

非一般的英语 萃取校企精华炼成
不一样的教程 彰显职业能力提升

酒店英语

主 编：杨石云

副主编：吴 蓉 王清军 贾浩华



西北工业大学出版社

酒店英语

主 编:杨石云

副主编:吴 蓉 王清军 贾浩华

主 审:李健虹 王淑媛

西北工业大学出版社

【内容简介】 本书共分为8个部分:预订部、礼宾服务、前台、总机服务、客房部、商务中心、餐饮部、购物和娱乐中心及附录。另外,本书还配有英语配音光盘。本书涉猎广泛,专业性、实用性和趣味性强。

本书可作为高职旅游酒店管理专业学生的学习用书,也可作为酒店员工的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语/杨石云主编. —西安:西北工业大学出版社,2013.8

ISBN 978-7-5612-3779-3

I. ①酒… II. ①杨… III. ①饭店—英语—中等专业学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 202280 号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号 邮编:710072

电 话:(029)88493844 88491757

网 址:www.nwpup.com

印 刷 者:兴平市博闻印务有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:16

字 数:387 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

定 价:39.00 元 (附 MP3 听力光盘 1 张)

《酒店英语》编委会

主任:陈克虎

副主任:李春燕

编委:(按姓名的汉语拼音排序)

陈少玲 丁文晖 方淑婷 古淑娟 李 丽 李秀英 林楚娟
林君兰 刘锦荣 罗秋燕 史 云 巫辉强 杨 斌 阳湘华
曾丽芬 钟惠萍 朱英梅

主要参编单位:(排名不分先后)

东莞市轻工业学校

东莞喜来登大酒店

东莞富盈酒店集团

深圳技师学院

东莞市机电工程学校

东莞市经济贸易学校

珠海市南屏中学(珠海曾正理工学校)

广东科技学院

前 言

根据联合国世界旅游组织预测,到 2020 年中国将成为世界第一旅游接待大国。旅游业的发展必将带动酒店业的蓬勃发展;中国酒店业在迅速发展的同时也迎来了知名酒店集团的竞争。这不仅仅是管理理念和服务理念的竞争,更是酒店人员服务素质和服务水平的竞争。因此,星级酒店选择员工的重要条件就是,必须具备较高的酒店服务技能。如何迅速提高酒店从业人员和酒店专业学生的英语水平,就成了该专业一项重要任务。基于以上需要,我们编写了本书,旨在帮助酒店从业人员快速掌握酒店英语,满足在工作中实际运用的需要。

《酒店英语》由东莞喜来登大酒店提供目录和编写材料,由具有多年酒店英语教学一线的中、高职院校教师编写,酒店的人力资源部总监吴蓉、酒店各部门经理和东莞富盈酒店集团管理层参与审稿。本书为酒店从业人员和旅游酒店管理专业的学生量身定做,突出酒店工作对职业英语技能的要求,将职业训练贯穿于英语学习中,使他们能够全面提升酒店工作能力。

本书的内容有如下几部分:

一、主体。本书的主体部分是根据酒店的 8 个重要部门进行编写的,共分为 8 个部分(Part):预订部、礼宾服务、前台、总机服务、客房部、商务中心、餐饮部、购物和娱乐中心。每个部分依据工作情景设置相应的几个学习模块,每一模块就是一个单元(Unit),每单元由 9 个栏目组成。本书中每单元的对话及精选句型都来自酒店工作实景,相信读者只要加以模仿练习,在接待外宾时一定能从容若定,轻松自如。本书在编写过程中充分考虑到学习者的需要,情景对话附有详细的注解和参考译文,还配备了丰富的听说练习,同时尽量多使用图片、表格和知识加油站将各个知识要点形象生动地表达出来,有利于提高学习兴趣。

二、附录。本书后配有附录,附录内容安排科学合理,供读者查找常用的酒店专业知识。

三、光盘。本书还配有光盘,内含发音纯正的美籍专家的英语朗读、背景和练习参考答案、与每个单元链接的酒店英语语法和酒店基本情况的文字材料,能够为教师授课和学生学习提供诸多方便。

本书涉猎广泛,专业性、实用性和趣味性强。本书可作为旅游酒店管理专业的学生的学习用书,也可作为酒店员工的培训用书。

本书在编写过程中,参考了大量的国内外同行们的有关资料,吸收了国内外学者的最新研究成果,在此,谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。特别向两位美国专家 MEG KELLY 和 JOHN ARANT 表示感谢,谢谢他们审校全书内容及朗读。

