



职业快充电·自学课堂

终极 餐饮服务口语

(全情景词汇加强版)

主編 成应翠 李丽红

就够



二维码录音
学到哪儿扫到哪儿



光盘音频
想怎么听就怎么听

餐饮服务人员人手一本的英语学习手册

最精彩的情景引入：
英美剧中的餐饮对话为你开篇
超级句型模板：
学一句顶万句，万用模板超实用
最贴心的词汇：
你一定会用到，想用的你一定能找到
最实用的高频句：
现学现用来得及，背熟就能上岗去
最真实的情景会话：
变身书中人物，成功应对各种场景



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

职业快充电·自学课堂

终极 餐饮服务口语

(全情景词汇加强版)

主编 成应翠 李丽红

一本就够

编委 (排名不分先后)

刘婉儿 王晓宁 仵
陈 慧 王亚楠 裴
王 霞 张艳萍 高

邢 妍
郑伟强
孙 帅



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

“职业快充电自学课堂”丛书包括《终极餐饮服务口语一本就够》《终极酒店服务口语一本就够》《终极机场、空乘服务口语一本就够》及《终极面试口语一本就够》四册。

本书全方位向你介绍餐饮服务业英语口语，作者力求打造一本最全面、最准确、最细致的餐饮服务口语宝典。在这里，你可以轻松查找餐饮业不同场景中必备的词汇、句型和会话，体味最真实的工作场景会话，让你在涉外餐饮服务中游刃有余，成为职场竞争的强者！

本书面向餐饮行业第一线的服务人员，也可供广大英语爱好者，用于提高英语口语水平和英语交际能力。

图书在版编目（C I P）数据

终极餐饮服务口语一本就够：全情景词汇加强版 /
成应翠，李丽红主编. — 北京：中国水利水电出版社，
2014.4

（职业快充电自学课堂）

ISBN 978-7-5170-1789-9

I. ①终… II. ①成… ②李… III. ①饮食业—商业
服务—英语—口语 IV. ①H319.9

策划编辑：陈艳蕊 责任编辑：陈艳蕊 加工编辑：曹亚芳 封面设计：潘国文

书 名	职业快充电自学课堂
作 者	终极餐饮服务口语一本就够（全情景词汇加强版）
出版发行	主编 成应翠 李丽红 中国水利水电出版社 （北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038） 网 址：www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net（万水） sales@waterpub.com.cn
经 售	电 话：（010）68367658（发行部）、82562819（万水） 北京科水图书销售中心（零售） 电话：（010）88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京正合鼎业印刷技术有限公司
规 格	148mm×210mm 32开本 15印张 538千字
版 次	2014年4月第1版 2014年4月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	39.90元（赠MP3光盘）

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社发行部负责调换

版权所有·侵权必究



序

在全球化浪潮的推动下，有越来越多的中国人走出国门，也有越来越多的外国人来中国旅游或定居。无论身在哪里，讲一口流利的英语都是非常重要而且必要的。在与国际接轨的大背景下，餐饮、酒店以及机场、空乘服务人员接触外宾的机会越来越多，具备良好的英语口语能力不仅能为外宾提供更优质的服务，也能为员工提供更广阔的工作机会；同时，良好的英语口语能力还能帮助人们在面试中拔得头筹，收获最理想的职业。

要想在短时间内实现英语口语水平的迅速提高，最快捷的方式就是学习最有针对性、最具实用性的英语口语。然而，身处快节奏生活中的人们常常抱怨没有太多时间学习英语口语，又或者是苦于找不到提高英语口语的好方法，为了满足英语学习者的这些实际情况和内心需求，“职业快充电自学课堂”系列便应运而生。此套书共4册，即《终极餐饮服务口语一本就够（全情景词汇加强版）》《终极酒店服务口语一本就够（全情景词汇加强版）》《终极机场、空乘服务口语一本就够（全情景词汇加强版）》以及《终极面试口语一本就够（全情景词汇加强版）》。力求打造出覆盖面最广、分类最细致的职场英语口语学习宝典，真正做到从读者的实际需求出发，以“最实用、最全面”的理念，为读者呈现最好用、最贴心的职场充电法宝。

