



酒店职员



地道美式发音
400分钟MP3

英语大全 口语

李雪 李铁红 范宏博 主编 [美]Michael Anderson 审订

480个关键句型, **387**个场景对话, **2000**个专业词汇。

内容活泼 **全真式展现话题情景原形** 行内人不说行外话

题材广泛 **全方位覆盖职业需求** 工作所需应有尽有

双色中英对照, 互译练习 效果事半功倍

PRACTICAL SPOKEN ENGLISH TALK SHOW
英语口语秀系列

最全、最纯正、最地道的英语口语!



全新
升级

加配多媒体软件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

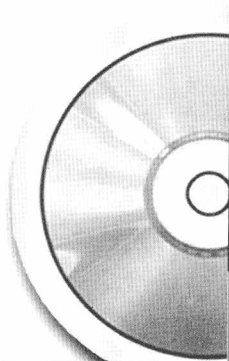


014038410

H319.9
2200-3

014038410

酒店职员

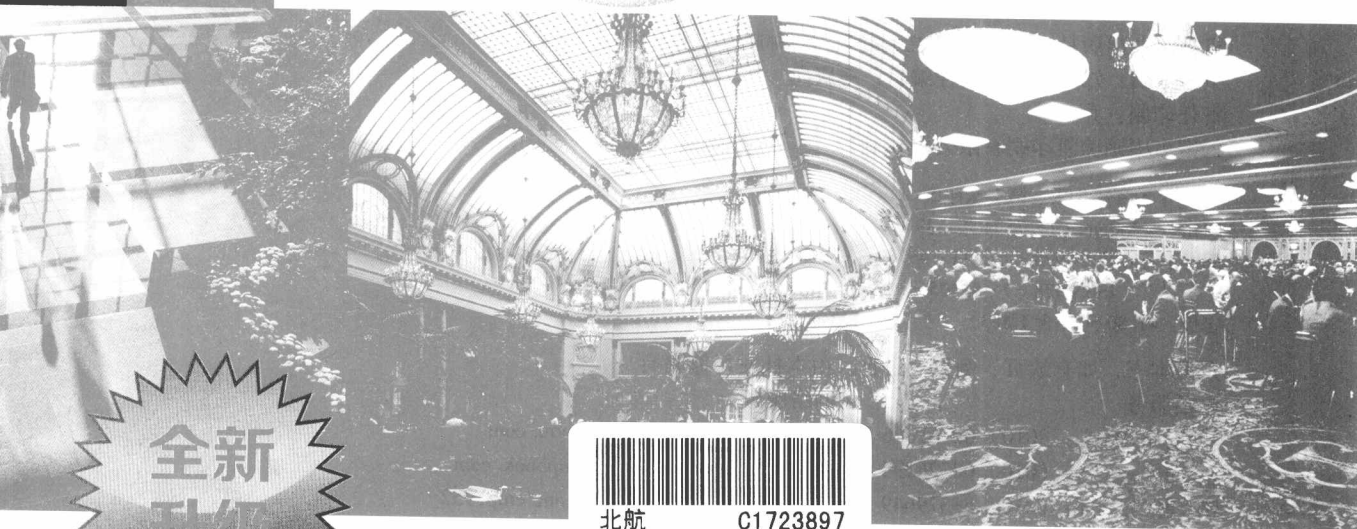
地道美式发音
400分钟MP3

英语口语大全

李 雪 李铁红 范宏博 主编 [美]Michael Anderson 审订

480个关键句型, **387**个场景对话, **2000**个专业词汇。内容活泼 **全真式展现话题情景原形** 行内人不说行外话题材广泛 **全方位覆盖职业需求** 工作所需应有尽有**双色中英对照, 互译练习** 效果事半功倍PRACTICAL SPOKEN ENGLISH TALK SHOW
美 语 会 话 脱 口 秀 系 列

最全、最纯正、最地道的英语口语！

全新
升级

加配多媒体软件



北航

C1723897

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书从酒店各个部门的工作出发, 包含前台工作、客房部工作、餐饮部工作、商场部工作、娱乐部工作和其他服务工作共6个方面的内容。书中语言秉承生动、简洁、有效的原则, 生词、难词很少见, 尽量采用英美人士间耳熟能详的固定表达法, 便于读者模仿记忆并在实际工作和交流中运用。

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店职员英语口语大全 / 李雪, 李铁红, 范宏博主
编. —3 版. —北京: 机械工业出版社, 2013. 12
(美语会话脱口秀系列)
ISBN 978-7-111-45789-3

I. 酒… II. ①李…②李…③范… III. 饭店业
—英语—口语—美国 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 026090 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: 王庆龙

