



酒店餐饮企业管理工具箱

Hotel Management

酒店前台常用 英语口语大全

滕悦然 主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱



Hotel Management

酒店前台常用 英语口语大全

滕悦然 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书不仅介绍了酒店服务中的基础英语,即开展酒店服务时必须了解的专业术语、部门与员工职位英语、英文缩写及礼貌用语等,还设计了若干栏目:如“词汇短语集锦”介绍某项服务可能要涉及的词汇及短语,“基本句型”介绍某项服务可能要用到的句型,“与客对话”设计了一些酒店服务中常见场景,可以在给员工进行培训的时候,让受训者一对一地进行角色演练。同时,将酒店管理系统纳入进来,简要介绍前台服务中会涉及的操作业务,并对系统中的英文作出详细说明。

本书适合酒店培训部门用来做员工内部培训教材,也适合专业的培训机构或者旅游学院用于学生培训,也可作为酒店在岗员工手边便携书,随时用来查询。

图书在版编目(CIP)数据

酒店前台常用英语口语大全 / 滕悦然主编. —北京: 化学工业出版社, 2014. 6

(酒店餐饮企业管理工具箱)

ISBN 978-7-122-20271-0

I. ①酒… II. ①滕… III. ①饭店-英语-口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第068985号

责任编辑: 陈 蕾
责任校对: 陶燕华

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装: 大厂聚鑫印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张13 字数260千字 2014年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 39.80元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

酒店业是服务业，它对旅客提供的是有形的“硬件设计”和无形的“人的服务”。就酒店服务的性质而言，有各自不同的组织形态。但总体来讲，可归纳为两大部门：第一是前台（Front of the house），也就是客服部门，包括前厅、客房、餐饮、康乐服务等。第二是后台（Back of the house），也就是内务，包括财务、行政、人力资源、采购等。这两个部门有点类似歌舞剧院的前场与后场。

酒店前台直接面对来自国内外的客户，尤其是高星级的酒店，更是要接待来自世界各地的客人。所以，为提升酒店对国外客户服务的质量，必须使英语成为最主要的工作语言，以确保工作人员能够与客人更好地沟通交流。而要达到这一目标，必须持续不断地对酒店员工，尤其是对直接为客户服务的前台员工提供英语培训，特别是口语培训。

基于此，我们的培训老师研究了希尔顿酒店（Hilton hotel）、喜来登酒店（Sheraton hotel）、香格里拉酒店（Shangri-La hotel）、索菲特酒店（Sofitel hotel）、皇冠假日酒店（Crowne Plaza hotel）等国际知名高星级酒店在职员工英语口语的培训内容、特点，并在此基础上编写了《酒店前台常用英语口语大全》一书。

本书有以下三大特点。

第一，介绍酒店服务中的基础英语。也就是开展酒店服务时必须了解的专业术语、部门与员工岗位英语、英文缩写及礼貌用语，这是所有员工必须掌握的。因为，许多高星级酒店都实行首问负责制。所以每一个员工，只要遇到客户问询，都必须有基本口语应答的能力。

第二，设计了几个栏目。词汇短语集锦，介绍某项服务可能要涉及的词汇及短语、基本句型、介绍某项服务可能要用到的句型、与客对话等，并设计了一些酒店服务中常见场景。在给员工进行培训的时候，让受训者一对一地进行角色演练。

第三，将酒店管理系统纳入进来，简要介绍前台服务中会涉及的操作业务，并对管理系统中的英文作出详细说明。

本书从词汇到句型、再到与客对话，层层深入、层层推进，使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语，还能了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

本书适合酒店培训部门用来做内部培训教材，也适合专业的培训机构或者旅游学院用于学生培训，也可作为酒店在岗员工用做手边便携书，随时用来查询。

本书由滕悦然主编，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王春华、王春侠、王玉奇、赵静洁、刘婷、刘作良、刘云娇、石保庆、何亚龙、陈丽、靳玉良、赖娇珠、张杰、张艳红、宋春霞、高锴、李汉东、李春兰、李景吉、何志阳、魏锡强、陈强、谭双可、解素跃、李宁宁、李军，最后全书由匡仲潇审核。在此一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处敬请读者指正。