这是一套职场英语口语应急手册，每本书分类明确，便于读者在最短时间内找到最适合自身的口语学习材料，是读者提高英语口语水平、提升职场竞争力以及扩展就业机会的必备利器。本套丛书具备以下几大特色利器：

利器1：内容最实用 内容编排都是以实际工作或生活中可能遇到的真实情境为依托，以《终极餐饮服务口语一本就够（全情景词汇加强版）》一书为例，书中内容涵盖了涉外餐饮服务行业的74个主题场景，在每个情境下又汇集了尽可能多的地道口语表达，方便随查随用、随学随记。

利器 2：结构最合理 栏目编排由专业人士在全面解读读者学习和使用心理的前提下精心打造而成。从句型模板到实用高频句，从应急必备句到精品会话，再到迷你 Tips，每个栏目都环环相扣，帮助读者在潜移默化中稳步提升英语口语能力。

利器 3：句型模板超高效 超级句型模板从经典句型出发，通过句型模板的反复替换练习，不仅能让读者轻松学会举一反三，还能帮助读者迅速扩展英语词汇量。

利器 4：高频句超地道 实用高频句罗列出相关情境下使用频率最高的常用口语表达，让读者在短时间内也能像说母语一样脱口而出说英语。

利器 5：必备句超强大 全情景应急必备句将具体情境再进行细分，力求为读者呈现最丰富的英语口语表达，让读者遇到类似情境不再心慌，也能像老外那样对答如流。

利器 6：学习最有效 这是一套将词汇、句型、会话以及文化常识完美融合在一起的精品口语学习力作，确保读者在最全面、最真实的情景中学会最地道、最 Native 的英语表达和最生动、最有趣的文化常识，实现学习效果的倍速提升。

通过本套丛书，你能快速学到餐饮、酒店、机场、空乘及面试等场景中的必备词汇、短语和句型，保证翻开就会，让你轻松学会行内话；你能置身最真实的工作场景，脱口而出最专业的英语表达，保证工作所需应有尽有；你能挥洒自如地和老外交流，全面提升你的职场竞争力！不管你是餐饮、酒店、机场、空乘行业的服务人员，还是想在广阔空间里找寻更多机会的求职者，或者是想提高英语口语水平和英语交际能力的英语爱好者，不要犹豫，从这里开始，踏上为你量身打造的英语口语学习之旅，向成功的彼岸全速前进吧！



目录

Chapter 1 餐饮基本用语 / 001

Unit 1	提醒用语 • 一份贴心十分爱	002
Unit 2	致谢用语 • 一句谢谢万分亲切	008
Unit 3	打扰用语 • 礼多人不怪	013
Unit 4	致歉用语 • Sorry 里碧海天空	019
Unit 5	祝福用语 • 敲开温馨之门	025

Chapter 2 介绍餐厅 / 031

Unit 1	简单介绍餐厅 • 带您初识餐厅	032
Unit 2	解释餐厅政策 • 文明谨守规则	038
Unit 3	介绍营业时间 • 大门敞开欢迎您	044
Unit 4	告知来餐厅路线 • 乐乎有朋自远方来	050
Unit 5	装饰与摆设 • 点缀出不一样的感觉	056

Chapter 3 预订服务 / 062

Unit 1	座位预订 • 恭候您的光临	063
Unit 2	包间预订 • 独享一份宁静	069
Unit 3	宴席预订 • 盛宴备好等您来	076
Unit 4	拒绝预订 • Say No 从来不轻松	082
Unit 5	更改或取消预订 • 计划不及变化快	088
Unit 6	电话订餐 • 送给宅男宅女的福利	094

Chapter 4 特殊服务 / 100

Unit 1	火锅服务·古老美食不朽的魅力	101
Unit 2	肯德基服务·标准化流程奉上快捷美食	108
Unit 3	快餐服务·以速度决胜千里	114
Unit 4	外送服务·足不出户享美食	120
Unit 5	自助餐服务·征服你的味蕾	126

Chapter 5 迎客领位 / 132

Unit 1	餐厅接待·给您每一分每一秒的贴心	133
Unit 2	处理客满现象·服务专业不打折	138
Unit 3	引客人入座·让客人适得其所的艺术	144
Unit 4	请顾客自便·给您家一般的感觉	150
Unit 5	宴会接待·专业彰显品质	156