责任印制: 乔 宇

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2014 年 3 月第 3 版 · 第 1 次印刷

184mm × 260mm · 17.75 印张 · 493 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-45789-3

ISBN 978-7-89405-316-9 (光盘)

定价: 44.80 元 (含 1MP3)

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

社服务中心: (010) 88361066

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售一部: (010) 68326294

机工官网: <http://www.cmpbook.com>

销售二部: (010) 88379649

机工官博: <http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线: (010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前言

Preface

随着社会的发展和国际交往的日益频繁,英语已经进入我们生活的各个方面,社会对英语口语水平的要求也越来越高。为了满足社会不同层次、从事不同工作的初级和中级英语学习者对日常英语的不同需要,我们精心编写了“美语会话脱口秀系列”丛书。本丛书包括《外企白领英语口语大全》、《社交英语口语大全》、《商务英语口语大全》、《情景英语口语大全》、《酒店职员英语口语大全》、《餐饮业职员英语口语大全》、《金融业职员英语口语大全》、《售货员英语口语大全》、《旅游英语口语大全》、《外贸英语口语大全》、《财会英语口语大全》和《面试英语口语大全》,共12种。

本丛书几乎涵盖了所有日常生活和工作场景所需要的基本英语用语,可供广大读者和英语爱好者灵活选用。丛书以“对话”为主要内容,使读者在阅读中有身临其境的感觉。本书内容还包括“关键句型”、“词语加油站”。“关键句型”列举出各场景中出现频率最高的语句,供读者学习、模仿、熟记和运用。“词语加油站”精选出常用的重点词汇为读者扫除词汇障碍。

《酒店职员英语口语大全》从酒店各个部门的工作出发,包含了前台工作、客房部工作、餐饮部工作、商场部工作、娱乐部工作和其他服务工作6个方面的内容。书中语言秉承生动、简洁、有效的原则,生词、难词很少见,尽量采用英美人士间耳熟能详的固定表达法,便于读者模仿记忆并在实际工作与交流中运用。

事实证明,英语学习最好的方法就是听与说的有机结合。而听、说也要尽可能地与日常生活相结合,从日常对话入手,逐步培养自己的英语交际能力。英语学习者应该积极与他人进行互动交流,逐步培养自己的信心;只要有信心、有决心从点滴做起,就一定会成为英语高手。

我们相信读者通过对本丛书的学习,一定能够在短时间内达到脱口而出、流利表达的效果,英语口语水平一定会有一个很大的进步。

本书由李雪、李铁红、范宏博主编,同时参与编写的还有张一平、沈二婵、吴经林、范秋杏、李建霞、张秀娟、刘爽、汪华、刘仕文、陈明慧、孟楠、成芬、涂振旗、张永艳、赵娜、王宇、董亮、姜宝静、王欢、黎兴刚、高鹏、王德军、唐淑华、王春华、刘岩、王芳、陈欢、陈冬冬、连庆玲、陈杨庆、黄艳、曹银菊、王艳平、黄春丽、孙璇、张艳霜、耿淑玉、王印有、刘东和王英、王迎秋、刘颖、孙源龙、朱振华和佟琳。另外,美国的朋友迈史尔·安德森(Michael Anderson)对本书的审订付出了大量的心血,本书在编写过程中得到了北京大学光华管理学院和清华大学经管学院部分教授的大力支持,在此一并表示感谢。

限于编者水平,书中难免有不足之处,恳请广大读者批评指正。

编者

使用说明

User's Guide

环环相扣，层层递进。
字、词、句、段，速查速记！

环节之一：词语加油站

词汇分类专业、清晰，记忆轻松，事半功倍。

词汇部分与场景主题紧密相关，
讲解难点、分析详实，
夯实脱口而出的英语基础。
熟练记忆这些词汇，
快速成为行业内的专业人士。

Word Service Station 词语加油站



boutique hotel	精品酒店	certified hotel for tourism	旅游定点旅馆
family hotel	家庭旅馆	b&b	经济型酒店
resort hotel	度假区酒店	king-size	特大号床
queen-size	大号床	twin beds	双床房
single bed	单床房	single room	单人间
suite	套房	room reservation	客房预订
fully booked	客满	types of rooms	房间种类
double room	双人房	standard room	标准房

环节之二：关键句型

实用口语句库，各种场景脱口而出。

句型部分包含主题的方方面面，
同种意思，多种表达。
场景思路清晰，实战口语练习多，
有助于轻松自如地对外交流。
最常用的关键句型，最典型的句式套用，
这样说英语才最地道。

