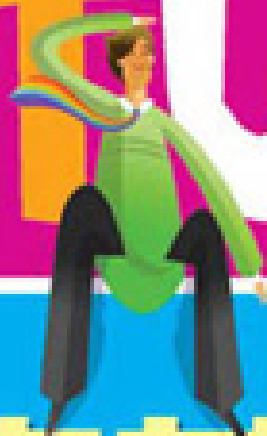
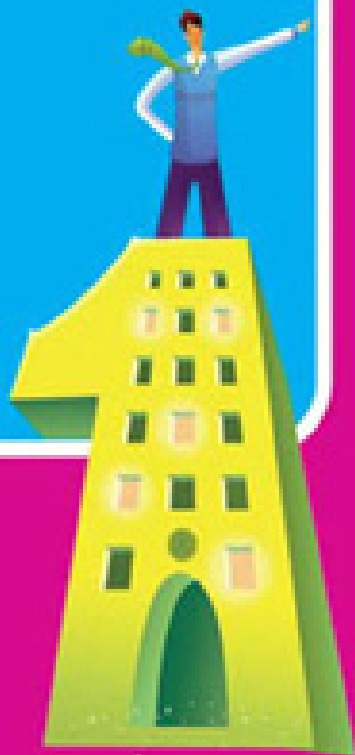


ACTUAL



酒店英语 实战实例

ACTUAL
&
INSTANT
ENGLISH



主编

浩瀚 季生禄

翻译

[美] Zach Smith (男)

[美] Christin Laura (女)

☆内容全面 ☆高效实用 ☆语音纯正 ☆制作精良



北京航空航天大学出版社

附MP3光盘



酒店英语实战实例

主编 浩 瀚 李生禄

北京航空航天大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语实战实例/浩瀚等主编. —北京:北京航空航天大学出版社,2009.1

ISBN 978-7-81124-590-5

I.酒… II.浩… III.酒店—英语 IV.H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第207848号

酒店英语实战实例

主 编 浩瀚 李生禄

责任编辑 秦莹

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(100191) 发行部电话:010-82317024 传真:010-82328026

<http://www.buaapress.com.cn> Email:bhpress@263.net

印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本:700×960 1/16 印张:18.25 字数:409千字

2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

ISBN 978-7-81124-590-5 定价:38.80元(含光盘)



本书编委会

主 编	浩 瀚	李生禄		
编 委	李洪丰	赵秀丽	刘 璐	陈伟华
	王亚彬	马 迅	李林海	周丽蕊
	马 兰	李明亚	廖志谦	宋美盈
	杨 丽	黄丽娟	李江宏	李 文
	李 红	陈 燕	蔡 丹	全识俊
	王应铜	韩 磊	尹晓洁	高化文



前言 Preface

随着 2010 年上海世博会的临近,中外人士商务宴请、观光旅游的频率越来越高,与酒店的接触也越来越频繁。如果不懂得沟通和应急处理,往往会产生误解和摩擦,造成不愉快。

本文从酒店实用英语角度出发,分前台、客房部、餐饮部、商场部、康乐部五大部分。内容涉及酒店服务的各个方面,让读者出门在外,时时做到胸有成竹。

本书内容翔实,结构清晰。既有一目了然的背景知识,又有经典实用的酒店绝句;既有简单易懂的酒店实例,又有能使读者融入情景深入学习的实战练习。另外,我们还精选了酒店词汇及酒店通,用于读者拓展学习。相信本书定会成为英语学习者的好帮手。

此书的每单元分为以下几个部分:

- ※**酒店知识** 让你了解各类店英语,快速掌握酒店英语要点。
- ※**酒店锦句** 把握酒店英语精要之处,字字珠玑。
- ※**酒店实例** 专业实用,提供各种场景,将所有口语一一囊括。
- ※**酒店词汇** 提供常用酒店英语词汇短句。
- ※**酒店通** 解读东西方酒店文化精髓。