Chapter 6 餐前服务 / 162

Unit 1	介绍菜单·看菜名知美味	163
Unit 2	点餐服务·舌尖上的诱惑	169
Unit 3	推荐特价菜·天天都能享特价	175
Unit 4	推荐特色·够风格才够特别	181
Unit 5	此菜已撤销·以诚待客是王道	187

Chapter 7 餐中及餐后服务 / 193

Unit 1	西餐餐桌礼仪·体验西式浪漫优雅	194
Unit 2	中餐餐桌礼仪·恪守传统之美	200
Unit 3	上菜服务·安排美食有讲究	206
Unit 4	上错菜肴·望君宽容莫怪罪	212
Unit 5	分菜服务·让客人吃得舒心	218
Unit 6	介绍菜色·深知曼妙色香味	224
Unit 7	餐后服务·让美味再次延续	230
Unit 8	打包服务·助力文明用餐新时尚	235

Chapter 8 饮品店 / 241

Unit 1	推荐茶水·一叶好茶品天下	242
Unit 2	推荐奶茶·独特的奶气茶香	248
Unit 3	建议续杯·提供全心全意的服务	254
Unit 4	拿错饮品·坦诚应对失误	259
Unit 5	配套甜点·挡不住的香甜诱惑	265

Chapter 9 咖啡店 / 271

Unit 1	咖啡服务·浓郁不容错过	272
Unit 2	上咖啡·浓香尽在杯底	278
Unit 3	咖啡店甜点·于苦中品味甜蜜	284
Unit 4	星巴克·让客人乐享咖啡文化	290
Unit 5	咖啡店点歌·让快乐全面升级	297

Chapter 10 酒吧 / 303

Unit 1	介绍酒·酒色酒香酒滋味	304
Unit 2	推荐国产酒·本土酒的魅力	310
Unit 3	推荐洋酒·异国酒中味	316
Unit 4	推荐饮料·酒吧饮料秀	322
Unit 5	佐酒小吃·健康饮酒必备品	328
Unit 6	酒吧规定·只为最美好的体验	334
Unit 7	酒吧点歌·献给耳朵的盛宴	340

Chapter 11 结账服务 / 346

Unit 1	带客人结账·为美食买单	347
Unit 2	提供优惠·让好口碑流传开来	353
Unit 3	现金结账·享受最实用的支付	360
Unit 4	外汇结账·与国际接轨的贴心服务	365
Unit 5	信用卡结账·享受最便捷的服务	371
Unit 6	支票结账·快速买单轻松实现	377

Chapter 12 处理投诉 / 383

Unit 1	抱怨饭菜 • 有督促才有进步	384
Unit 2	抱怨服务 • 把握改善服务的契机	390
Unit 3	抱怨环境设施 • 打造最舒适的就餐环境	396
Unit 4	接受投诉 • 倾听客人的抱怨	403
Unit 5	处理投诉 • 让客人心情晴朗起来	409
Unit 6	拒绝不合理要求 • 平衡顾客需求与餐厅规则的智慧	415

Chapter 13 安保服务 / 421

Unit 1	帮客人打车 • 坐上回家的直达车	422
Unit 2	租车服务 • 自由自在去兜风	427
Unit 3	给客人派车 • 全程周到的服务	433
Unit 4	帮客人寻找失物 • 细心成就好服务	439
Unit 5	确保饭店安全 • 一丝不苟保平安	445
Unit 6	处理突发事件 • 面对考验不惊慌	452

附录 / 458

附录 I: 中餐主食与菜谱	459
附录 II: 西餐主食与菜谱	467
附录 III: 调料	468
附录 VI: 水果与甜点	469
附录 V: 饮料	471
附录 VI: 酒类	472

Chapter

1

餐饮基本用语

在美剧《生活大爆炸》第三季第七集中，谢尔顿被伦纳德赶出家门，佩妮建议他去咖啡店……

Sheldon: I don't drink coffee.

Penny: They have other things.

Sheldon: What do they have?

Penny: I don't know. You know, cookies, pastries...