Key Sentence Patterns 关键句型

- ① 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？
- ② I'd like to reserve a room in your hotel. 我想在贵店预订一个房间。
- ③ Could you wait a minute, please? 请您等一下好吗？
- ④ Are you with a company? 有人跟您一起来住吗？
- ⑤ How long do you intend to stay? 您打算住多久？
- ⑥ What kind of room would you like? 您要什么样的房间？
- ⑦ When do you need the room? 您什么时候要这房间？
- ⑧ How many nights do you wish to stay? 您希望住几晚？
- ⑨ I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room. 恐怕我们没有双人床的房间了，但是可以提供您两张单人床的房间。
- ⑩ I'm sorry, but the hotel is full on that

环节之三：热门话题

场景设计贴近生活，实战演习轻松活泼。

话题部分将各类句型
融会贯通，表达原汁原味。
在身临其境中进行口语交流，
巩固学到的关键句型，进一步加深印象。
双色双栏排版，对照学习，事半功倍。



Conversation 01

CD 1-1-01

★ 预订

- A: Hello, Garden Hotel. What can I do for you?
B: I'd like to make a reservation for this weekend. A single room with a bath. ★ 单人房
A: Just a moment. Let me check... Sorry, sir, no single room is available this weekend. What about a double room?
B: A double room, then. I'll be arriving at about 10pm this Friday. Is that OK?
A: Very well, sir.
B: By the way, I'd like it with a view of the sea.
A: Yes. You'll have a good view of the sea from
- A: 你好，花园宾馆。我能为你做些什么？
B: 我想预订周末的房间，要有浴室的单人房。
A: 稍等，让我查一下……对不起，先生，本周末已没有单人房了，双人房可以吗？
B: 那就一间双人房吧。我将在周五晚上10点到，没问题吧？
A: 没问题，先生。
B: 顺便说一下，我希望我的房间可以看到海。
A: 好的。你可以从窗口看到大海。

目 录

Contents

前言

使用说明

Chapter 1 The Front Office Work 前台工作

<i>Unit 1</i>	Booking Rooms	顾客订房 / 2
<i>Unit 2</i>	Greeting Guests	迎接客人 / 8
<i>Unit 3</i>	Reception Guests	接待顾客 / 13
<i>Unit 4</i>	Check In	顾客登记入住 / 18
<i>Unit 5</i>	Foreign Exchange	为顾客兑换外币 / 24
<i>Unit 6</i>	Require Information	顾客问讯 / 29
<i>Unit 7</i>	Settling Complaints	处理顾客投诉 / 34
<i>Unit 8</i>	Telephone Terminal	总机服务 / 40
<i>Unit 9</i>	Check Out	顾客结账 / 45

Chapter 2 Housekeeping Department Work 客房部工作

<i>Unit 1</i>	Ushering a Guest into the Room	带客进房 / 52
<i>Unit 2</i>	Introducing the Room Equipment and Service	介绍设备与服务 / 59
<i>Unit 3</i>	Tidy the Room	整理房间 / 66
<i>Unit 4</i>	Laundry Service	洗衣服务 / 71
<i>Unit 5</i>	Repair Service	维修服务 / 77
<i>Unit 6</i>	Wake-up Call Service	叫醒服务 / 82
<i>Unit 7</i>	Room Service	送餐服务 / 87
<i>Unit 8</i>	Changing Rooms	调换房间 / 93

Chapter 3 Food and Beverage Department Work 餐饮部工作

<i>Unit 1</i>	Restaurant Reservation	预订座位 / 98
<i>Unit 2</i>	Seating Guests	请客入座 / 103
<i>Unit 3</i>	Ordering Food	顾客点餐 / 108
<i>Unit 4</i>	Serving Dishes Service	上菜服务 / 114
<i>Unit 5</i>	Chinese Food Service	中餐服务 / 120

<i>Unit 6</i>	Western Food Service	西餐服务 / 126
<i>Unit 7</i>	Buffet Dinner and Fast Food Service	自助餐、快餐服务 / 131
<i>Unit 8</i>	Check out Service	结账服务 / 136

Chapter 4 Shopping Arcade Department Work 商场部工作

<i>Unit 1</i>	Food and Beverage	食品饮料部 / 142
<i>Unit 2</i>	Clothes	服装部 / 147
<i>Unit 3</i>	The Cosmetics	化妆品部 / 153
<i>Unit 4</i>	Pharmaceutical Products Group	药品部 / 159
<i>Unit 5</i>	Arts and Crafts	工艺礼品部 / 165
<i>Unit 6</i>	Painting and Calligraphy	书画部 / 171
<i>Unit 7</i>	Jewellery	珠宝首饰部 / 177
<i>Unit 8</i>	Watch and Toy	钟表、玩具部 / 182

