑看电影学英语》价值298元、18课时）。读者扫描封底智课二维码，注册登录成功后，输入课程卡激活码，立即激活。注：激活码有效期为120天，自激活码激活时开始计算有效期，过期作废。

参加本丛书编写的除了欧阳倩、唐瑭、李雪外，还有耿淑玉、王德军、范宏博、唐淑华、王春华、刘岩、王芳、陈欢、古丽、刘梦鑫、张生云、王欢、黎兴刚、王印有、吴经林、高鹏、范秋杏、姜宝静、刘杰、云唯真、陈冬冬、连庆玲、刘东和、陈杨庆、黄艳、黄春丽、董亮、李铁红、王宇、刘爽、王英、张一平、沈二婵、陈明慧、周子骏、李建霞、赵娜、涂振旗、张永艳、王迎秋、刘仕文、王艳平、曹银菊、孟楠、张秀娟、成芬、朱振华、汪华、张艳霜、佟琳、孙源龙、刘颖。另外，美国的朋友Michael Anderson对本丛书的审订工作付出了很多艰辛的劳动，在此一并表示感谢。

由于作者水平和时间有限，书中不足之处在所难免，敬请专家和读者指正。

编 者

前言

CHAPTER 1 礼宾服务

1

- ① 常用表达 // 1
- ② 宴会服务 // 5
- ③ 取送行李 // 12
- ④ 存放行李 // 16
- ⑤ 提供咨询 // 21
- ⑥ 说明设施的位置 // 26

CHAPTER 2 服务总台

30

- ① 预订客房 // 30
- ② 登记入住 // 37
- ③ 兑换钱币 // 41
- ④ 电话服务 // 45
- ⑤ 投诉服务 // 49
- ⑥ 结账离店 // 56

CHAPTER 3 客房服务

61

- ① 客房服务 // 61
- ② 洗衣服务 // 66
- ③ 送餐服务 // 71

④ 唤醒服务 // 76

⑤ 收拾房间 // 80

⑥ 特殊要求 // 84

CHAPTER 4 餐饮服务

89

① 预订桌位 // 89

② 招呼入座 // 93

③ 点菜 // 97

④ 上菜 // 102

⑤ 处理投诉 // 107

⑥ 结账买单 // 111

CHAPTER 5 休闲娱乐

116

① 酒吧服务 // 116

② 舞厅跳舞 // 120

③ 健身中心 // 124

④ 购物拱廊 // 130

⑤ 美容美发 // 136

⑥ 有关音乐 // 140

CHAPTER 1 礼宾服务

1 常用表达



你一定要会说的场景句

1. 先生，下午好！
Good afternoon, sir.
2. 欢迎光临国际饭店。
Welcome to International Hotel.
3. 布朗先生，见到您我很高兴。
Nice to meet you, Mr. Brown.
4. 晚安！
Good night.
5. 祝您旅途愉快！
We wish you a pleasant journey.
6. 祝您健康。
I wish you good health.
7. 感谢您在我们饭店下榻。
Thank you for staying in our hotel.
8. 不用谢。
You are welcome.
9. 非常抱歉。
I'm terribly sorry.
10. 这没什么。
That's all right.
11. 听到这事我很难过。
I'm sorry to hear that.
12. 对不起，那是不允许的。
I'm sorry; that's not allowed.

日常问候

A: **Good afternoon, sir.** 先生, 下午好!

B: **Good afternoon.** 下午好!

延伸 **Good morning (afternoon, evening), sir (madam).** 早上(下午、晚上)好, 先生(夫人)。

How do you do? (— How do you do?) 您好! (—您好!)

Hello (Hi)! 您好!

How is everything (with you)? (您)一切都好吗?

How are you getting on (along) these days? 这些天过得怎么样?

How are you? (— Fine, thank you. And you?) 您的身体好吗? (—很好, 谢谢。您怎么样?)

欢迎光临

A: **Welcome to International Hotel.** 欢迎光临国际饭店。

B: **Thank you.** 谢谢。

延伸 **Good morning. Welcome to International Hotel.** 早上好! 欢迎光临国际饭店。

Welcome to our hotel. 欢迎光临我们酒店!

Good morning, sir. Welcome to our hotel. 先生, 早上好, 欢迎光临我们宾馆。

见面寒暄

A: **Nice to meet you, Mr. Brown.** 布朗先生, 见到您很高兴。

B: **Nice to meet you, too, Mr. Zhang.** 张先生, 我也很高兴见到您。

延伸 **Glad (Nice) to see you.** 见到您很高兴。

It's nice to meet you again, Mr. Johnson. 再次见到您太好了, 约翰逊先生。

晚间告别

A: **Good night.** 晚安!