由于时间匆促,加之学识有限,教材难免有不足和疏漏之处,敬请专家和读者不吝赐教,以便再版时修订。我们的联系信箱:1980917567@qq.com。

编 者

2013 年 6 月

目 录

Part 1 Reservation Department 预订部	1
Unit 1 Room Reservation 客房预订	1
Unit 2 Change Reservation 更改预订	9
Unit 3 Cancel Reservation 取消预订	15
Unit 4 Group Reservation 团队预订	20
Part 2 Concierge Service 礼宾服务	27
Unit 5 Welcoming Guests 迎宾	27
Unit 6 Baggage Service 行李服务	33
Unit 7 At the Cloakroom 在寄存处	40
Unit 8 Introducing the Hotel Service 介绍酒店服务	47
Part 3 Front Office 前台	56
Unit 9 Reception/Check in 接待/入住登记	56
Unit 10 Foreign Currency Exchange 外币兑换	63
Unit 11 Check out 结账退房	70
Unit 12 Settling Guests' Complaints 处理顾客投诉	77
Part 4 Switchboard 总机服务	84
Unit 13 Telephone Etiquette 电话礼仪	84
Unit 14 Wake-Up Service 叫醒服务	91
Unit 15 Phone Transferring 转接电话服务	98
Unit 16 Paging a Guest 传呼客人	105
Unit 17 International and Domestic Long-Distance Calls 拨打国际国内长途	110
Part 5 Housekeeping Department 客房部	116
Unit 18 Room Cleaning 清理房间	116
Unit 19 Turn-Down Service 做晚床服务	123
Unit 20 Laundry Service 洗衣服务	130
Unit 21 Settling Guests' Complaints 处理顾客投诉	137
Part 6 Business Center 商务中心	145
Unit 22 Printing & Copying Service and Using the Internet 打印、复印服务和使用	

网络	145
Unit 23 Sending & Receiving Faxes 发送、接收传真	151
Unit 24 Booking and Tourism 预订和旅游	158
Part 7 Food and Beverage Department 餐饮部	165
Unit 25 At a Chinese Restaurant 在中餐厅	165
Unit 26 At a Western Restaurant 在西餐厅	173
Unit 27 At the Cafe 在咖啡厅	180
Unit 28 Settling Guests' Complaints 处理顾客投诉	187
Part 8 Shopping & Recreation Center 购物和娱乐中心	192
Unit 29 Shopping 购物	192
Unit 30 Recreation Center 娱乐中心	200
Unit 31 Beauty Salon 美容	206
Unit 32 Hair Salon 美发	212
Appendix 附录	218
Appendix 1 Words 词汇表	218
Appendix 2 Abbreviation 首字母缩略词	225
Appendix 3 Organization Chart of Hotel Management 酒店管理组织结构图	228
Appendix 4 Expressions for Hotel Introduction 常见酒店类型的英文表达	229
Appendix 5 Room Tariff Sample 酒店房费单样板	230
Appendix 6 Directory 酒店服务指南	232
Appendix 7 Western-Style Food Tableware 西餐餐具摆放	235
Appendix 8 Facilities in Hotels 酒店常见设施名称	236
Appendix 9 Public Notice in Hotels 酒店告示常用语	238
Appendix 10 Names, Abbreviations, Telephone Codes of Countries and Regions 常用国家或地区域名缩写、电话代码	240
Appendix 11 Name, Symbol or Abbreviation of Common Currencies 常用国家货币 名称及货币的英文代号	241
Appendix 12 Traditional Festivals 中西方重要传统节日	242
Appendix 13 Telephone 酒店电话服务常用语	244
后记	247
参考文献	248

Part 1 Reservation Department

预订部

Unit 1 Room Reservation 客房预订

Background 背景常识

一、客房基本种类(要求:在括号内选择正确的词组填在空白处)

(Deluxe Suite, Single Room, Junior Suite, Business Suite)

单人间	_____	配备一张单人床,适用于单身客人。
大床间	Double Room	配备一张双人床,较适合夫妇居住。
双床间	Twin Room	配备两张单人床,这类客房在酒店中比例极大,因此又称为酒店的“标准间(Standard Room)”。
三人间	Triple Room	配备三张单人床。
普通套间	_____	通常一间为起居室,另一间为卧室。
商务套间	_____	专为商旅客人设计,一间为起居室兼办公室,另一间为卧室。
复式套间	Duplex Suite	也称为立体套间,其布置为起居室在下,卧室在上,两者用室内楼梯连接。
连接套间	Connecting Rooms	也称组合套间。两间相连的客房用隔音性能好,均安装门锁的两扇门连接,并都配有卫生间;需要时,既可作为两间独立的客房出租,也可作为套间出租,灵活性较大。
豪华套间	_____	气派豪华,为两套间或三套间布置,三套间中除起居室、卧室外,还有一间餐室或会议室,卧室中配备大号双人床。
总统套间	Presidential Suite	又称特套间,一般由五间以上的房间组成,装饰布置极为讲究,通常在豪华酒店才设置此类套间。