Chapter 5 Recreation Department Work 娱乐部工作

<i>Unit 1</i>	Ballroom	舞厅 / 188
<i>Unit 2</i>	Pub	酒吧 / 193
<i>Unit 3</i>	Concert Hall	音乐厅 / 199
<i>Unit 4</i>	Movie Theater	电影院 / 205
<i>Unit 5</i>	Indoor Pool and Ball Games Hall	游泳馆、球馆 / 211
<i>Unit 6</i>	Beauty Center	美容中心 / 216
<i>Unit 7</i>	Gymnasium	健身房 / 222
<i>Unit 8</i>	Chess and Card Room	棋牌室 / 228

Chapter 6 Other Services Work 其他服务工作

<i>Unit 1</i>	Carry and Left Baggage	提送寄存行李 / 234
<i>Unit 2</i>	Look for and Property Lost	寻找与招领失物 / 240
<i>Unit 3</i>	Medical Services	医疗服务 / 245
<i>Unit 4</i>	Mail Service	邮件服务 / 251
<i>Unit 5</i>	Banquet Service	宴会服务 / 256
<i>Unit 6</i>	Hire Service	出租服务 / 264
<i>Unit 7</i>	Tickets Service	订票服务 / 268
<i>Unit 8</i>	Lead for Guest	为客指路 / 274



Chapter 1

The Front Office Work 前台工作

- ◎ Unit 1 Booking Rooms 顾客订房
 - ◎ Unit 2 Greeting Guests 迎接客人
 - ◎ Unit 3 Reception Guests 接待顾客
 - ◎ Unit 4 Check In 顾客登记入住
 - ◎ Unit 5 Foreign Exchange 为顾客兑换外币
 - ◎ Unit 6 Require Information 顾客问讯
 - ◎ Unit 7 Settling Complaints 处理顾客投诉
 - ◎ Unit 8 Telephone Terminal 总机服务
 - ◎ Unit 9 Check Out 顾客结账
-

Unit 1 Booking Rooms

顾客订房

Key Sentence Patterns 关键句型

- ① 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?
- ② I'd like to reserve a room in your hotel. 我想在贵店预订一个房间。
- ③ Could you wait a minute, please? 请您等一下好吗?
- ④ Are you with a company? 有人跟您一起来住吗?
- ⑤ How long do you intend to stay? 您打算住多久?
- ⑥ Do you want a single room or a double room? 您要单人房还是双人房?
- ⑦ Would you like a room with a bath or a shower? 您想要一间带浴缸的还是淋浴的房间?
- ⑧ What kind of room would you like? 您要什么样的房间?
- ⑨ When do you need the room? 您什么时候要这房间?
- ⑩ How many nights do you wish to stay? 您希望住几晚?
- ⑪ I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room. 恐怕我们没有双人床的房间了, 但是可以提供您两张单人床的房间。
- ⑫ I'm sorry, but the hotel is full on that date. 抱歉, 那天旅馆都已客满了。
- ⑬ I'm sorry, we don't have any rooms available for that week. 抱歉, 您说的那个星期我们酒店没有空房。

Pop Conversations 热门话题

..... I Book a Single Room 预订单人间



Conversation 01



CD 1-1-01

★ 预订

- A: Hello, Garden Hotel. What can I do for you?
 B: I'd like to make a **reservation** for this weekend. A **single room** with a bath. ★ 单人房
 A: Just a moment. Let me check... Sorry, sir, no single room is available this weekend. What about a double room?
 B: A double room, then. I'll be arriving at about 10pm this Friday. Is that OK?
 A: Very well, sir.
 B: By the way, I'd like it with a view of the sea.
 A: Yes. You'll have a good view of the sea from its window.
 B: It sounds nice.
- A: 你好, 花园宾馆。我能为做些什么?
 B: 我想预订周末的房间, 要有浴室的单人房。
 A: 稍等, 让我查一下……对不起, 先生, 本周末已没有单人房了, 双人房可以嘛?
 B: 那就一间双人房吧。我将在周五晚上10点到, 没问题吧?
 A: 没问题, 先生。
 B: 顺便说一下, 我希望我的房间可以看到海。
 A: 好的。你可以从窗口看到大海。
 B: 听上去很好。



Conversation 02



CD 1-1-02

- A: Hello, Saint-Martine Hotel. Can I help you?
- B: Hello, I'd like to make a reservation for three nights, from Friday the 10th to Sunday the 12th. ★ 双人房
- A: All right. Single or double room?
- B: Single, please, with a bathroom. ★ 浴室
- A: Yes. We have a single room available.
- B: Have you got one with a view?
- A: Yes, madam. We have a room with a lovely view of the river.
- B: What's the price?
- A: \$45 a night, plus VAT.
- B: Does that include breakfast?
- A: Yes. It includes a full English breakfast.
- B: Yes. That's fine. Could you hold it for me? My name's Betty Henderson.
- A: Yes, Miss Henderson. What time will you be arriving on the 10th?
- B: I'm not sure. Could you tell me what is the best way to get to your hotel from the airport?
- A: We have shuttle bus from the airport. I think you can take it.
- B: OK. Where can I get it?
- A: You can catch it outside the North Terminal.
- B: Thank you. Goodbye.
- A: Thank you, Miss Henderson. Goodbye.