编者



目录

CONTENTS

第一章 酒店英语基本用语1

第一节 酒店专业术语中英文对照2

一、酒店前台客房专业术语中英文对照2

二、酒店客房销售专业术语中英文对照7

第二节 酒店部门和职位中英文对照 10

一、酒店部门中英文对照 11

二、总经理办公室职位中英文对照 11

三、人力资源部职位中英文对照 12

四、计划财务部职位中英文对照 12

五、销售部职位中英文对照 13

六、前厅部职位中英文对照 14

七、客房部（管家部）职位中英文对照 14

八、餐饮部职位中英文对照 15

九、康乐部职位中英文对照 15

十、工程部职位中英文对照 16

十一、保安部职位中英文对照 16

第三节 酒店常用基本常识英语 17

一、酒店房间类型中英文对照 17

二、酒店常用数字中英文对照 17

三、季节中英文对照 18

四、月份中英文对照 19

五、星期中英文对照 19

六、酒店常用时间中英文对照 20

第四节 酒店常见英文缩写 20

一、酒店常见部门英文缩写 20

二、酒店常见职位英文缩写 21

三、与房态有关术语的英文缩写 21

四、时间（月份与星期）的英文缩写 22

五、其他常用英文缩写 22

第五节 酒店常用礼貌用语	23
一、欢迎与告别语	24
短语及句子集锦	24
与客对话	25
情景1-01: 客人退房时向客人告别	25
二、感谢应答语	26
短语及句子集锦	26
与客对话	27
情景1-02: 客人对维修人员表示感谢	27
三、介绍	28
短语及句子集锦	28
与客对话	28
情景1-03: 请客人介绍名字	28
四、客人寻求帮助	29
短语及句子集锦	29
与客对话	30
情景1-04: 客人问路	30
五、致歉语	30
短语及句子集锦	31
与客对话	32
情景1-05: 因账单错了向客人道歉	32
六、提供帮助	32
短语及句子集锦	33
与客对话	33
情景1-06: 领客人去房间	33
七、找地方	34
短语及句子集锦	34
与客对话	35
情景1-07: 客人问发传真的地方	35
八、好久不见	36
短语及句子集锦	36
与客对话	36
情景1-08: 见到好久不见的客人	36
九、请求重复	37
短语及句子集锦	37
与客对话	37
情景1-09: 请求对方重复姓名与国籍	37
十、问时间	38
短语及句子集锦	38

与客对话	39
情景1-10: 客人问现在是什么时候	39
十一、问日期或星期几	39
短语及句子集锦	40
与客对话	40
情景1-11: 客人来问今天星期几	40

第二章 酒店前厅对客服务英语42

第一节 预订服务常用英语 43

词汇短语集锦	43
基本句型	43
与客对话	47
情景2-01: 客人要预订一间房	47
情景2-02: 预订团体客房	48
情景2-03: 预订长住房	49

第二节 接待处服务常用英语口语 51

词汇短语集锦	51
基本句型	51
与客对话	53
情景2-04: 接待预订客人	53
情景2-05: 为预订客人登记入住	54
情景2-06: 接待未预订客人	54

第三节 礼宾服务常用英语口语 55

词汇短语集锦	55
基本句型	56
与客对话	58
情景2-07: 客人到达帮助看守行李	58
情景2-08: 告诉客人将送行李到房间	59
情景2-09: 进房后向客人介绍设施设备与服务	59
情景2-10: 为客人介绍房间	60
情景2-11: 客人寄存行李	62
情景2-12: 客人取行李	62
情景2-13: 协助客人要出租车并行李服务	63