谢尔顿：我不喝咖啡。

佩妮：他们还有别的啊。

谢尔顿：他们有什么？

伦纳德：很多啊，饼干啊，点心啊……

看美剧、大片中的各种吃食，你心动了吗？让我们一起开始餐饮英语的学习之旅吧！



Unit 1

01.mp3

提醒用语·一份贴心十分爱



音频二维码
一扫就能听

1 超级句型模板

Be careful of _____, 小心 _____。

在服务中，能时不时地给顾客以贴心的提醒，会使服务显得很周到，使他们觉得很温馨。该句型可以用来提醒顾客的注意。比如，你想要告诉顾客“小心台阶”，就可以说成“Be careful of the steps.” “the steps”可以换成其他的动词词组。

在服务中难免会遇到许多需要提醒顾客注意的情况。你还可以用下面的词组进行随意替换，你也试着自己说一下吧！



食品 (Food and Drink) :

the hot tea (热茶) / the oil (油脂) / the fish bones (鱼刺)



餐厅物件 (In the Restaurant) :

the electric (电) / the water (水) / the table (桌子) / the chair (椅子) / the fire (火) / the steps (台阶) / the gap (台阶间隙) / the wet floor (地滑) / the glass (玻璃)



身体 (Body Parts) :

your feet (脚) / your head (头) / your hair (头发) / your hands (手)

句型用语拓展词汇



常用提醒用语 (Common Reminding Terms) :

take care (小心) / be cautious (小心点) / watch your steps (注意脚下) / look out (注意; 小心) / mind (注意)



常用警示标语 (Common Warning Signs) :

Caution: Wet Floor (小心地滑) / High Voltage (高压电) /

Mind the Steps (小心台阶) / Exit (安全出口) / No Smoking (禁止吸烟) / No Admittance (闲人勿进)



2 实用高频句

1. 不要落下东西。Don't leave your stuff behind.
2. 小心点。Look out.
3. 小心烫手。Be careful. It's hot.
4. 小心地滑。Watch the wet floor.
5. 请保管好您的贵重物品。
Please take good care of your valuables.
6. 贵重物品请寄存。Please deposit your valuables.
7. 请慢点喝。Drink it in small sips.
8. 小心台阶间的跨度。Mind the gap.
9. 请记得取回您的东西。
Please remember to take your things back.
10. 请把小票交给服务员。Please hand the receipt to the waiter.
11. 小心滑倒。Don't trip over.
12. 请不要随意换座位。Please do not change your seats.



3 全情景应急必备句



顾客开车到达饭店:

1. Welcome to our restaurant, sir. 欢迎来我们饭店, 先生。
2. Do you need a parking deck? 您需要停车位吗?
A: Do you need a parking deck? 您需要停车位吗?
B: No, my driver will come to pick me up after the dinner.
不用了。司机会在我用完晚饭后再回来接我。
3. Let me show you the way. 我来给您领路吧。

 对不起，这里不能停车：

1. Sorry, parking is not allowed here. 对不起，这里不能停车。
2. This is the driveway, sir. 先生，这里是车道。
3. You're blocking the way. 您挡着路了。
4. Would you mind backing out of the driveway? 您能倒出车道吗？

 车库在哪呢：

1. Please follow signs. 请按指示牌上的指示走。
2. Our garage is on the basement. 车库在地下。
A: Where should I park my car? 车停在哪？
B: Our garage is on the basement. 车库在地下。
3. You need to enter from the back of this building.
你需要从大楼后面进去。

 关于停车费：

1. No fee is charged for parking. 不收停车费的。
2. Parking fee is included in our service.
停车费用包含在我们的服务费里。
3. You will be charged 10 yuan an hour for the parking.
停车费是 10 元每小时。
A: How is the parking fee charged? 停车费怎么收？
B: You will be charged 10 yuan an hour for the parking.
停车费是 10 元每小时。

 温馨提示：

1. 请锁好车门。Lock your car.
2. 带上贵重物品。Take any valuables.
3. 这周盗窃案很多。Theft is evident this week.



4 精品会话活力再现

(服务员: Evan 埃文 客人: Gary 盖里)

1) Receiving Guests 接待客人

Selina: Good day, sir.

Gary: Good day.

Selina: What would you like, please?

Gary: I'd like a bowl of millet congee and a side dish.

Selina: That's 16 yuan. Here is your change and receipt.

Gary: Shall I find a seat by myself?

Selina: Yes, sit where you'd like to. Please hand the receipt to the waiter.

Gary: Okay.

请把小票交给服务员。
Please hand the receipt to the waiter.