Conversation 03



CD 1-1-03

- A: Good morning. Huanghe Great Hotel.
- B: Good morning. I'd like to book a room at your hotel for 4 nights.
- A: A single room or a double room, sir?
- B: A single room with a bath. A quiet one if possible.
- A: When will you be arriving, sir?
- B: I'll be arriving on next Tuesday, the 2nd of April and leaving on the 6th.
- A: One moment please. I'll just have a look... Yes, we have got a single room for those dates. We'll have it ready for you.

- A: 你好, 圣马丁酒店。您有什么需要?
- B: 你好, 我想预订三个晚上的房间, 从10号周五到12号周日。
- A: 好的。要单人房间还是双人房间?
- B: 单人房间, 要有洗澡间。
- A: 好的。我们这儿有一个单人房间。
- B: 有面朝景观的吗?
- A: 有的, 夫人。我们有一间房可以看见漂亮的河景。
- B: 价格怎样?
- A: 每晚45美元, 外加增值税。
- B: 包括早餐吗?
- A: 是的, 包括一顿丰厚的英式早餐。
- B: 太好了, 能为我留下吗? 我叫贝蒂·汉德森。
- A: 好的, 汉德森女士。您10号什么时候到达?
- B: 不确定, 从机场到你们饭店, 怎样去最好?
- A: 我们在机场有专车接送客人, 您可以乘专车来。
- B: 好的。在哪儿乘车?
- A: 您可以在北航站楼外面乘车。
- B: 谢谢你。再见。
- A: 谢谢, 汉德森小姐。再见。

- A: 早上好。这里是黄河大酒店。
- B: 早上好。我想在你们酒店预订一个房间, 住4天。
- A: 是单人间还是双人间, 先生?
- B: 带浴室的单人房, 如果可能的话要一个安静点儿的房间。
- A: 您什么时候到达, 先生?
- B: 我下周二到, 即4月2日到, 4月6日离开。
- A: 请稍等一下, 我给您看一下……我们在那个日期内有一个单人房, 我们会把它给您准备好的。

Chapter 1

The Front Office Work

- B: Fine. How much will it be for one night?
A: \$40, **including** breakfast. ★ 包括
B: I see. By the way, I'll be coming by train.
Is the hotel far from the **station**?
A: No, Sir. It's a short walk. ★ 车站
B: OK. Could you book the room for me, please?
A: Of course, sir. May I have your name and telephone number?
B: My name is Wang Ping, and my phone number is 82785261.
A: Mr. Wang. Phone number 82785261, a single room with bath from the 2nd of April to the 6th.
B: That's right. Thank you very much.
A: Thank you, Mr. Wang. We'll be expecting you. Bye.
B: Bye.



Conversation 04

CD 1-1-04

- A: Good morning. Hunan Hotel. May I help you?
B: I'd like to reserve a room for two days.
A: OK. For what time?
B: For December 24th to 26th.
A: How many **guests** will there be in your party?
B: Just two. My wife and I. ★ 客人
A: Which kind of room would you like, a double or a twin?
B: A double, please.
A: Would you hold the line, please? I'll check our vacancies for those days. We have a twin at 480 yuan and another at 380 yuan. Which would you prefer?
B: We'll take the one at 480 yuan.
A: Yes, sir. May I have your name, please?
B: Brown.
A: Mr. Brown, may I have your phone number, please?
B: Yes, my phone number is 3811658.
A: What time do you expect to arrive?
B: Oh, about 6:30 p. m., I **suppose**. ★ 估计

- B: 好。住一晚上的房价是多少?
A: 40 美元, 包括早餐。
B: 我明白了。顺便问一下, 我坐火车来。你们酒店离火车站远吗?
A: 不远。走路一会儿就可以到。
B: 好。你们可以为我预留这个房间吗?
A: 当然可以。请问您的姓名及电话号码?
B: 我叫王平, 电话是 82785261。
A: 王平先生, 电话 82785261, 一个带浴室的单人间, 从 4 月 2 日住到 4 月 6 日。
B: 对, 非常感谢。
A: 谢谢, 王先生。我们期待着您的到来, 再见。
B: 再见。