第四节 电话总机常用英语 64

词汇短语集锦	64
基本句型	64

与客对话	67
情景2-14: 客人要求转接电话到本店其他房间	67
情景2-15: 客人询问如何打外线电话	68
情景2-16: 转接到另一客房电话, 无人回应	69
情景2-17: 咨询客房通话与外线电话	69
情景2-18: 客人要求叫醒服务	70
情景2-19: 客人要求两次叫醒服务	70
情景2-20: 电话占线	71
情景2-21: 电话无人接听	71
情景2-22: 客人要求留言	72
情景2-23: 客人病了求助	73
第五节 外币兑换服务英语	73
词汇短语集锦	73
基本句型	74
与客对话	75
情景2-24: 客人要求兑换旅行支票	75
情景2-25: 客人要求将人民币兑换成美元	76
情景2-26: 客人要求将美元兑换成人民币	76
第六节 结账退房常用英语	77
词汇短语集锦	77
基本句型	78
与客对话	80
情景2-27: 客人结账退房	80
情景2-28: 结账退房时说明费用明细	80
情景2-29: 账单错了重新核对账单	81
情景2-30: 账单有错重新结账	82

第三章 酒店客房服务常用英语口语

第一节 带客进房常用英语

词汇短语集锦	84
基本句型	84
与客对话	85
情景3-01: 认出客人	85
情景3-02: 向客人介绍房间设备	86
情景3-03: 向客人介绍酒店的服务	87
情景3-04: 客人要找咖啡厅	88

第二节 客房服务常用英语

词汇短语集锦	88
--------------	----

基本句型	89
与客对话	90
情景3-05: 客人要求早一点做客房清洁	90
情景3-06: 客人要求晚点来清洁	91
情景3-07: 客人希望房间在朋友来到之前清理好	92
情景3-08: 客人要求晚一点开夜床	93
情景3-09: 客人要求过三个小时再来整理	94
情景3-10: 客人需要变压器	94
第三节 洗衣服务常用英语	95
词汇短语集锦	95
基本句型	96
与客对话	99
情景3-11: 解释如何获得洗衣服务	99
情景3-12: 客人要求洗衣服务	100
情景3-13: 送衣时完美的服务得到客人夸赞	101
情景3-14: 客人要求缝补衣服	102
情景3-15: 衣服送错了	102
第四节 维修服务常用英语	103
词汇短语集锦	103
基本句型	104
与客对话	105
情景3-16: 客人打电话来说马桶堵了	105
情景3-17: 客人说供暖系统坏了	105
情景3-18: 客人说电视画面不好	106
情景3-19: 电视维修好了	106
第五节 客房用餐常用英语	107
词汇短语集锦	107
基本句型	107
与客对话	109
情景3-20: 客人要求将早餐送到房间	109
情景3-21: 客人要求晚上送点心	109
情景3-22: 送餐到客人房间	110
情景3-23: 客人要求补充小酒吧	110
第六节 其他服务	111
词汇短语集锦	111
基本句型	111
与客对话	113
情景3-24: 因房间太吵客人要求换房	113

情景3-25: 客人要求加一张床	114
情景3-26: 客人要求多一些衣架	114
情景3-27: 客人要求代买蛋糕和水果	115
情景3-28: 客人要求代购水果	115
情景3-29: 客人请求找钱包	116
情景3-30: 客人请求让访客留宿	117
情景3-31: 客人请求照顾孩子	118

第七节 客人投诉常用英语.....119

词汇短语集锦	119
基本句型	119
与客对话	121
情景3-32: 客人投诉房间没有打扫	121
情景3-33: 客人投诉冰箱坏了	121

第 ④ 章 酒店餐饮服务常用英语口语.....123

第一节 订餐服务英语.....124

词汇短语集锦	124
基本句型	124
与客对话	125
情景4-01: 客人预订角落里的座位	125
情景4-02: 预订已满了	126

第二节 安排客人就座常用英语.....127

词汇短语集锦	127
基本句型	127
与客对话	128
情景4-03: 为客人安排了一个单间	128
情景4-04: 接待已预订的客人	129
情景4-05: 接待未预订的客人	129

第三节 点菜服务常用英语.....130

词汇短语集锦	130
基本句型	131
与客对话	132
情景4-06: 西餐点餐	132
情景4-07: 咖啡厅点菜	133
情景4-08: 酒吧点餐	133
情景4-09: 点饮品	134
情景4-10: 协助客人点餐	134

第四节 结账服务常用英语	135
词汇短语集锦	135
基本句型	136
与客对话	137
情景4-11: 客人要求分开结账	137
情景4-12: 客人询问服务费	137
情景4-13: 客人要求入房账	137