愿此书能成为您轻松学习酒店英语的好帮手。



目录

Contents

第一篇 前台

一、入住酒店	2	四、总机服务	27
二、问讯服务	10	五、结账离店	36
三、兑换外币	18		

第二篇 客房部

一、带客进房	46	四、维修服务	71
二、清扫服务	55	五、洗衣服务	79
三、送餐服务	63	六、其他要求	89

第三篇 餐饮部

一、预订座位	98	六、享用西餐	139
二、迎宾就座	106	七、处理意外	147
三、点餐	113	八、付账买单	155
四、上菜	120	九、餐饮投诉	163
五、享用中餐	129	十、就餐礼仪	171

第四篇 商场部

一、化妆品部	178	四、综合服务区	204
二、服装部	186	五、药品部	212
三、工艺品部	195	六、书画部	222

第五篇 康乐部

一、酒吧	232	四、美容美发中心	259
二、夜总会	241	五、看电影	268
三、康体中心	249	六、商务中心	276

第一篇 
前台 | Front Office

Chapter 1
Front Office

- 一、入住酒店
- 二、问讯服务
- 三、兑换外币
- 四、总机服务
- 五、结账离店



入住酒店

前台接待是一个酒店的门面,无论是服务人员内在素质还是外在形象方面,要求都非常高。前台负责接待提前预订或未预订的客人,其宗旨就是为顾客服务,让顾客有宾至如归的感觉。

酒店小贴士

Tips

入住酒店绝句

1. 询问预订

Have you made a reservation, sir?
先生,您预订了吗?

2. 确认房间

Let me see if there's a room available.
我查一下是否有空房。

3. 登记表格

Will you please fill in the registration form?
请您填一下这个登记表可以吗?

4. 商谈价格

We give 6% discount for one week, 10% for two weeks and over.

住一周我们给 6% 的折扣。两周和两周以上给 10% 的折扣。

5. 确定离店

May I reconfirm your departure date?
我能再确认一下你们离店的日期吗?



酒店实例

Examples

Checking In

Robert: Good afternoon. I'd like to check in.

Receptionist: Do you have a reservation?

Robert: Yes, I do. My name is Robert.

Receptionist: Thank you, Mr. Robert. Let me check the computer...

Robert: Sure.

Receptionist: You're staying for three days, correct?

Robert: That's right.



背景 Background

住宿登记是入住酒店必不可少的一道手续。罗伯特先生正在办理住宿登记。

办理住宿登记

罗伯特: 下午好,我要办理住宿登记。

接待员: 您是否预订了房间?

罗伯特: 是的。我的名字是罗伯特。

接待员: 谢谢你,罗伯特先生。让我查一下电脑……

罗伯特: 好的。

接待员: 您要住3天,对吗?

罗伯特: 没错。

Arrival at Hotel

Receptionist: Good evening, Mr. Thomas. It's nice to have you staying with us again.

Thomas: Thank you. It's nice to be back to Changsha, even if I am only staying two days.



背景 Background

托马斯从纽约回到长沙,再次下榻华天酒店。

下榻酒店

接待员: 晚上好,托马斯先生。欢迎您再次入住我们的酒店。

托马斯: 谢谢。回到长沙真好,哪怕只住两天。

Receptionist: How was your flight from New York?
Thomas: Fine, but I could do with a rest.
Receptionist: Well, there are just a couple of formalities. How would you like to pay, Mr. Thomas?
Thomas: With US dollar traveller's cheques, I think.
Receptionist: Fine, now, could you please fill in this registration card?
Thomas: Sure, no problem.

接待员: 从纽约飞到这里,一路上好吗?
托马斯: 很好,就是想歇一歇。
接待员: 嗯,只有几个手续。您想用什么方式付款,托马斯先生?
托马斯: 我想用美元旅行支票。
接待员: 好的。现在请您把这张登记卡填一下,好吗?
托马斯: 当然可以,没问题。

实战练习 Exercises

1

Would you like a single room or a double room?
你想要单人房还是双人房?