B: **Good night.** 晚安!

延伸 **Have a good rest.** 祝您休息好!

See you later (tomorrow). 以后(明天)见!

临行寄语

A: **We wish you a pleasant journey.** 祝您旅途愉快!

B: Thank you. 谢谢!

延伸 Hope to see you again soon. 希望不久再次见到您!

Have a good time. 祝您过得愉快!

Have a nice trip! 一路平安!

All the best! 万事如意。

Take care! 多保重!

表达祝福

A: I wish you good health. 祝您健康。

B: Thank you very much. 非常感谢。

延伸 Let me wish you every success. 祝您一切顺利!

Happy New Year! 新年快乐!

Happy birthday to you! 祝您生日快乐!

Congratulations! 祝贺您! (恭喜!)

My hearty congratulations! 衷心祝贺您!

表示感谢

A: Thank you for staying in our hotel. 感谢您在我们饭店下榻。

B: You are (most) welcome. 不用谢。/不用客气。

延伸 Thank you (very much). 谢谢您 (非常感谢)。

I'm very **grateful** to you. 非常感谢您。

Thank you for coming. 谢谢您的光临。

回应谢意

A: I'm very grateful to you. 非常感谢您。

B: You are welcome. 不用谢。

延伸 Don't mention it. 不用谢。

My pleasure. (With pleasure). 很高兴能为您服务。

Glad to be of service. 很高兴为您服务。

At your service. 乐意为您效劳。

场景词汇

① congratulation 祝贺

② grateful 感激的

表示歉意

A: I'm terribly sorry. It's my fault. 非常抱歉, 那是我的过错。

B: Let's forget it. 算了吧!

延伸 I'm sorry. 很抱歉。

Excuse me. 对不起。

Sorry to have kept you waiting. 对不起, 让您久等了。

Sorry to interrupt^❶ you. 对不起, 打扰了。

回应歉意

A: I'm awfully sorry for my carelessness. 对于我的粗心大意, 我非常抱歉。

B: That's all right. 这没什么。

延伸 It doesn't matter. 没关系。

Never mind. 不要紧。/没关系。

表示难过

A: She doesn't feel very well. 她感觉不太舒服。

B: I'm sorry to hear that. 听到这事我很难过。

延伸 We are all sorry to hear of your illness. 听说您病了, 我们都很难过。

There, there. Now try not to get too upset^❷ about it. 好啦, 不要为这事太烦恼了。

否定回答

A: May I smoke here? 我可以在这里抽烟吗?

B: I'm sorry; that's not allowed. 对不起, 那是不允许的。

延伸 No, I'm afraid not. 不, 恐怕不行。

Out of the question^❸, I'm afraid. 恐怕不可能。

场景词汇

❶ interrupt 打扰

❷ upset 心烦的

❸ out of the question 不可能

CHAPTER 1 礼宾服务

2 宴会服务



你一定要会说的场景句

1. 我想问一下能不能订个婚宴?
I want to ask if you could arrange a wedding party.
2. 您能再说详细一点吗?
Can you give me some more details, please?
3. 有多少人参加?
How many people will be attending?
4. 那么宴会的场地呢, 先生?
What about the venue for the function, sir?
5. 要我把各种菜单传给您吗, 先生? 这样您可以做一下比较。
Would you like me to send you our range of menus so that you can compare, sir?
6. 先生, 请问您想在哪天举行宴会呢?
When would you like to hold the party, sir?
7. 请你把费用情况也传给我, 好吗?
And could you give me details of costs?
8. 我来预订一些必要的设备和人员。
I'd like to book some facilities and personnel for it.
9. 明天的会议我需要一部幻灯片放映机。
I need a slide projector for a meeting tomorrow.
10. 您的会议将有多少人参加?
How many participants will be attending your conference?
11. 您能在这儿签个名吗? 还有, 请留下您的电话号码。
Could you please sign here? And also your telephone number, please.
12. 这个星期五下午一切就能准备就绪。
Everything will be ready by Friday afternoon.
13. 你们有些什么设施?
And what sort of facilities can you offer?
14. 我从你们酒店的服务手册上得知, 这儿提供翻译服务。
From your handbook, I knew that you provide translation service.
15. 您要什么语言的翻译?
Which language interpreter do you want?

