



附赠多媒体
互动光盘

The First-Class
Interactive English

餐饮 英语口语

第一英语 职场精英系列
互动课堂 精英

陈品品 等◎编著

脱口而出

▶ 最专业的职场英语学习内容，最资深的职场人士编写
——让您的职场竞争力全面提升，实力锐不可挡！

▶ 最好记的高频单词，最常用的万能句型，最简明的情景对话
——掌握职场英语再不求人！

▶ 附赠大容量多媒体互动光盘，全方位多感官立体学习
——马上学马上秀，是练就英语耳、培养英语口语的绝佳助手！

▶ 附赠自测红膜，设计巧妙而贴心，帮助您查缺补漏
——知己知彼，方能百战不殆！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

*The First-Class
Interactive English*

餐饮

第一英语 职场精英
互动课堂 系列

陈晶晶 等◎编著

英语口语

脱口而出



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮英语口语脱口而出 / 陈晶晶等编著. —北京:
机械工业出版社, 2011. 8

(第一英语互动课堂·职场精英系列)

ISBN 978-7-111-35789-6

I. ①餐… II. ①陈… III. ①饮食业-英语-口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 181460 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 杨 娟 责任印制: 杨 曦

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2012 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

169mm × 239mm · 17.25 印张 · 350 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-35789-6

ISBN 978-7-89433-277-6 (光盘)

定价: 35.00 元 (含 1CD)

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

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者购书热线: (010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

丛书序

“第一英语互动课堂·职场精英系列”丛书是为广大职场人士编写的一套英语口语教材。

丰富详实的图书内容 + 多媒体互动学习光盘 + 简便实用的自学会话过滤卡 = 我们为您打造的完美英语口语学习方案！

丛书结合英语口语的学习特点，从突破读者的开口障碍入手，使广大读者敢说、能说、会说。通过本书的学习，您可以大胆地开口说英语，轻松应对日常工作和生活上的英语会话。一本好书助您在职场上快步成长！

► 丛书特色

针对职场英语充电读者量身打造，话题实用、全面。

本丛书的每本分册都针对一个具体的职业群体。图书的内容编写工作，在征求广大该职业从业人员意见的基础上，由中外编辑团队合作完成。每本图书由 110 ~ 130 个职业英语话题组成，涵盖了该职业的常用英语会话场景，是您英语充电、职业培训的最佳教材。

学习提倡少量多次，充分利用您的业余时间。

书中每个话题至多包含 2 页内容，使您在 10 分钟内即可初步掌握一个话题。无需您抽出宝贵的时间来专注学习，在乘车时、睡觉前、茶余饭后，甚至在洗手间都可以轻松充电。

每个话题内容精炼，学习高效无压力，拿起书本即可脱口而出。

书中每个话题由“10 个最常用的单句 + 15 个左右话题高频单词 + 3 ~ 5 组实用场景会话”构成，您可以根据自己的英语水平选择性地学习。如果您的英语口语已经很熟练，只是一些职业英语的表述不太专业，那么您只需掌握单句部分；如果您的职业英语基础牢固，只是羞于开口，您也可以只进行会话练习。10 分钟内脱口而出，拿起本书就能实现！

巧用“会话过滤卡”，一个人也能练习英语对话。

针对广大读者反映的口语学习缺乏语境和语伴的问题，编者为每本书附赠了“会话过滤卡”。使用本卡，可以将本书的会话部分变成口语角色扮演的真实场景。通过角色扮演，大幅提高您的口语实用表达能力！

► 多媒体互动学习光盘特色

本丛书免费附赠多媒体互动学习光盘。学习光盘内容以图书内容为基础，结合计算机辅助英语学习的最新研究成果，使学习英语从单向、枯燥的读书自学，进化到有声有形、实景张嘴训练的多媒体互动学习形式。

多媒体互动学习光盘具有以下特色：

外教范读，原汁原味：通过外教的地道口语会话范读，使您体会最地道最真实

的美国口语!