二、订房 9 大要素(要求:在括号内选择正确的词组填在空白处)

(Discount, Room Type, Address, Telephone Number)

(1)订房人	Contact Booker
团队名称	Name of Group
编号	Code
(2)代订人姓名	Contact Name

酒店英语

联系电话 _____

单位 _____

Company Name

地址 _____

(3) 客房的种类 _____

客房的数量 _____

Number of Rooms

(4) 房间人数 _____

Number of Pax

(5) 国籍 _____

Nationality

(6) 到达日期 _____

Arrival Date

离开时间 _____

Departure Date

入住天数 _____

Length of Staying

(7) 折扣优惠 _____

(8) 订房入住当天的保留时间 _____

Cut-off Time

(9) 对宾客预定变更、取消预定的协议

Agreements on Reservations, Amendments and Cancellations

Dialogues 对话

Questions 问题

1. Have you booked a room in a hotel by phone?
2. What kind of information would you tell the receptionist?
How do you begin your conversation if you want to book a room?

Situational Dialogues 情景对话

Dialogue 1

A guest is reserving a hotel room by phone. Mary, a receptionist in White Swan Hotel, is answering the phone. M=Mary G=guest

(Ringing ...)

M: White Swan Hotel. Can I help you?

G: I'd like to book a room with a bath.

M: All right. For when?

G: The fifth of September.

M: And how long will you be staying?

G: Two nights.

M: What kind of room would you like? Single or a double?

G: Single, please. What's the price?

M: US \$100 each night with breakfast.

G: OK. Thank you.

M: Can I have your name, please?

G: It's for David Brown.

M: Thank you. We are looking forward to serving you.

Dialogue 2

A guest, a clerk of China International Travel Service, is reserving rooms by phone.

Mary, a receptionist in Hilton Hotel, is answering the phone. M=Mary G=guest

M: Good morning, Hilton Hotel. May I help you?

G: I'd like to book a standard room for Monday next week.

M: A standard room for Monday, February 3rd, with a front view or a rear view?

G: A front view please. What's the rate, please?

M: 2,300 RMB per night.

G: What services come with that?

M: That comes with a buffet breakfast and a morning newspaper.

G: That sounds good.

M: Can I have your name, please?

G: It's for David Miller.

M: How to spell that, please?

G: D-A-V-I-D, M-I-L-L-E-R.

M: Thanks. A standard room for Monday, February 3, Mr. David Miller. Is that right?

G: Yes, that's right.

M: Thank you so much. We'll be expecting you then.