预订婚宴

A: Xinhua Hotel. May I help you? 新华宾馆。能帮您什么忙吗?

B: I want to ask if you could arrange a wedding party. 我想问一下能不能订个婚宴?

延伸 Banqueting^① and Conference^② Section. May I help you? 这里是宴会部。有什么要我帮您的吗?

My name is Zhou. My daughter's getting married in six weeks on 12 June and I would like you to do the catering, please. 我姓周。我女儿6个星期以后,也就是6月12号要结婚,我想请你们来承办婚宴。

婚宴详情

A: Certainly, sir. Can you give me some more details, please? 好的,先生。您能再说详细一点吗?

B: Well, the wedding's on 12 June, as I say. 好,我刚才说了,婚礼是在6月12号。

延伸 And how many guests will there be, sir? 有多少人来参加,先生?

The guest list stands at around 120 at the moment. 现在客人名单上大约有120人。

I see. And what time will you want the reception^③ to start, sir? 我知道了。婚宴什么时候开始,先生?

After the service at about half past three. 仪式之后,大约3点半。

Thank you. Were you thinking of having Chinese^④ or western food, sir? 谢谢。您考虑是要中式菜点还是西式菜点呢,先生?

邀请人数

A: How many people will be attending^⑤? 有多少人参加?

B: About 60. 大约60人。

延伸 What size of party are you going to order and how many people will attend the birthday party in our restaurant? 您想在我们餐厅举办一个多大规模的生日会呢?

场景词汇

① banquet 宴会

③ reception 宴会

⑤ attend 参加

② conference 会议

④ Chinese 中式的

会有多少人参加呢?

I want to **reserve** ① a room for two hundred people to **hold** ② a dinner party. 我想预订一间能容纳200人的宴会厅举行晚宴。

宴会厅

A: Mm, from 2:00 p.m. to 6:00 p.m. 嗯, 大概从下午2点到6点。

B: **What about the venue for the function, sir?** Were you thinking of an indoor or outdoor function? **那么宴会的场地呢, 先生?** 您是要室内的还是室外的?

延伸 Indoor, I think, in one of your **function rooms** ③, but which one I don't know. What do you recommend? 我想要室内的, 在你们的宴会厅里举行。但我不知道该选哪个宴会厅。你能推荐一个吗?

Well, our Raffles Room can **accommodate** ④ **approximately** ⑤ 300 people. However, I'll send you details of our various function rooms and you can choose. 行, 我们的拉斐尔厅可以容纳300人左右。不过, 我会把我们不同宴会厅的详细资料传给您, 供您选择。

传真菜单

A: **Would you like me to send you our range of menus so that you can compare, sir?** It'll also include details of prices per head and the floor plans of our function rooms so that we can choose the most suitable room to hold the reception in. **要我把各种菜单传给您吗, 先生?** 这样您可以做一下比较。我还会把每人的收费和我们宴会厅的楼层平面图一起传给您, 这样我们可以选择一个最合适的宴会厅。

B: Good idea. My fax number is 26540988. Can you get that to me very soon, please? 好的。我的传真号码是26540988。请你马上传给我, 好吗?

延伸 Let me **repeat** ⑥ that number, 26540988? 我来重复一遍传真号码, 26540988? Yes, that's right. 对, 没错。

I'll try and send it before five this afternoon, sir. 我尽量在今天下午5点之前传给您, 先生。

场景词汇

① reserve 预订

③ function room 宴会厅

⑤ approximately 大约

② hold 举办

④ accommodate 容纳

⑥ repeat 重复

宴会时间

A: When would you like to hold the party, sir? 先生, 请问您想在哪天举行宴会呢?

B: On May 22nd. 5月22日。

延伸 Were you thinking of an evening function, sir? 您考虑晚上的宴会吗?

宴会费用

A: Yes, I think that's a good idea. And could you give me details of costs? I was hoping to pay about ¥40 a head. Will that be possible? 好的, 这主意不错。请你把费用情况也传给我, 好吗? 我打算每人40元左右, 可以吗?

B: I think so, sir. I'll fax a proposal^① to you before the end of the day. Can you give me your fax number, please, sir? 我想可以, 先生, 今天下班之前我会把提案传真给您。请把传真号码告诉我好吗, 先生?

延伸 What's the charge? 请问费用是多少?

