

奥运服务英语丛书

浩瀚英语

Handwriting

INSTANT
SERVICE
ENGLISH
FOR
HOTEL
SERVERS

酒店服务

浩瀚·主编

英语急用句

INSTANT SERVICE

1819-9

1

另附
MP3光盘1张



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



新英语
New English

奥运服务英语丛书

主编 浩 瀚

参编 马 兰 刘雷雷 郭美娟

王亚彬 王应铜 岳永铭

赵修臣 李庆磊 蔡 丹

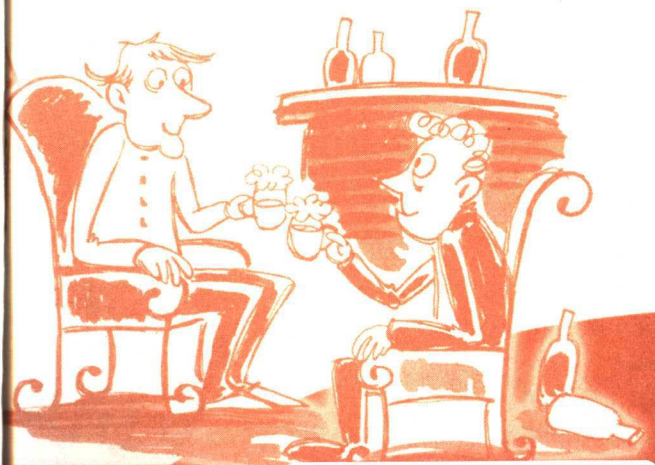
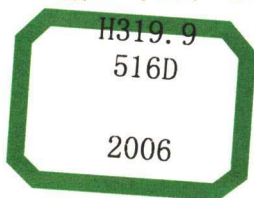
韩 磊 田正友 马 迅

赵秀丽 李文萍 徐光伟

酒店

服务英语

急用句



机械工业出版社

本书以提高酒店服务业员工的英语口语水平为目的,分为“客房预订”、“登记入住”、“前台服务”、“客房管理”、“处理投诉”、“餐饮部”、“康体娱乐部”、“商场部”、“结账与道别”九个部分,以酒店标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急用句。希望本书能够满足相关从业人员提升英语水平的需要。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务英语急用句/浩瀚主编. —北京:机械工业出版社,2006. 11

(奥运服务英语丛书)

ISBN 7-111-20320-8

I. 酒... II. 浩... III. 饭店—商业服务—英语—
口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 132482 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:高亚威 责任编辑:高亚威

责任印制:杨 曦

北京机工印刷厂印刷

2006 年 12 月第 1 版·第 1 次印刷

130mm×203mm·5.625 印张·94 千字

定价:18.00 元 (附 MP3 光盘 1 张)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379034

封面防伪标均为盗版

本书导读 Preface

2008 年在一天天走近我们,如何向世界展现“新北京、新奥运”这一主题,成为我们共同努力的目标。在全力打造基础建设的同时,我们的服务行业也要积极营造一个高质量、高标准的“软件服务系统”。

本书以提高酒店服务业员工的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语地道,情景细化,即学即用”。全书共分为“客房预订”、“登记入住”、“前台服务”、“客房管理”、“处理投诉”、“餐饮部”、“康体娱乐部”、“商场部”、“结账与道别”九个部分,以酒店标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急语句。通过系统地归纳、整理使学习者能够迅速把握本行业的常用英语口语,掌握典型情境的应急语句,并能在实际工作中恰当、准确地运用,达到学以致用目的。

希望通过学习本书,能够使酒店服务业员工自如地同外宾交流,在奥运会来临之际向世界展现中国服务行业的风采。

单元说明与使用方法

02 接听预订电话 (I)

① Can I help you?
我能帮您忙吗?

May I help you?
需要我帮忙吗?

What can I do for you?
我能帮您什么忙吗?

Room reservations. May I help you?
客房预订部, 我能帮助您吗?

Certainly. May I have your name?
好的, 请告诉我您的名字。

May I have your phone number?
可以留下您的电话号码吗?

