



职业快充电·自学课堂



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

终极 酒店服务口语

(全情景词汇加强版)

主编 成应翠 韩伟

一本就够

星级酒店内训都在用的英文培训

最精彩的情景引入：

英美剧中的酒店对话为你

超级句型模板：

学一句顶万句，万用模板

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 酒店服务口语

(全情景词汇加强版)

主编 成应翠 韩伟

一本就够

编委

刘婉

陈

王

霞 张艳萍 高爱琴 杨晓丽 刘万云 成琳

慧 何长领 邢妍

翔 严国飞 郑伟强

于梦明 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《终极酒店服务口语一本就够》《终极机场、空乘服务口语一本就够》《终极餐饮服务口语一本就够》及《终极面试口语一本就够》四册。

本书全方位向你介绍酒店服务英语口语,包括礼宾服务、客房服务、商务中心、康乐中心、商场部等。本书力求打造一本最全面、最准确、最细致的口语学习宝典,旨在让你轻松掌握酒店服务业不同场景中所需的词汇、短语、句型和会话,是你提高英语口语水平、提升职场竞争力以及扩展就业机会的绝佳资料。

本书面向酒店服务行业第一线的服务人员或者有志于从事酒店服务业的求职者,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。

终极酒店服务口语一本就够:全情景词汇加强版 /
成应翠,韩伟主编。—北京:中国水利水电出版社,
2014.4

(职业快充电自学课堂)
ISBN 978-7-5170-1791-2

I. ①终… II. ①成… ②韩… III. ①饭店—商业服
务—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第045562号

策划编辑:陈艳蕊 责任编辑:陈艳蕊 加工编辑:于丽娜 封面设计:潘国文

书 名	职业快充电自学课堂
作 者	终极酒店服务口语一本就够(全情景词汇加强版)
出版发行	主编 成应翠 韩伟 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 14.75印张 528千字
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

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《终极酒店服务口语一本就够（全情景词汇加强版）》《终极餐饮服务口语一本就够（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。

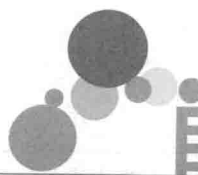
利器 3：句型模板超高效 超级句型模板从经典句型出发，通过句型模板的反复替换练习，不仅能让读者轻松学会举一反三，还能帮助读者迅速扩展英语词汇量。

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
前台服务 / 001

Unit 1	预订房间·选择舒适生活.....	002
Unit 2	登记入住·欢迎您的光临.....	009
Unit 3	换房和延宿·您的生活您做主	015
Unit 4	兑换货币·最便捷的兑换服务	021
Unit 5	寄存服务·最安全的保障.....	028
Unit 6	失物招领·物品丢失我帮忙.....	036
Unit 7	结账退房·期待下次光临.....	043
Unit 8	安排汽车·让旅行更享受.....	049
Unit 9	留言服务·贴心服务助您放心出行	055
Unit 10	处理抱怨·您的满意是我们的追求	061

Chapter 2
礼宾服务 / 068

Unit 1	机场接客·中国之行第一站	069
Unit 2	接待客人·酒店生活专属向导	076
Unit 3	介绍服务·体验宾至如归的感觉.....	082
Unit 4	指路服务·做您的贴身路线指南	088
Unit 5	找人·为您分忧解难.....	094
Unit 6	介绍场所·您的出行好帮手	100
Unit 7	介绍餐馆·寻找美食之旅.....	107
Unit 8	旅游服务·感受大好河山.....	113
Unit 9	酒店活动·酒店生活也丰富	119

Unit 1	洗衣服务·让您每日着新衣	128
Unit 2	送餐服务·美食送上门	135
Unit 3	客房清理·收拾干净心舒畅	141
Unit 4	维修服务·有故障及时排除	146
Unit 5	医疗服务·您的健康护理专家	152
Unit 6	处理客服投诉·努力打造满分服务	158
Unit 7	叫醒服务·安享舒心睡眠	164
Unit 8	其他服务·细节决定质量	170
Unit 9	特殊情况·有困难来帮您	176