背景 Background

前台服务员露西正在为即将入住的迈克·米勒办理入住预订,并询问预定期限和客房类型。

Front Office: Good morning, Front Office. May I help you?
Miller: Good morning. I'd like to reserve a room.

前台: 早上好,预订部。我能帮您吗?

米勒: 早上好。我想订一间房。



Front Office: Certainly. May I have your name, please?

Miller: Mike Miller.

Front Office: Mr. Miller, what is your arrival date, please?

Miller: June 22nd.

Front Office: June 22nd, and how many nights?

Miller: One night.

Front Office: One night, that is June 22nd. Are you a member of a group, Mr. Miller?

Miller: No, I'm not.

Front Office: Mr. Miller, is this your first stay in our hotel?

Miller: Yes, it is.

Front Office: Welcome to our hotel. Would you like a single room or a double room?

Miller: I'd like a double room with a balcony.

Front Office: A double room with a balcony. Mr. Miller, I'll arrange a room with a big balcony facing the sea for you.

Miller: That's great. Thank you.

Front Office: It's my pleasure.

前台: 好的。请问您的姓名?

米勒: 迈克·米勒。

前台: 米勒先生,请问您什么时候到?

米勒: 6月22日。

前台: 6月22日。住几晚呢?

米勒: 一晚。

前台: 一晚,那就是6月22日。米勒先生,您是团队成员吗?

米勒: 不,我不是。

前台: 米勒先生,您是第一次入住我们酒店吗?

米勒: 是的,第一次。

前台: 欢迎您。您想要单人房还是双人房呢?

米勒: 我想要一间有阳台的双人房。

前台: 有阳台的双人房。米勒先生,我给您安排一间面对大海的有大阳台的房间。

米勒: 太好了。谢谢你。

前台: 不客气。

2

I'm afraid we have no record of your reservation.

我们恐怕没有您的预约记录。



背景
Background

前台服务员没有查到客人的预约记录,由于客房已满,只能帮助客人另找一家旅馆。

Front Office: Thank you for waiting, sir. I'm afraid we have no record of your reservation. Where was it made?

Rick: That's very strange. It was made about two weeks ago through our travel agents at home, China International Travel Service.

Front Office: Just a moment, please. I'll check our reservation record again. Thank you for waiting, sir. I'm afraid we have no record of any reservation made by China International Travel Agency in your name. Do you have a confirmation letter?

Rick: No, we don't. We only have a copy of our itinerary.

Front Office: May I see it, please?
(...)

Front Office: I'm afraid this won't be enough.

Rick: Well, do you have a room for us?

Front Office: I'm very sorry sir, but our rooms are fully booked for the next week.

Rick: That's crazy! Where are we going to find a room at this time of day?

Front Office: Shall I find another hotel for you?

Rick: Yes, please do and make it quick!

Front Office: Certainly sir. I'll book you into a hotel in this area. Just a moment, please.

前台: 先生,让您久等了,我们恐怕没有您的预约记录。您在哪里预约的?

瑞克: 这就怪了。我们是大约两个星期前在家里,通过中国国际旅行社订的。

前台: 请稍候,我再查预约记录。让您久等了。我们恐怕没有中国国际旅行社以您的名义所做的预约记录,您有确认函吗?

瑞克: 没有,我们只有一张影印的旅程表。

前台: 请给我看一下好吗?
(……)

前台: 这恐怕不够充分。

瑞克: 那么,贵店有没有我们可住的房间?

前台: 很抱歉,本店一直到下星期的房间全都满了。

瑞克: 真糊涂! 这时候叫我们到哪里去找房间呢?

前台: 我另外替你们找一家旅馆好吗?

瑞克: 好的。麻烦您快一点儿!