May I have your name and your initials?
请告诉我您的名字及名字的开头字母好吗?

How do you spell it?
请告诉我怎样拼写?

We're expecting you next Tuesday.
下周二期待您的光临。

Would you like us to send you a brochure?
我们给您寄一份我们饭店的小册子好吗?

We're glad to accept your booking.
我们很高兴接受您的预订。

Thank you for calling us.
谢谢您的来电。

酒店服务英语急用句 ③

03 接听预订电话 (II)

From which date?
从什么时候开始呢?

At what time will you arrive?
您什么时候到?

What time will you be arriving?
您何时到达?

From which date and for how many nights?
从什么时候开始入住? 打算住多久?

Are you with a company?
有人跟您一起来住吗?

How long do you intend to stay?
您打算住多久?

For how many nights?
要住几个晚上?

How many guests will there be in your party?
您的聚会一共有多少位客人?

Which date would that be?
在什么时候?

How many people are there in your party?
您的聚会一共有多少位客人?

One moment, please, sir... Yes, we can confirm ten double rooms for thirty-four days.
请稍等一会儿, 先生, 10间双人房, 34天, 没问题。

酒店服务英语急用句 ④

① 依照本书的结构框架做成的侧标。

② 本页内容的主题。

③ 读者可在口中打勾, 标出自己喜欢的句子, 形成个人的口语句库。

④ 英汉对照, 通俗易懂。同时也可做为一种英汉互译的自测手段。

查询方法: 先由①侧标找到用语的分类, 再用②去搜寻用语的主题, 这样就可以轻松找到您所需要的口语练习句子了。

CONTENTS

目
录

本书导读



客房预订

Making a Reservation

01. 接听预订电话(I)	2
02. 接听预订电话(II)	3
03. 询问日期及人数	4
04. 询问对房间的选择	5
05. 对房间的要求(I)	6
06. 对房间的要求(II)	7
07. 关于房间价格(I)	8
08. 关于房间价格(II)	9
09. 请来电人稍等	10
10. 查看是否有空房	11
11. 客房已满时(I)	12
12. 客房已满时(II)	13
13. 介绍服务项目(I)	14
14. 介绍服务项目(II)	15
15. 为他人预订	16
16. 海外来电预订	17
17. 确认、改变、取消预订(I)	18
18. 确认、改变、取消预订(II)	19

2

登记入住

Checking In

01. 迎接来宾 22
02. 提送行李至服务台 23
03. 未预约又逢客满/团队入住 24
04. 办理登记手续之前 25
05. 办理登记手续之中 26
06. 办理登记手续之后 27
07. 关于付款方式(Ⅰ) 28
08. 关于付款方式(Ⅱ) 29
09. 寄存贵重物品(Ⅰ) 30
10. 寄存贵重物品(Ⅱ) 31
11. 引领客人搭乘电梯 32
12. 提送行李至房间 33

3

前台服务

Front Desk Service

01. 观光咨询服务(Ⅰ) 36
02. 观光咨询服务(Ⅱ) 37
03. 给客人指引方向 38
04. 推荐北京及周边地区名胜(Ⅰ) 39
05. 推荐北京及周边地区名胜(Ⅱ) 40
06. 留言服务(Ⅰ) 41
07. 留言服务(Ⅱ) 42
08. 邮政服务(Ⅰ) 43
09. 邮政服务(Ⅱ) 44
10. 兑换外币服务(Ⅰ) 45

11. 兑换外币服务(Ⅱ)	46
12. 兑换零钱	47
13. 票务代订服务(Ⅰ)	48
14. 票务代订服务(Ⅱ)	49
15. 转接电话服务	50
16. 广播叫人服务	51
17. 叫出租车	52
18. 复印、传真服务	53
19. 提供其他商务服务	54
20. 其他紧急情况及通知	55