Unit 1	接听电话·用声音打造完美服务	183
Unit 2	拨打国际长途·用心服务缩短彼此距离	188
Unit 3	付费电话·顾客需求排第一	194
Unit 4	内线电话·酒店讯息无障碍	200
Unit 5	电话求助·应对危机要从容	206
Unit 6	特殊情况·耐心解答服务周到	212

Unit 1	预订座位·顾客信息记心中	219
Unit 2	接待客人·真诚欢迎您的光临	226
Unit 3	点餐服务·美食之前的享受	232
Unit 4	上菜服务·美味佳肴慢慢享用	240
Unit 5	处理投诉·认真解决令客人满意	246
Unit 6	特殊场合·时刻准备为您服务	253
Unit 7	结账服务·美好印象始终保持	260
Unit 8	酒吧服务·为客人打造轻松氛围	266

Unit 1	订票服务 • 您的票务平台	274
Unit 2	会议服务 • 认真成就专业	281
Unit 3	宴会服务 • 为您打造顶级宴会	288
Unit 4	翻译服务 • 助力沟通无国界	295
Unit 5	打印及传真服务 • 便捷办公近在咫尺	302
Unit 6	网络及扫描服务 • 轻松享受一站式服务	309
Unit 7	邮寄服务 • 提供多样化的选择	315
Unit 8	信息服务 • 重要资讯全方位掌握	321

Unit 1	健身俱乐部 • 强身塑体理想之选	330
Unit 2	球类运动 • 锻炼体魄放松身心	337
Unit 3	游泳馆 • 夏季清凉好去处	343
Unit 4	美容美发 • 给心情做个 SPA	350
Unit 5	歌舞服务 • 休闲娱乐好选择	357
Unit 6	棋牌室 • 小棋牌大智慧	365
Unit 7	桑拿按摩 • 给身体放个假	372
Unit 8	电影院 • 您的观影乐园	379

Unit 1	珠宝首饰 • 品质决定品味	387
Unit 2	丝绸纺织 • 缕缕细丝传真情	395
Unit 3	中国传统服饰 • 款款美衣动人心	403
Unit 4	书法绘画 • 素纸墨香寄情意	410
Unit 5	烟酒茶 • 青烟玉液茗香甜	418
Unit 6	超市 • 生活必需一应俱全	427
Unit 7	药房 • 让生活更健康	435
Unit 8	体育用品 • 乐享健康生活	443

附录 I 酒店部门及职位中英文名称	451
附录 II 酒店餐厅服务常用词汇	453
附录 III 酒店常见标识中英文名称	456
附录 IV 酒店常见设施中英文名称	457
附录 V 酒店常见英文缩写	460

Chapter

1

前台服务

在电影《007：大战皇家赌场》中，邦德和美丽的女特工一起来到了华美饭店，开始了一场惊心动魄的冒险……

Receptionist: Welcome to the Hotel Splendid. Your name, sir?

Bond: James Bond. You'll find the reservation under Beech.

Receptionist: Welcome, Mr. Bond.

接待员：欢迎光临华美饭店。您贵姓，先生？

邦德：詹姆斯·邦德，是用比奇的名字预订的。

接待员：欢迎光临，邦德先生。

除了电影中的场景，生活中人们也经常预订房间。看似简单的小事却蕴含了很多知识。做好准备，让我们一起探索吧！



Unit 1

预订房间·选择舒适生活



音频二维码
一扫就能听

1 超级句型模板

What kind of room would you like? We have _____.

您需要什么样的房间？我们有_____。

该句型主要用来询问顾客想要预订的房间类型，若想表达“我们有单人房和双人房”，可以说“We have single room and double room.”

酒店中还有很多类型的房间，你可以用下面的词组随意替换，试着自己说一下吧！

😊 房间类 (Room) :

standard room (标准间) / single room (单人房) / twin room (双床间) / double room (双人房) / triple room (三人房)

😊 套房类 (Suite) :

junior suite (普通套房) / duplex suite (复式套间) / connecting suite (连接套间) / deluxe suite (豪华套房) / executive suite (行政套房) / presidential suite (总统套房) / business suite (商务套房) / embassy suite (大使套房)

预订房间拓展词汇

😊 房间内设备 (Room Fixtures and Furnishings) :

bed (床) / television (电视 or TV) / air-conditioner (空调) / bathroom (浴室) / bath tub (浴盆) / shower (淋浴) / Wi-Fi (无线网络 or wireless network) / toilet (厕所、马桶) / balcony (阳台)