- A: 早上好。湖南酒店。我能为您做些什么?
B: 我想预订一个房间, 住两天。
A: 好。什么时间?
B: 12 月 24 日至 26 日。
A: 您一行有几位客人?
B: 两人。我和我的夫人。
A: 您想订个什么样的房间, 双人间还是双床间?
B: 双人间。
A: 请您别挂电话, 好吗? 我看看那几天有没有空房间。先生, 我们有一间 480 元和一间 380 元的双人间, 您想订哪一间?
B: 我们要 480 元的。
A: 好。先生, 请问您贵姓?
B: 布朗。
A: 布朗先生, 请问您的电话?
B: 我的电话号码是 3811658。
A: 您预计几点钟到?
B: 哦, 我估计大概下午 6:30 左右。

- A: OK, we look forward to serving you.
B: That's fine.
A: Thank you, Goodbye!
B: Goodbye!



Conversation 05



CD 1-1-05

- A: Hi, I'd like to change my reservation from June 20 to June 23.
B: OK. May I have your name, please?
A: Helen Carter. ★ 按照 ★ 记录
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 from June 20 to 25, 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: 好的, 我们期待为你们服务。
B: 那太好了。
A: 谢谢, 再见!
B: 再见!

- 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, 你预订了从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。

• • • • • II Change a Reservation 更改预订 • • • • •



Conversation 06



CD 1-1-06

- A: Good morning, Room Reservation. Can I help you?
B: Yes, my name is Peter. I have made a reservation for a single room from June 18 to June 21. I'd like to make some **changes**. The reservation should only be to June 20. ★ 改变
A: A single room from June 18 to 20. Is that **correct**?
B: Yes. ★ 正确的
A: OK. Do you need limousine service?
B: That's exactly what I want. How much does it charge?
A: A hundred and eighty yuan for one way. We have a counter at the airport where our representative will escort you to the car.
B: That sounds good. I'll take that.
A: Thank you, sir. We look forward to serving you.

- A: 早上好, 订房部。我能为您效劳吗?
B: 我的名字是彼得。我预订了一间单人房, 是由6月18日至6月21日的。我想做一些改动。房间订至6月20日。
A: 一间由6月18日至20日的单人房, 对吗?
B: 是的。
A: 好的。您需要机场接送服务吗?
B: 这正是我需要的, 请问收费如何?
A: 单程收费为180元。我们在机场设有柜台, 将有专人带领您上车。
B: 这听来挺不错。就这样吧。
A: 谢谢。我们期待着为您服务。

Chapter 1

The Front Office Work

• • • • • III Book Rooms for a Tourist Party • • • • •

为旅游团订房间



Conversation 07



CD 1-1-07

- A: Good morning, madam. May I help you?
B: Morning. I'd like to reserve some rooms for a tourist party.
A: All right. What kind of room would you like?
B: You see, we are tourists whose requests are different, so please tell me more about it, will you? ★ 要求
A: It's my pleasure. We have single rooms, double rooms and suites, etc. Well, here is an introduction to our hotel. ★ 介绍
B: That's great. I'd like to book four single rooms, five double rooms and three suites.
A: All right, madam. For which dates do you want to book the rooms?
B: From tomorrow till January 8th. That's two days in all.
A: I see. Now please fill out the form.
B: Here you are. Is everything OK?
A: Just a minute, madam. You should pay a deposit of 500 yuan beforehand.
B: OK. Here you are.
A: Thank you. Please keep this receipt.
B: Thank you. By the way, is there any preferential rate for the party?
A: Yes, there is a 15 percent discount.
B: That's wonderful.

- A: 早上好, 女士, 能为您效劳吗?
B: 早上好。我想为一个旅游团订房间。
A: 行。您想订哪种呢?
B: 你知道, 我们是来旅游的, 要求各不相同, 请多介绍这方面的情况好吗?
A: 我很乐意。我们有单人房、双人房、套房等。瞧, 这是我们宾馆的介绍。
B: 好极了, 我想订4间单人房、5间双人房和3间套房。
A: 好的, 女士。您想订哪几天的?
B: 从明天到1月8日总共2天。
A: 我知道了。请您填好这张表。
B: 表填好了, 这样行吗?
A: 请稍等一会, 女士。您应预付500元的订金。
B: 好的, 给你。
A: 谢谢。请保留好这张收据。
B: 谢谢。顺便问一下, 旅游团是否有优惠呢?
A: 有的, 有15%的优惠。
B: 真是棒极了。

• • • • • IV Cancel a Reservation 取消预订 • • • • •



Conversation 08



CD 1-1-08

- A: Room Reservations. What can I do for you?
B: Yes. I'd like to cancel a reservation, for the travel schedule has been changed. ★ 日程表
A: That's OK. Could you tell me in whose name the reservation was made?
B: James.
A: And the date of the reservation?
B: From June 10th for 3 days.