New Words 新词

reservation [rezə'veiʃ(ə)n] *n.* 预订

deluxe [də'lʌks] *adj.* 奢华的

suite [swi:t] *n.* 套房

single ['sɪŋɡ(ə)l] *adj.* 单一的

junior ['dʒu:nɪə] *n.* 地位较低的

business ['biznis] *n.* 商业; [贸易] 生意

double ['dʌbl] *adj.* 两倍的

twin [twɪn] *adj.* 双胞胎的

standard ['stændəd] *adj.* 标准的

triple ['tripl] *adj.* 三倍的; 三方的

duplex ['dju:pleks] *adj.* 二倍的, 双重的 *n.* 占两层楼的公寓套房

connecting [kə'nektiŋ] *adj.* 连接的

presidential [prezi'denʃəl] *adj.* 总统的

discount ['diskaunt] *n.* 折扣

address[ə'dres] *n.* 地址

* contact['kɒntækt] *n.* 接触, 联系

booker['bukə] *n.* 登记人

code [kəʊd] *n.* 编码

company['kʌmp(ə)ni] *n.* 公司

pax[pæks] *n.* 旅客

* nationality[næ'ʃənæliti] *n.* 国籍

* arrival[ə'raɪvəl] *n.* 到达

* departure[dɪ'pɑ:tʃə] *n.* 离开

* length[leŋθ] *n.* 长度

* cut-off['kʌt'ɒf] *n.* 截止

agreement[ə'gri:m(ə)nt] *n.* 协议

* amendment[ə'men(d)m(ə)nt] *n.* 改正

* cancellation[kænsə'leɪʃ(ə)n] *n.* 取消

reserve [rɪ'zə:v] *vt.* 预订

* conversation[kɒnvə'seɪʃ(ə)n] *n.* 交谈; 会话

swan [swɒn] *n.* 天鹅

* clerk [klɑ:k] *n.* 职员

China International Travel Service 中国国际旅行社

rear [riə] *adj.* 后面的

view [vju:] *n.* 视野, 风景

rate [reɪt] *n.* 价格

buffet ['bʌfɪt] *n.* 自助餐

Notes 注解

1. ... reserving a hotel room by phone.电话订房。
reserve/ book a room 订房。
2. And how long will you be staying? 要住多久?
住宾馆要说: stay in a hotel, 一般不说: live in a hotel。
will+be+V-ing: 将来进行时, 比一般将来时语气更婉转、客气, 常见于现代英语口语中。
试比较: (a) When will you be calling us again? (不带请求、意愿的色彩)
(b) When will you call us again? (带请求、意愿的色彩, 有要求对方表态之意, 不够婉转)
3. US \$ 100 each night with breakfast. 每天 100 美元, 送早餐。
4. We 'll be expecting you then. 届时我们恭候您的到来。

Translation 对话译文

对话(一)

(铃……)

M:白天鹅宾馆,我能帮您忙吗?

G:我想订一间带浴室的客房。

M:好的,什么时候呢?

G:9月5日。

M:要住多久?

G:两个晚上。

M:你想要哪种房间?单人间还是大床间?

G:单人间,价钱如何?

M:每天100美元,送早餐。

G:好的。谢谢。

M:请问您叫什么名字?

G:大卫·布朗。

M:谢谢,我们期待着为您服务。

对话(二)译文见光盘,全书同。

Useful Sentences 句型精选

1. (Room) Reservations. Can I help you?

客房预定部,可以为您效劳吗?

2. I'd like to reserve a room.

我想订个房间。

3. How much is the room?

房租是多少钱?

4. For which date?

您想订在哪一天?

5. Which kind of room would you prefer?

您喜欢哪一种房间呢?

6. How many nights, please?

请问您希望住几晚?

7. How many guests, please?

请问有多少人?

8. May I know your name?

可以告诉我您的姓名吗?

9. How do you spell that?

请问怎么拼写?

10. May I have your phone number?

可以告诉我您的电话号码吗?

11. May I have your credit card number?

可以告诉我您的信用卡号码吗?

12. Could you hold the line, please?
请别挂断电话好吗?
13. I'll check if we have vacancy.
我来查一下是否有空房间。
14. Thank you for waiting, sir/ma'am.
让您久等了,先生/女士。
15. We have a twin at \$ 150 and \$ 180 per night.
我们有每晚 150 元和 180 元两种双床间。
16. We look forward to serving you.
我们期待能为您服务。
17. A single room is US \$ 80 per night, with a 15% service charge.
单人房每晚 80 美元,外加 15% 的服务费。
18. Does the price include breakfast?
这个价钱包括早餐吗?
19. We will need an advance deposit of US \$ 200.
我们需要您先付 200 美元订金。
20. We offer special rates today.
我们酒店今天特价。
21. For a single room, there is a 15% discount.
单人房可以打 8.5 折。
22. We have no twins available.
我们没有空余的双床间了。
23. Would you mind a double instead?
您介意改为大床间吗?
24. I'm sorry, but we are fully booked.
很抱歉,我们的客房都被订光了。

Exercises 练习

一、Basic training 基础训练

1. Complete the following dialogue 完成下列对话

- China Hotel, Good morning. _____?
- Good morning, I'd like to _____ for the second of April, please.
- And how long _____?
- Five nights.
- _____ would you like? A single or a double?
- Single, please.

— Could I _____, please?

— It's for John Smith.

2. Translation 翻译

(1) 带浴室的单人间

(2) 接电话

(3) 一天 300 元, 送早餐

(4) 电话预定房间

(5) 标准间

(6) 中国国际旅行社

3. Give appropriate expressions according to the following situations 在询问信息时要根据情况采用不同的表达方法

e. g. 你想知道对方的姓名和电话号码:

May I know your name and telephone number, please?

请仿照上例, 用英文礼貌地表达以下信息。

(1) 想知道对方要住什么房间。

(2) 想了解价格情况。

(3) 不知道对方的名字如何拼写。

(4) 想知道对方要住多久。

(5) 想知道对方入住时间。

二、Further exercises 能力扩展

Fill in the blanks 填空

G: Guest 旅客 C: Reservation Clerk 预订员

G: I'd like to _____ (1) _____. (我想预订房间。)

C: For _____ (2) _____, please? (请问要订在什么时候呢?)