自我跟读, 对比正音: 您可以跟随外教的朗读来进行跟读练习, 且自己跟读的发音可自动录制到电脑中, 能够反复回放对比, 以纠正您口语表达的每个细节, 帮您练就一口地道的美国英语!

角色扮演, 真情实景: 在对话练习中您可以选择其中一个角色来扮演, 与电脑进行实景会话练习, 确保您在实际场景中脱口而出, 应答自如。

听写练习, 夯实知识: 听着外教朗读, 默写您听到的英语句子, 帮助您彻底搞定口语, 加深印象。

► 丛书分册及读者对象

本套丛书根据广大读者的英语学习行业需求, 首批出版 9 册:

图书分册名称	适用读者群体
外贸英语口语脱口而出	■ 从事国际贸易相关工作的从业者 ■ 海关等涉外机关、政府部门工作人员 ■ 涉及采购工作的外企相关员工
旅游英语口语脱口而出	■ 导游 ■ 工作中需要经常接待国外访客的人员
面试英语口语脱口而出	■ 准备进入外企工作的人员 ■ 即将毕业的大学生
餐饮英语口语脱口而出	■ 餐饮行业从业者 (可作为餐饮行业服务英语培训教材)
金融英语口语脱口而出	■ 银行、证券、保险等金融行业从业者 (可作为金融行业服务英语培训教材)
酒店英语口语脱口而出	■ 宾馆、酒店、旅店行业从业者 (可作为酒店行业服务英语培训教材)
销售英语口语脱口而出	■ 从事销售工作的人员 ■ 有志于将产品推广到海外的外贸从业者 ■ 面向国外用户的电子商务从业者
社交英语口语脱口而出	■ 大众读者
文秘英语口语脱口而出	■ 行政助理 ■ 秘书 ■ 办公室的普通上班一族

感谢广大读者对本套书的支持, 希望通过对本套书的学习, 您的口语能力可以有质的提升!

前言

Preface

随着我国对外开放程度的不断提高，来自全球其他国家的客人逐渐增多，越来越多的餐饮企业需要接待洋顾客，餐饮服务中掌握一些必备的英语，可以有效地提升服务水准，在顾客群体中形成良好的口碑。本书从餐饮行业的实用角度出发，涵盖餐饮服务的各个环节，使来店用餐的顾客能够感受到更专业、更体贴的服务。

► 本书内容安排

本书充分考虑了餐饮服务行业的英语交流需求，学习 11 个大类 121 个实用话题：

服务员基础用语：用英语接待顾客，处理一般事务。

餐桌预订：用英文处理顾客预定餐桌位置。

外卖预订：用英文处理顾客外卖的电话预定。

迎客领位：用英文接待顾客，安排就坐。

顾客点餐：用英文帮助顾客点餐，介绍各类菜品。

酒水服务：向顾客推销酒水，提供配套服务。

买单打包：处理顾客结账、打包事宜。

接受投诉：当顾客有投诉时，怎样用英语去了解投诉内容。

处理投诉：用英语处理顾客的投诉，给顾客满意的答复。

安保人员：用英语处理涉外顾客的安保事宜。

其他服务：用英语为顾客提供其他服务。

► 读者对象

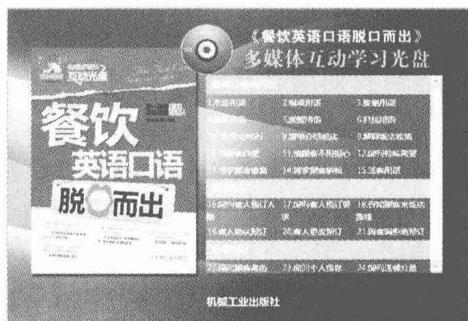
本书主要适用于餐厅、酒吧行业从业者，同时也可作为餐饮服务英语培训教材。

► 本书编委成员

本书在编写过程中得到了 William（美）和 Sarah（英）的大力协助。参与本书编写的有陈晶晶、吴菲衡、叶鸿宇、罗毅、张丽丽、刘倩、代宁、任晓娟、张雪君、杨晶文、杨圆圆、杨晨、马玉梅、刘香伟、王甜甜、蒋月、孟雪、孟琳、甘棠、刘晓芬、李文娟、沈雁军、秦文娟，等。