客房管理

Housekeeping

01. 楼层应接服务	58
02. 简要介绍房间(Ⅰ)	59
03. 简要介绍房间(Ⅱ)	60
04. 整理房间(Ⅰ)	61
05. 整理房间(Ⅱ)	62
06. 接触客人物品时	63
07. 访问新客人	64
08. 叫早服务(Ⅰ)	65
09. 叫早服务(Ⅱ)	66
10. 洗衣服务(Ⅰ)	67
11. 洗衣服务(Ⅱ)	68
12. 洗衣时的特殊要求	69
13. 其他洗涤服务	70
14. 洗衣登记表填错时	71
15. 客人借用电器设备时	72

16. 客人要求增加用品时	73
17. 客人生病时(Ⅰ)	74
18. 客人生病时(Ⅱ)	75
19. 客人使用客房电话时	76
20. 使用客房电话打长途	77
21. 通话中途出现问题	78
22. 托婴服务	79
23. 失物招领(Ⅰ)	80
24. 失物招领(Ⅱ)	81
25. 客人弄丢钥匙时	82
26. 客人要求代办其他的事	83
27. 亲友来访时	84
28. 客房送餐(Ⅰ)	85
29. 客房送餐(Ⅱ)	86
30. 拒绝和接受小费	87



处理投诉

Settling Guests Complaints

01. 衣服被洗坏时	90
02. 马桶的问题	91
03. 电视机、空调的问题	92
04. 卫生间、电灯的问题	93
05. 其他的问题(Ⅰ)	94
06. 其他的问题(Ⅱ)	95
07. 向客人表示歉意	96
08. 向客人承诺马上处理	97
09. 派人进行维修服务	98



餐饮部

Food and Beverage

01. 向客人推荐餐厅(Ⅰ)	100
02. 向客人推荐餐厅(Ⅱ)	101
03. 给客人指路	102
04. 电话订位(Ⅰ)	103
05. 电话订位(Ⅱ)	104
06. 招呼客人入座	105
07. 座位已满时	106
08. 请客人稍等	107
09. 询问客人是否准备点菜	108
10. 点菜(Ⅰ)	109
11. 点菜(Ⅱ)	110
12. 没有客人想要的菜时	111
13. 向客人推荐特色菜(Ⅰ)	112
14. 向客人推荐特色菜(Ⅱ)	113
15. 介绍中国烹饪技巧	114
16. 川粤美食特点	115
17. 京沪美食特点	116
18. 点中式早餐	117
19. 教授客人如何使用筷子	118
20. 北京有名的小吃(Ⅰ)	119
21. 北京有名的小吃(Ⅱ)	120
22. 北京有名的小吃(Ⅲ)	121
23. 客人要求点西餐(Ⅰ)	122
24. 客人要求点西餐(Ⅱ)	123
25. 点西式早餐	124
26. 对牛排的特殊要求	125

27. 其他的特殊要求	126
28. 客人等得不耐烦时	127
29. 向客人承诺尽快上菜	128
30. 上菜	129
31. 向客人说明菜肴	130
32. 上错菜时	131
33. 抱怨食物出现问题(I)	132
34. 抱怨食物出现问题(II)	133
35. 席间请求服务	134
36. 客人要求外带	135
37. 询问客人还需要什么	136
38. 询问客人是否需要饮品	137
39. 介绍中国名酒	138
40. 介绍中国茶	139
41. 饭后征求客人的意见	140
42. 饭后客人的感激与应答	141
43. 离店结账	142
44. 用信用卡结账	143
45. 零钱找错了	144
46. 客人离店时	145



康体娱乐部

Health and Recreation Center

01. 欢迎客人来到康体中心	148
02. 介绍健身房的基础设施	149
03. 介绍中国功夫	150
04. 介绍中医按摩	151
05. 按摩过程中与客人聊天	152

06. 洗桑拿浴	153
07. 为客人美容	154
08. 为客人美发	155
09. 向客人介绍夜总会	156



商场部

Hotel Shop

01. 介绍纪念品——珠宝、工艺	158
02. 介绍纪念品——丝绸纺织	159
03. 介绍纪念品——中国书画、篆刻	160
04. 介绍纪念品——食品饮料	161
05. 介绍纪念品——医药保健品	162