G: From October 1st to 7th, that's seven nights.

C: _____ (3) _____ would you prefer? (您想要什么样的房间呢?)

G: _____ (4) _____ (我要一个双人间), please.

C: Are there two people in your party?

G: Yes.

C: Could you _____ (5) _____, please? (请您先别挂电话好吗?) I'll check the availability for those days. (我查一查那几天有没有您要的空房间。)

C: _____ (6) _____. (让您久等了。) I'm afraid we don't have any room available for those days. Would you mind a _____ (7) _____ instead? (您介意改订套房吗?)

G: What's the _____ (8) _____? (房价是多少?)

C: Normal _____ (9) _____ (价格) is \$180 per night, but we can offer you a 20% _____ (10) _____. (我们可以给您提供 8 折。)

三、For fun 趣味题

连线题



A. suite



B. triple room



C. single room



D. twin room



E. double room

四、Listening comprehension 听力题

Fill in the blanks 填空

- (1) For which _____?
- (2) I'd like to _____ a room with a bath.
- (3) What's the _____?
- (4) The _____ of September.
- (5) A _____ view please.

Supplementary Knowledge 知识加油站

待客注意事项(一)·不要使用俚语

有人认为使用俚语可以表现出自己的英语水平,或是走在时代的最前列。然而俚语是地方性的语言,未必人人明白,而且给人不庄重的感觉,似乎过于随意。例如:

1. 不要说 OK, Sure, Yeah 等等,而要说 Certainly, sir.
2. Hey, uh-huh, Hang on 等等,也被视为俚语的一部分。

Unit 2 Change Reservation 更改预订

Background 背景常识

一、在括号内填正确的词

在处理客人的预约变更时,一定要复述客人的姓名,以及变更的事项。特别是非本人打电话来更改预约时,一定要问清楚对方的姓名,以及联系方式。常见的回应是:“请问您是用谁的名字办理预约呢?”(_____ was the reservation made?)不妨再问一句:“请告诉我您的名字和电话号码好吗?”(May I have your _____?)

如果必须通知其他部门更改事项时,一定要马上联系,避免因为联系失误,造成不必要的纠纷。

二、订房的基本方式(要求:在括号内选择正确的词组填在空白处)

(Computer Network, Mail, Telephone, Fax, Talk)

- (1)柜台预订 _____
- (2)口头预订 Verbal
- (3)信函预订 _____
- (4)电话预订 _____
- (5)电传预订 Telex
- (6)传真预订 _____
- (7)合同预订 Contact
- (8)电脑终端预订 Computer Terminal
- (9)电脑网络中心 _____

Dialogues 对话

Questions 问题

1. Have you ever changed the reservation date?
2. What kind of information would you tell the receptionist?

Situational Dialogues 情景对话

Dialogue 1

A guest is changing the reservation date by phone. Mary, a receptionist in reservation department, is answering the phone. M=Mary G=guest

(Ringing ...)

M: Room Reservation. Can I help you?

G: Yes, this is John Smith, and I made a reservation for two nights from July 1st. I'd like to extend it for three more nights until the 5th.

M: For 5 nights from July 1 until 5th.

G: That's right.

M: Will there be any change in your room type? Your reservation is for a triple room.

G: No.

M: Thank you, sir. We will extend your reservation for you.

Dialogue 2

A guest is changing the reservation date by phone. Mary, a receptionist in a hotel, is serving him. M=Mary G=guest

M: Good morning, Guangzhou Garden Hotel. Room reservation. May I help you?

G: This is George Brown calling from Paris. I have to change the date of the reservation.

M: How and in whose name has the reservation been made?

G: By telephone and in my name.

M: You have booked 2 business suites for trade negotiation from March 6th to 8th. Is it correct?

G: Right, but the negotiation has been postponed until March 10th to 12th. Is it possible for us to change the reservation?

M: Let me check the reservation list. I'm really sorry, we have no business suites vacant on those days.

G: It doesn't matter. Thank you all the same.

New Words 新词

network ['netwɜ:k] *n.* 网络

mail [meil] *n.* 邮件

fax [fæks] *n.* 传真

* verbal ['vɜ:bəl] *adj.* 口头的

telex ['teleks] *n.* 电传

contact ['kɒntækt] *n.* 接触, 联系

terminal ['tɜ:minəl] *n.* 末端; 终端机

extend [ik'stend] *vt.* 延伸

trade [treid] *n.* 贸易

* negotiation [ni:gəu'feɪʃən] *n.* 谈判

* postpone [pəʊst'pəʊn] *vt.* 使……延期

vacant ['veikənt] *adj.* 空的