The minimum charge for a 200-person dinner party is 10,000 Yuan, excluding^② drinks. 200人的宴会最低收费是10 000元, 不包括酒水。

Then the minimum^③ charge is two hundred and thirty dollars per head, excluding drinks, with a minimum of one hundred and fifty people. 那么最低消费是每人230美元, 不包括饮品, 最少要有150人。

Then how do you charge for the drinks? 那饮品费用怎样计算?

We either charge the organizer^④ for all the drinks ordered or we agree a fixed price with the organizer and let the guests drink freely within the limit. 一是按喝的总瓶数向主办者收费; 二是我们跟主办者议定一个价钱, 客人们可以在限额内随意饮用。

租东西

A: We're going to have a congress next Monday. I'd like to book some facilities^⑤ and personnel^⑥ for it. 我们下星期一要举行一次会议, 我来预订一些必要的设备和人员。

场景词汇

① proposal 提案

③ minimum 最小的, 最小值

⑤ facility 设备, 设施

② excluding 不包括

④ organizer 组织者

⑥ personnel 人员

B: No problem, sir. Here is the rate list. 没问题, 先生。这儿有一份价格表。

延伸 Yes. We need an **auditorium**① for 40 people, a **projector**② and a **video-camera**③. 对。

我们要一间能容纳40人的礼堂、一台投影仪和一部摄像机。

40 people...I suggest you **rent**④ a small auditorium; that'll be enough. 40人……我建议
您租一间小礼堂, 那就足够了。

租放映机

A: **Excuse me; I need a slide projector for a meeting tomorrow.** Can I hire one here? 明天的会议我需要一部幻灯片放映机。请问能在这里租用吗?

B: Yes, sir. For how long would you need the projector? 可以的, 先生。请问您需要租多久呢?

延伸 When will you need the projector tomorrow? 你明天什么时候需要投影仪呢?

It will be quite a long meeting. I can't tell for sure, probably three or four hours. 很难说, 这次会议持续的时间很长, 我想可能三四个小时吧。

Then I suggest you rent it for a day. We charge five hundred Hong Kong dollars for one day while the hourly rate is a hundred Hong Kong dollars. 那么我建议
你租用一天。我们出租全天的费用是500港元, 若以小时算, 则每小时需要
100港元。

That's a good idea. Can I put that on my hotel bill? 这提议不错。费用可以算在酒店
的账单内吗?

与会人数

A: Certainly, sir. We have several function rooms of various sizes. **How many participants will be attending your conference?** 好的, 先生。我们有几个
大小不同的宴会厅。您的会议将有多少人参加?

B: Approximately 75. 大概75人。

延伸 I see. Well, our Pearl Room would be big enough. It can accommodate up to 100 people.

我明白了。那么我们的珍珠厅就足够大了, 那里最多可以容纳100人。

场景词汇

① auditorium 礼堂

③ video-camera 摄像机

② projector 投影仪

④ rent 租用

签名、留电话

A: Good idea. I also need an **interpreter**® and two messengers. 好主意。我还需要一名翻译和两名通信员。

B: I see. **Could you please sign here? And also your telephone number, please.** 明白了。您能在这儿签个名吗？还有，请留下您的电话号码。

延伸 Your **signature**® and telephone number here, please. 请您在这里签名，并且留下电话号码。

Would you please sign here? 请在这里签名。

保证准备就绪

A: Thank you, sir. **Everything will be ready by Friday afternoon.** Could you come and check it? 谢谢您，先生。这个星期五下午一切就能准备就绪。您到时来检查一下，好吗？

B: OK, thank you. 好，谢谢你。

延伸 Everything will be ready by Saturday afternoon. 周六下午我们会准备好一切的。

Then I'll have the **slide projector**® **installed**® before nine-thirty. Is that alright? 那么我会在9:30前帮你把幻灯片放映机安装好。这样可以吗？

询问设施

A: **And what sort of facilities can you offer?** 你们有些什么设施？

B: Well, naturally, we can provide audio-visual equipment, for example a television, video recorder and **multi-media**® projector, as well as more traditional equipment such as a flip chart and white board. **Microphones**® are also provided. We can also offer a **simultaneous interpretation system**®, if this is necessary. 通常我们可以提供视听器材，例如电视机、录像机、多媒体投影仪。此外还有一些传统的器材，如活动挂图和白色书写板。麦克风也有。如果需要的

场景词汇

① interpreter 翻译

② signature 签名

③ slide projector 幻灯片放映机

④ install 安装

⑤ multi-media 多媒体

⑥ microphone 麦克风

⑦ simultaneous interpretation system 同声传译设备