第五章 酒店商务服务常用英语

第一节 会议服务常用英语	140
词汇短语集锦	140
基本句型	140
与客对话	142
情景5-01: 预订会议室	142
情景5-02: 咨询会议室收费标准	142

第二节 票务服务常用英语	143
词汇短语集锦	143
基本句型	144
与客对话	146
情景5-03: 预订机票	146
情景5-04: 预订火车票	147

第三节 传真及打印复印服务	148
词汇短语集锦	148
基本句型	148
与客对话	150
情景5-05: 客人要发送传真	150
情景5-06: 发送传真时线路忙	150
情景5-07: 客人要求打印资料	151
情景5-08: 客人来取打印资料	151
情景5-09: 客人要复印文件	152

第六章 酒店康乐服务常用英语

第一节 健身中心常用英语	155
词汇短语集锦	155

基本句型	156
与客对话	157
情景6-01: 会员客人来消费	157
情景6-02: 客人想做运动来保持体型	158
情景6-03: 客人咨询做何种运动	158
情景6-04: 健身房宾客接待	159
情景6-05: 客人寻找储物柜	159

第二节 游泳池常用英语..... 160

词汇短语集锦	160
基本句型	160
与客对话	162
情景6-06: 客人来游泳池咨询	162
情景6-07: 为客人介绍会员卡	163
情景6-08: 为客人提供浴巾与饮料	163
情景6-09: 客人询问下水前是否做热身运动	164

第三节 桑拿按摩常用英语..... 165

词汇短语集锦	165
基本句型	165
与客对话	166
情景6-10: 客人来尝试桑拿浴	166
情景6-11: 客人来做按摩	167

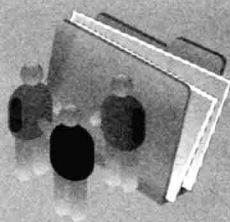
附 录.....169

附录一 酒店Opera管理系统中英文对照

一、进入系统登录主界面	170
二、操作系统登录	170
三、操作主界面	171
四、操作常用选项	172
五、快捷键及其功能界面	172

附录二 星级酒店公共信息图形符号及英文..... 181

参考文献.....196



第一章

酒店英语基本用语

- ◆ 第一节 酒店专业术语中英文对照
- ◆ 第二节 酒店部门和职位中英文对照
- ◆ 第三节 酒店常用基本常识英语
- ◆ 第四节 酒店常见英文缩写
- ◆ 第五节 酒店常用礼貌用语





第一节 酒店专业术语中英文对照

酒店行业在日常运作中会使用大量的专业术语、缩略语。专业术语的使用能够提高日常工作的效率，更加清楚地表达意思，最终达到提高对客户服务的目的。本节将按“A-Z”开头的字母顺序逐一解释每个术语。

一、酒店前台客房专业术语中英文对照

酒店前台客房专业术语中英文对照，如下表所示。

酒店前台客房专业术语中英文对照

字母	英文	中文
A	Accommodation	住宿：提供给予睡觉休息的场所
	Adjoining Room	邻近房：指两间房间连在一起
	Advanced Deposit	订金：客人为了确保能有房间而提前支付给酒店的一笔押金
	Advanced Payment	预付金或押金：按照酒店财务规定和有关规定，前台服务员要求客人预先支付房费和不可预测费用的付费方式，如现金担保、信用卡预授权
	Amenity	致意品：指酒店免费向住店客人提供的一些礼品，如水果、鲜花或饮品等
	Arrival	到店：指客人入住酒店的到达时间
	ADR (Average Daily Rate)	平均房价：指所有客房的平均价格，是前台的一个常用术语
B	Block	预告锁房：指为了把某间房能够保留下来，而提前把此房间在某日锁起来，使其在该时间段显示被占用，有利于控制房间的预售
	Banquet	宴会：指大型的、正式的宴请
	Billing Instruction	账单说明
	Black List	黑名单：被酒店确定的不接受登记入住的客人、旅行社或机构，酒店将拒绝其所有的预订请求或任何业务
	Breakfast Coupon	早餐券：用于免费用早餐的凭证
C	Cancellation	取消：指客人取消订房
	Check-In	入住：指客人到达酒店办理入住登记的过程
	Check-Out	退房：指客人结账离开房间办理离店手续的过程
	Complimentary Room	免费房：指由酒店负责人批准提供给某个客人的不需要收费的房间，即 COMP