- A: 客房预订处。我可以帮您做什么呢?
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: 可以。请告诉我我是谁预订房间的?
B: 詹姆斯。
A: 房间预订的日期呢?
B: 从6月10日起, 共3天。

A: Excuse me, but is the reservation for yourself or for another party?

B: It's for my brother.

A: Well, may I have your name and phone number, please?

B: Yes, it's Hellen Green, and my number is 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.

B: Thank you all the same.

A: It's my pleasure. Goodbye.

A: 请问这个预订是为您本人办理还是为别人?

B: 为我的哥哥。

A: 那么, 请告诉我您的姓名和电话号码。

B: 好的, 我是海伦·格林。电话号码是 2294298。

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: 还是要谢谢你。

A: 这是应该的, 再见。

Word Service Station 词语加油站



boutique hotel	精品酒店	certified hotel for tourism	旅游定点旅馆
family hotel	家庭旅馆	b&b	经济型酒店
resort hotel	度假区酒店	king-size	特大号床
queen-size	大号床	twin beds	双床房
single bed	单床房	single room	单人间
suite	套房	room reservation	客房预订
fully booked	客满	types of rooms	房间种类
double room	双人房	standard room	标准房
twin room	双床房	superior room	高级房
deluxe room	豪华房	executive room	商务房
junior room	普通套房	senior suite	高级套房
presidential suite	总统套房	a room facing south	朝南的房间
studio room	公寓套房	connecting room	连通房
adjoining room	相邻房	suit room	套间
presidential suit	总套房	sitting room	客厅
no show	没有按预定抵店	letter of confirmation	确认信
king-size bed	特大号床	queen-size bed	大号床
postpone	推迟	vacancy/vacant room	空房
cancel/cancellation	取消	change	更改
book/reserve	预订		

Unit 2 Greeting Guests

迎接客人

Key Sentence Patterns 关键句型

- ① Good morning, sir. Welcome to our hotel.
先生, 早上好, 欢迎到我们旅馆来。
- ② Very glad to have you here.
非常高兴您能到这里来。
- ③ Welcome to Beijing Hotel.
欢迎来到北京饭店。
- ④ Follow me, please. 请跟我来。
- ⑤ Good afternoon, Miss. May I help you with your baggage?
下午好, 小姐。要我帮您拿行李吗?
- ⑥ Very glad to have you here.
你们的到来让我很高兴。
- ⑦ Wish you a most pleasant stay in our hotel.
愿您在我们宾馆过得愉快。
- ⑧ Good afternoon, madam and sir. Did you have a nice trip?
太太, 先生, 下午好。旅途愉快吗?
- ⑨ Is this your first trip to Beijing?
这是您第一次来北京吗?
- ⑩ I hope you will enjoy your stay with us.
希望您在我们的宾馆过得愉快。
- ⑪ Would you please follow me?
请这边走, 好吗?
- ⑫ Step this way, please. 请这边走。
- ⑬ Nice to meet you, Mr. Brown.
布朗先生, 见到您我很高兴。

Pop Conversations 热门话题

I Send Baggages for the Guest 替客人提送行李



Conversation 01



CD 1-2-01

- A: Good afternoon, sir. Welcome to the Blue Sky Hotel. ★ 后备箱
- B: Thanks. Good afternoon. ★ 行李
- A: (Opening the **trunk**, taking out the **baggage** and looking at the name on the baggage tags.) I'm the doorman, Mr. Short. Let me help you with your baggage.
- B: It's so kind of you.
- A: The reception desk is straight ahead. After you, please.

A: 下午好, 先生。欢迎来到蓝天饭店。

B: 谢谢。下午好。

A: (打开汽车尾部的行李箱, 取出了行李, 看了一下贴在行李上的标签。) 我是门童, 肖特先生, 让我帮您提行李。

B: 你真是太好了。

A: 接待处就在前面, 请您先走。



Conversation 02



CD 1-2-02

- A: Good evening, sir. I'll show you to your room. You have two suitcases and one bag. Is that right?

A: 晚上好, 先生。我带您到房间去。您有两个旅行箱和一个袋子, 对吧?

- B: Yes, that's right. ★ 贵重的
- A: Is there anything **valuable** or **breakable** in your bag? ★ 易碎的
- B: Yes, there's a bottle of whisky.
- A: Could you carry this bag, sir? I'm afraid the contents might break.
- B: Sure, no problem.
- A: Thank you, sir. May I have your room key, please?
- B: Yes. Here you are.
- A: Thank you, sir. Your room is on the 5th floor. Please follow me.