2

实用高频句

1. 这里是北京国际饭店预订处。
This is Beijing International Hotel Reservation.
2. 有什么需要我效劳吗? How may I help you?
3. 您的姓名。May I have your name, please?
4. 请您稍等。Wait a moment, please.
5. 您需要什么样的房间? What kind of room would you like?
6. 您需要带浴盆还是淋浴的房间?
Would you like a room with bath or shower?
7. 我们有标准间、单人房、双人房、普通套房和豪华套房。
We have standard room, single room, double room, junior suite and luxury suite.
8. 请问您一行有几位?
How many people are there in your party, please?
9. 您什么时候要这间房? When do you need the room?
10. 打算住多久? How long do you intend to stay?/ How long will you be staying?
11. 是以谁的名字, 什么方式预订的?
How and in whose name was the reservation made?
12. 您说的那段时间我们饭店客满了。
We are full up for those dates.

3

全情景应急必备句



对房间的描述:

1. We have single room, double room and all kinds of suites such as junior one, deluxe one, presidential one and business one.
我们有单人房、双人房还有各式套房, 例如普通套房、豪华套房、总统套房和商务套房。
2. Our rooms are all equipped with TV, air-conditioner, toilet and bathroom, and we also provide free Wi-Fi.

我们的房间都配备有电视、空调、厕所和浴室，还有免费的无线网络。

3. The rooms by the seaside are relatively expensive, but they are brighter compared with others and you can enjoy beautiful scenery there. 靠海的房间价格要贵一些，但是它们比其他房间更明亮，而且您也可以欣赏美丽的风景。



请顾客等候：

1. Wait a moment/minute, please. 请等一下。
2. Hold the line, please. 请别挂电话。
3. Let me see/Let me check it for you. 我看一下。



价位说明：

1. The daily rate of a single room is 300 yuan a day plus tax (or tax extra). 单人房每日 300 元，包括税金（或税金另加。）
2. The rate includes service and full breakfast.
房费包括了服务费和全套早餐。
3. We offer 10% discount for group reservation.
我们对团体订房提供 10% 的折扣。



问候顾客：

1. Good morning/ Good afternoon/ Good evening.
早上好 / 下午好 / 晚上好。
2. Thank you for waiting/ Thank you for holding the phone.
让您久等了。
A: What kind of room do you have? 你们有什么样的房间?
B: Wait a moment, please? 请稍等。
A: OK. 好的。
B: Thank you for waiting. We have single room and double room.
让您久等了。我们有单人房和双人房。
3. We're looking forward to your coming. 我们期待您的到来。



客房紧张或客满：

1. I'm afraid we won't be able to guarantee you a room after the 10th. 恐怕我们无法保证 10 号之后会有房间。

2. I'm sorry, we don't have any room available on that date.
很抱歉，您说的那天我们没有客房了。
3. I'm sorry, the single rooms are fully booked today. Would you like to have a double one?
很抱歉，我们的单人房都满了，您需要双人房吗？
- A: I'd like a single room today. 我想订一间今天的单人房。
- B: I'm sorry, the single rooms are fully booked today. Would you like to have a double one?
很抱歉，我们的单人房都满了，您需要双人房吗？



4 精品会话活力再现

(接待员: Amy 艾米 客人: Peter 彼得)

1) Making a Group Reservation 团队预订

2.mp3

- Amy: Good morning, this is Beijing International Hotel Reservation.
How may I help you?
- Peter: I'd like to reserve 16 rooms in your hotel.
- Amy: What kind of room would you like, sir?
- Peter: Standard room.
- Amy: And what date would that be?
- Peter: From April 10 to May 5.
- Amy: The room rate of a standard room is 400 yuan per night, and we offer 10% discount for group reservation. Will that be alright?
- Peter: Yes, that will be fine. Thank you.



您需要什么样的房间？
What kind of room would you like?

- 艾米：早上好，这里是北京国际饭店预订处，请问您有什么需要吗？
- 彼得：我想在你们酒店订 16 间房间。
- 艾米：您需要什么样的房间呢，先生？
- 彼得：标准间。
- 艾米：预订在什么时间，先生？
- 彼得：从 4 月 10 号到 5 月 5 号。

艾米：标准间的房费是每天 400 元，我们为团体预订提供 10% 的折扣，行吗？

彼得：可以，谢谢。

2) Changing a Reservation 改变预订

 3.mp3

Amy: Good morning, how may I help you?