赛琳娜: 您好, 先生。

盖里: 您好。

赛琳娜: 您想要吃点什么?

盖里: 我要一碗小米粥, 一盘小菜。

赛琳娜: 一共 16 元。这是找您的零钱和小票。

盖里: 我自己找位子坐吗?

赛琳娜: 是的, 你想坐哪里都可以。请把小票交给服务员。

盖里: 好的。

2) Finding Seats 找座位

Gary: Excuse me.

Selina: May I help you?

Gary: I see no free table left.

Selina: Do you mind sitting on the second floor?

Gary: I suppose no.

Selina: Then, follow me please. Mind the gap.

Gary: Thank you.

Selina: You're welcome.

盖里: 打扰一下。

赛琳娜: 有什么需要我效劳吗?

盖里: 我没找到空座位。

赛琳娜: 您介意坐到二楼吗?

盖里: 我想我不介意。

赛琳娜: 那请您跟我来。小心台阶间的跨度。

盖里: 谢谢。

赛琳娜: 不客气。

小心台阶间的跨度。

Mind the gap.

3) Leaving the Restaurant 离开饭店

Gary: Excuse me!

Selina: Yes. May I help you?

Gary: I'd like to pay the bill.

Selina: Certainly, sir. Your total consumption is 486 yuan.

Gary: Here is 500 yuan and you can keep the change.

Selina: It's very nice of you. Thank you, sir.

Gary: Don't mention it. Thanks for your service, we had a very good evening.

Selina: My pleasure. Don't leave your stuff behind.

Gary: I won't. See you.

Selina: See you, sir. Welcome to come again.

盖里: 对不起, 打扰一下。

赛琳娜: 是的, 需要我效劳吗?

盖里: 我想要买单。

赛琳娜: 好的, 你一共消费 486 元。

盖里: 这是 500 钱。零钱你留着吧。

赛琳娜: 您真好。谢谢您, 先生。

盖里: 不客气。多谢你的服务, 我们度过了一个美好的夜晚。

赛琳娜: 乐意为您服务。不要落下东西。

盖里: 不会的。再见。

赛琳娜: 再见, 先生。欢迎您再次光临。

不要落下东西。

Don't leave your stuff behind.



你可以多了解一点儿

小费 (tips) 算是欧美服务行业的一个特色。她源于 18 世纪的英国伦敦。当时，酒店会在饭桌的中间摆上一个碗。上面写着：to insure prompt service (保证服务迅速)。把上面几个英文单词的头一个字母联起来就成了“tips”，译为小费。顾客将零钱放入碗中，就会得到招待人员迅速而周到的优质服务。小费大概占总支出的 5% 至 25%。19 世纪末，有钱人为了达到某种目的，常以小费的名义向有影响的人物和新闻界人士行贿。约 100 年前，出现过一次反小费浪潮，但是收效甚微，因为很多侍者是以小费为生的。第一次世界大战以后，餐、旅馆将价格提高 10% 作为服务人员的固定工资。尽管收入已有保障，对服务上乘者，顾客依旧甘心解囊，给小费的风气始终没有根绝。

Unit 2

02.mp3

致谢用语·一句谢谢万分亲切

音频二维码
一扫就能听

1

超级句型模板

Thank you for your _____. 感谢您的_____。

该句型常用于向顾客表示感激之情。比如,你想要感谢顾客的小费,可以说“谢谢您的小费”,“Thank you for your tips.”中的“tips”可以换成其他的动词词组。

服务中难免会遇到许多需要感谢顾客的情况。你还可以用下面的词组进行随意替换,你也试着自己说一下吧!

行为 (Action):

help (帮忙) / understanding (理解) / forgiving (谅解) / advice (建议) / cooperation (合作) / suggestion (提议)

性格 (Personality):

patience (耐心) / generosity (慷慨) / friendliness (友好) / kindness (善良) / consideration (体贴)

其他 (Others):

information (消息) / tip (小费)

致谢用语拓展词汇

性格形容词 (Modifiers of Personality):

thoughtful (周到的) / considerate (体贴的) / kind (和善的) / nice (友好的) / attentive (细心的) / generous (大度的)

程度副词 (Adverbs of Degree):

very (非常) / most (很) / truly (真诚地) / deeply (深深地) / warmly (热情地) / sincerely (真挚地)