Conversation 03



CD 1-2-03

- A: Good evening, sir. Welcome to the Peace Hotel.
- B: Thank you.
- A: How many pieces of luggage do you have?
- B: Just these four. ★ 行李箱
- A: Two **suitcases** and two bags. Is that right?
- B: Yes. That's all.
- A: I'll show you to the Front Desk. This way, please. I will put your bags by the post over there.
- B: I see, thanks.
- A: A **bellman** will show you to your room when you have finished checking in.
- B: OK. Fine. ★ 服务员
- A: Please enjoy your stay.



Conversation 04



CD 1-2-04

- A: Good afternoon, sir. Welcome to Beijing Hotel! May I help you?
- B: Yes, please.
- A: How many bags do you have? Is this everything?
- B: Yes. That's all. ★ 前台
- A: Let me show you to the **front desk**. Follow me, please.
- B: Good! Thanks.
- A: Hope you **enjoy** your stay. ★ 享受

- B: 对的。
- A: 您的袋子里有什么贵重或易碎的东西吗?
- B: 有, 有一瓶威士忌。
- A: 先生, 您自己提这个袋子好吗? 我怕里面的东西会摔碎。
- B: 好的, 没问题。
- A: 谢谢您, 先生。请给我房间的钥匙好吗?
- B: 好的, 在这儿。
- A: 谢谢您, 先生。您的房间在5楼, 请跟我来。

- A: 晚上好, 先生。欢迎到和平饭店。
- B: 谢谢。
- A: 您有多少件行李?
- B: 只有这4件。
- A: 两个旅行箱和两个袋子, 对吗?
- B: 是的, 就这些。
- A: 我带您到前台, 请跟我来。我把您的袋子放在那个柱子旁边。
- B: 好的, 谢谢。
- A: 您办完住宿登记后, 服务员会带您到房间去。
- B: 好的。
- A: 希望您过得愉快。

- A: 先生, 下午好。欢迎来到北京饭店。让我帮您提行李好吗?
- B: 好的, 谢谢。
- A: 您总共有几件行李? 就是这些吗?
- B: 对, 就这些。
- A: 我们去前台报到。请跟我来。
- B: 好的, 谢谢。
- A: 希望您住宿愉快。

Chapter 1

The Front Office Work



Conversation 05

CD 1-2-05

- A: This is your room.
(Unlocks door and switches on light.)
After you, sir. May I put your bags here?
- B: Sure. Just put them anywhere.
- A: Here is your room key. Is this the correct number of bags?
- B: Let's see. Yes, that's all. ★ 壁橱
- A: May I hang your coat in the closet, sir?
- B: Ah, yes. Please do! ★ 窗帘
- A: Shall I open the curtains for you?
- B: Yes, that's a good idea.
- A: Anything else (I can do), sir?
- B: No, I guess that's all (for the time being).

- A: 这是您的房间。
(打开门锁, 拧亮电灯)
先生, 您先走。我可以把行李放在这儿吗?
- B: 当然可以。随便搁着吧。
- A: 这是房间的钥匙。行李的件数正确吗?
- B: 我看看。对, 就是这些。
- A: 我把您的外套挂进壁橱里好吗?
- B: 嗯, 好的。麻烦你。
- A: 要我帮您打开窗帘吗?
- B: 好的, 真是好主意。
- A: 先生。还有别的事吗?
- B: 没有了, (暂时) 就这些。

II Ask about the Payment Method

询问付款方式



Conversation 06

CD 1-2-06

- A: Good evening, Mr. White. It's nice to have you stay with us again.
- B: Thank you. It's nice to be back to Beijing, even if I am only staying two days.
- A: How was your flight from New York?
- B: Fine, but I could do with a rest. ★ 航班箱
- A: Well, there are just a couple of formalities. How would you like to pay, Mr. White?
- B: With US dollar traveler's cheques, I think.
- A: OK, no problem. ★ 手续

- A: 晚上好, 怀特先生。欢迎您再次入住我们酒店。
- B: 谢谢。回到北京真好, 哪怕只住两天。
- A: 从纽约飞到这里, 一路上好吗?
- B: 很好, 就是想歇一歇。
- A: 嗯, 只有几个手续。您想用什么方法付款, 怀特先生?
- B: 我想用美元旅行支票。
- A: 好的, 没问题。

III Receipt a Tourist Party 接旅游团



Conversation 07

CD 1-2-07

- A: Excuse me, but are you Mr. Smith, the Best package group leader?
★ 包团

- A: 对不起, 请问您是百事特价包团的领队史密斯先生吗?