结账与送别

Checking Out and Seeing a Guest off

01. 客人提出结账请求	164
02. 询问消费情况	165
03. 结算细节	166
04. 离别祝词	167

Section 1

客房预订

Making a Reservation





接听预定电话(1)

- ☐ I need to make a reservation for this weekend.
我需要预订这个周末的房间。
- ☐ Do you have any rooms available for Friday?
你们星期五有房间吗?
- ☐ I need a room for Thursday.
我星期四要一个房间。
- ☐ I need to see if you have a room available for the 9th.
请问你们9号有房间吗?
- ☐ I'd like to reserve a room in your hotel.
我想预订房间。
- ☐ I'd like to reserve two rooms for my friends.
我想为我的朋友预订两个房间。
- ☐ Is there a room available tonight?
今晚还有空房吗?
- ☐ Do I pay in advance?
我需要先交预付款吗?
- ☐ That's fine. I'll take it.
好吧,我就要这间了。
- ☐ Do you have a room?
有空房间吗?
- ☐ I want to stay for two days.
我想住两天。
- ☐ I'd like to stay here for three nights.
我要在这儿待三个晚上。





接听预订电话(II)

- ☐ Can I help you?
我能帮您忙吗?
- ☐ May I help you?
需要我帮忙吗?
- ☐ What can I do for you?
我能帮您什么忙吗?
- ☐ Room reservations. May I help you?
客房预订部,我能帮助您吗?
- ☐ Certainly. May I have your name?
好的。请告诉我您的名字。
- ☐ May I have your phone number?
可以留下您的电话号码吗?
- ☐ May I have your name and your initials?
请告诉我您的名字及名字的开头字母好吗?
- ☐ How do you spell it?
请告诉我怎样拼写?
- ☐ We'll be expecting you next Tuesday.
下周二期待您的光临。
- ☐ Would you like us to send you a brochure?
我们给您寄一份我们饭店的小册子好吗?
- ☐ We're glad to accept your booking.
我们很高兴接受您的预订。
- ☐ Thank you for calling us.
谢谢您的致电。



03

询问日期及人数

- ☐ From which date?
从什么时候开始呢?
- ☐ At what time will you arrive?
您什么时间到?
- ☐ What time will you be arriving?
您何时到达?
- ☐ From which date and for how many nights?
从什么时候开始入住? 打算住多久?
- ☐ Are you with a company?
有人跟您一起来住吗?
- ☐ How long do you intend to stay?
您打算住多久?
- ☐ For how many nights?
要住几个晚上?
- ☐ How many guests will there be in your party?
您的聚会一共有多少位客人?
- ☐ Which date would that be?
在什么时候?
- ☐ How many people are there in your party?
您的聚会一共有多少位客人?
- ☐ One moment, please, sir... Yes, we can confirm ten double rooms for thirty-four days.
请等一会儿, 先生, 10 间双人房, 34 天, 没问题。



4

酒店服务英语急用句



04

询问对房间的选择

- ☐ Which kind of room would you prefer?
您喜欢哪一种房间?
- ☐ What kind of room do you want?
您要哪种房间?
- ☐ What kind of room do you have in mind?
您想要什么样的房间?
- ☐ With bath or without?
要带浴室的还是不带的?
- ☐ Would you like a closed circuit TV in the room?
您要有闭路电视的房间吗?
- ☐ I'm afraid we have no triple rooms but we can put an extra bed into one of our double rooms. Would that suit you?
我们恐怕没有三人房了,但是我们可以在双人房里另加一张床,这样可以吗?
- ☐ If this is not possible, would you mind adjoining rooms, instead?
如果这样不行,您介意以相邻接的房间代替吗?
- ☐ We have double rooms at \$ 100 and \$ 150. Which would you prefer?
我们有 100 美元和 150 美元的两种双人间,您喜欢哪一种?
- ☐ The room is very sunny and comfortable.
这个房间光线充足,也很舒适。