前台: 好的,我帮你们预约一家本区的旅馆,请稍候。



酒店锦句 / 入住酒店 Sentences

1. Are you with a company?

2. How long will you be staying?

3. What kind of room would you like?

4. Would you like a room with bath or shower?

1. 有人与你一起来住吗?

2. 你打算住多久?

3. 你想要什么样的房间?

4. 你想要一间带浴室的还是淋浴的房间?



5. I'm sorry, but the hotel is full on that date.	5. 抱歉,那天旅馆已经满了。
6. It's 20 dollars for a single and 25 dollars for a double.	6. 一个单人房 20 美元,双人房 25 美元。
7. We offer 10% discount for group reservation.	7. 团体订购是 10%的折扣。
8. How would you like to make payment?	8. 你要如何付款?
9. I hope you will enjoy your stay.	9. 希望你住的愉快。
10. I'll check our reservation record.	10. 我查一下预约记录。
11. Could you fill out the registration card, please?	11. 填一下登记卡,好吗?
12. May I have a print of your card?	12. 我能刷一下您的卡吗?
13. How many persons do you have?	13. 您们总共有几个人?
14. Would you like a room with a view of the garden?	14. 您喜欢朝花园的房间吗?
15. I had made a reservation here through internet.	15. 我通过网上订了房间。
16. How many nights do you want to stay here?	16. 您想在这儿住几晚?
17. If you are not sure, you may extend at any moment.	17. 如果您不确定的话,任何时候您都可以申请延期。
18. We will deliver your luggage according to the luggage label.	18. 我们会根据行李的标签将行李送到您的房间。
19. You must show your identification card to enter the room.	19. 你必须出示您的身份卡才能进房间。
20. We have a brochure of our hotel in your room.	20. 在您的房间里有我们店的小册子。
21. You have been very considerate.	21. 您们非常周到。



酒店词汇 精品屋

Glossary

availability	→ 可用性
group	→ 团体,组,团
input	→ 输入
arrival	→ 抵达,到来
departure	→ 离开,出发

request	→ 请求,要求
describe	→ 描述,形容
difference	→ 区别,不同
stay	→ 入住,停留,呆
special	→ 特别的,特殊的
rate	→ 价格,速度
include	→ 包括,包含
single room	→ 单人房
double room	→ 双人房
balcony	→ 阳台,包厢
standard	→ 标准的
time difference	→ 时差
doorman	→ 门卫人员
tag	→ 标签
bellman	→ 应接员
recommend	→ 推荐
schedule	→ 时刻表
notify	→ 通知,发布通告
fill in (out)	→ 填写,填好



 **酒店通** / 入住酒店
Knowledge



1. all the seasons
2. all seasons
3. come into season
4. for a season
5. high season
6. low season
7. out of season

8. rush season
9. Have a good journey!
10. See you again next time you're here.
11. Thank you for all you've done for me.
12. Nice seeing you.
13. All the very best!
14. It's really nice knowing you.

1. 一年到头
2. 时时,不时的
3. 上市
4. 短期
5. 旺季
6. 淡季
7. 已经下市

8. 旺季
9. 祝你旅途愉快!
10. 下次来时,希望再次相见。
11. 感谢您为我所做的一切。
12. 很高兴与您认识。
13. 祝您万事如意!
14. 认识您真高兴。



问讯服务

下榻酒店的客人往往对当地都不太熟悉,这就要求酒店能为其提供咨询服务,除了酒店内详细服务项目的介绍,还包括当地旅游、交通、购物等方面的大体介绍。

酒店小贴士

Tips
问讯服务绝句

1. 交通

Could you give me some information about transportation?

您能为我提供一些交通方面的信息吗?

2. 购物商店

When do the shops close around here?

这附近的商店一般几点关门?

3. 购物地点

Could you tell me where the downtown shopping centre is?

请问市区购物中心在哪边?

4. 地铁

I'd like some information about the metro stations in this city.

我想知道有关本地地铁的情况。