续表

字母	英文	中文
C	Commercial Rate	商务房价：指酒店为争取更多的客人而与一些公司签订合同，给予他们优惠的房间价格
	Confirmation	确认预订：指酒店发给订房客入的一种十分详细的订房协议书，承认客人在将来的某一天有权居住在本酒店
	Confirm Reservation	确认订房：是指酒店对客人的预订要求予以接受的答复
	Connecting	连通房：指两间房中间有一扇门连通起来的房间
	Concierge	礼宾部：指为住店客人提供行李服务等特别服务的部门
	Corporate Rate	公司合同价：指与酒店有协议而提供给公司的客人的房间价格，这类价格通常为特别价格且保密
	City Ledger	挂账：指客人使用完酒店各种设施，但并不直接付款，而通过记账以后一起结算的方式，如公司月结等
	Credit Card	信用卡：指由银行签发的一种可以作为交易的卡片，代替现金支付的凭证
	Collect Call	对方付费电话：指由受话人付款的一种形式
D	Day Use	半天用房：指客人要求租用客房半天，不过夜。一般租用时间为6小时以内，退房时间为下午6点钟以前，房价是全价的一半
	Double Sale	双重出售：指两个没有关系的客人，被错误地安排入住同一间房
	Due Out	预离未离房：指某个房间应该是空房，但到了中午12点以后，客人仍然没有退房
	Departure Time	离店时间：指客人离开酒店的时间
	DDD (Domestic Direct Dial)	意思是直拨国内长途电话
	DND (Do Not Disturb)	请勿打扰：是指客人避免外界打扰而出示的标志
	Double Occupancy	两人占用房比例：客房同时有两位客人入住，称两人占用房，两人占用房在出租房中所占的比例，叫两人占用房比例
	Double Bed Room	双人房：有一张大床的房间
E	Double Lock	双锁：指客人出于安全起见，或某种需要，关上门同时反锁，使用一般钥匙不能打开
	Early Arrival	提前抵达：在下午两点以前到达酒店办理入住手续的客人
	Emergency Exit	紧急出口：酒店专门设置的在发生火灾等紧急情况时逃生用的出口
	Extension	续住：经过批准后的客人延长居住

字母	英文	中文
E	Extra Bed	加床：指在原有房间里增加一张床，多住一人，一般收费
	Executive Floor	行政楼层：酒店将一层或几层的客房相对划分出来，用以接待高级商务行政人员的楼层
	Expected Departure Date	预离日期：指客人预计离店的日期
	Extension of Stay	延住
	EA(Expected Arrival)	预计到店
	ED(Expected Departure)	预计离店
	ETA(Estimated Time of Arrival)	指估计的到达时间
	ETD(Estimated Time of Departure)	指估计的离开时间
F	FAM Trip / Group	预计到达团队 / 考察团队
	Forecast	预测：预先计算日后某一段时间的住房或其他计划
	Full House	房间客满
	FIT(Free Individual Tourist)	是指散客的意思
	Fully-Booked	房满：指酒店所有房间均已住满
G	Guest Folio	客人账单：指客人在酒店内消费的详细反映，指被打印出列有消费目录和价格的单子
	Guest History	客史档案
	Group	团体：指那些有组织地进行旅游活动的群体
	Guaranteed Booking	担保预订：指客人通过使用信用卡、预付定金、订立合同等方法，来确保酒店应有的收入
	Guaranteed No-Show	有担保预订的客人未到
H	House Use Room	酒店人员用房：酒店提供一部分房间给管理人员休息用，以便于工作
	Housekeeping Report	管家部报表：又叫九三九表，即早上9点、下午3点、晚上9点各出一份报表
	House Credit Limit	赊账限额：指酒店允许要客人在酒店内消费赊账的最高数额
I	IDD(International Direct Dial)	直拨国际长途电话