Peter: This is Peter Brown calling from San Francisco. I want to change the date of my reservation.

Amy: How and in whose name was the reservation made?

Peter: In my name and by telephone.

Amy: Wait a minute. Let me check the reservation list. Yes, Mr. Brown, you've reserved a business suite for October 12, 13 and 14, is that correct?

Peter: Yes, but my travel has been postponed until the 20th to the 25th.

Amy: Let me see. Yes, the change is possible. We have just one business suite for those dates.

Peter: Great! Thank you very much.

艾米：早上好，有什么需要效劳的吗？

彼得：我是彼得·布朗，旧金山的，我想更改我的预订日期。

艾米：您是以谁的名字，什么方式预订的？

彼得：我的名字，电话预订。

艾米：请等一下，我查一查预订单。是的，布朗先生，您预订了 10 月 12 号至 14 号的商务套间一间，对吗？

彼得：对，但是我的行程推迟到了 20 号到 25 号。

艾米：我看一下。可以的，先生，那段时间我们刚好有一间商务套间。

彼得：太好了！非常感谢。

 练
是以谁的名字，什么方式预订的？
How and in whose name was the reservation made?

3) Fully Booked 客满

 4.mp3

Peter: Good morning, I'd like to make a reservation. What kind of room do you have?

Amy: We have single room, double room, triple room and suites like junior suite, deluxe suite, presidential suite and business suite.

Peter: Well, I'd like to book a single room from October 1st to 10th.

Amy: Wait a moment, please.

Peter: OK.

Amy: I'm sorry, sir, the single rooms are full up for those dates, but we still have double rooms, would you like to have one?

Peter: No, thank you. How about the business suite?

Amy: Let me see. We still have five business suites available.

Peter: And rate?

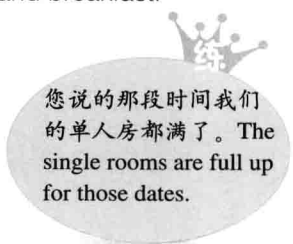
Amy: It's 550 yuan a day, including service and breakfast.

Peter: OK. I'll have one.

Amy: What's your name, please?

Peter: Peter, Peter Brown.

Amy: Well, Mr. Brown, we're looking forward to your coming.



您说的那段时间我们的单人房都满了。The single rooms are full up for those dates.

彼得: 早上好, 我想预订房间。你们都有什么样的房间呢?

艾米: 我们有单人房、双人房、三人房以及普通套房、豪华套房、总统套房和商务套房等。

彼得: 那我就订一间 10 月 1 号到 10 号的单人房吧。

艾米: 请等一下, 先生。

彼得: 好的。

艾米: 对不起先生, 您说的那段时间我们的单人房都满了, 但是我们还有双人房, 请问您需要吗?

彼得: 不了, 谢谢。商务套房呢?

艾米: 我看看。我们还有五套空闲的商务套房。

彼得: 费用是多少?

艾米: 550 元一天, 包括服务费和早餐。

彼得: 好吧, 我订一间。

艾米: 请问您的名字是?

彼得: 彼得, 彼得·布朗。

艾米: 好的布朗先生, 我们期待您的光临。



你可以多了解一点儿

英美国家姓名的说法和中国不同。中国人是姓在前，名在后，而英美国家则正好相反。例如对话练习第三段中，Peter Brown 是一个人的姓名，但是 Peter 是名 (First Name)，Brown 才是姓 (Last Name)。所以，当我们直呼一个人的名字时，通常只叫前面的名，但若要加称谓，例如“先生”(Mr.)、“小姐”(Miss.) 或者“太太”(Mrs.)，就要跟后面的姓。拿 Peter Brown 来说，我们可以直呼其为 Peter，或者礼貌点称 Mr. Brown。注意：当称呼“太太”时，一定要用其丈夫的姓氏，例如 Peter Brown 的太太是 Mary Jackson，那我们应该称其为 Mrs. Brown 而不是 Mrs. Jackson。不要弄混了哦。