► 多媒体互动学习光盘使用说明

1. 打开本书附赠的光盘，选择“多媒体互动学习软件”文件夹，点击此文件夹下面的“study.exe”开始运行多媒体程序。
2. 待电脑屏幕显示出如下窗口时，选择您要学习的内容，单击进入学习窗口。



3. 窗口会显示出您选择的学习内容正文。正文窗口功能如下：



4. Listening (听) 功能



5. Reading (读) 功能



6. Role Play (角色扮演) 功能



7. Dictation (听写) 功能



目录

Contents

丛书序 前言

► Chapter 1 服务员基础用语

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 欢迎用语 // 2 | 9 解释餐厅政策 // 18 |
| 2 祝福用语 // 4 | 10 请顾客自便 // 20 |
| 3 致谢用语 // 6 | 11 请顾客不用担心 // 22 |
| 4 致歉用语 // 8 | 12 询问特殊需要 // 24 |
| 5 提醒用语 // 10 | 13 请求顾客重复 // 26 |
| 6 打扰用语 // 12 | 14 请求顾客稍候 // 28 |
| 7 介绍营业时间 // 14 | 15 送客用语 // 30 |
| 8 简单介绍餐厅 // 16 | |

► Chapter 2 餐桌预订

- | | |
|--------------------|------------------|
| 16 询问客人预订人数 // 34 | 19 客人确认预订 // 40 |
| 17 询问客人预订要求 // 36 | 20 客人更改预订 // 42 |
| 18 告知顾客来餐厅路线 // 38 | 21 因客满拒绝预订 // 44 |

► Chapter 3 外卖预订

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 22 询问顾客菜色 // 48 | 25 询问送餐时间 // 54 |
| 23 询问个人信息 // 50 | 26 询问送餐地址 // 56 |
| 24 询问送餐分量 // 52 | 27 接受电话订餐 // 58 |

► Chapter 4 迎客领位

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 28 餐厅接待 // 62 | 33 拼桌 // 72 |
| 29 介绍最低消费 // 64 | 34 换桌 // 74 |
| 30 询问预订与否 // 66 | 35 分桌 // 76 |
| 31 客满安排发号 // 68 | 36 引客入座服务 // 78 |
| 32 请顾客等候 // 70 | 37 帮客人挂衣服 // 80 |

► Chapter 5 顾客点餐

- | | |
|---------------|--------------------|
| 38 递上菜单 // 84 | 41 询问饮食喜好 // 90 |
| 39 介绍菜单 // 86 | 42 询问饮食禁忌 // 92 |
| 40 解释菜肴 // 88 | 43 点餐服务 (主菜) // 94 |

- 44 点餐服务(辅菜) // 96
- 45 此菜已订完 // 98
- 46 此菜已撤销 // 100
- 47 推荐地方菜 // 102
- 48 推荐特价菜 // 104
- 49 推荐招牌菜 // 106
- 50 处理特殊点餐要求 // 108
- 51 请等候上菜 // 110
- 52 更换餐具 // 112
- 53 更换菜肴 // 114
- 54 回复询问洗手间 // 116

► Chapter 6 酒水服务

- 65 介绍酒的种类 // 140
- 66 介绍酒的味道 // 142
- 67 询问客人偏好 // 144
- 68 暂无某种酒 // 146
- 69 推荐国产酒 // 148
- 70 推荐洋酒 // 150

► Chapter 7 买单打包

- 77 提供打包服务 // 166
- 78 协助客人结账 // 168
- 79 解释税率和服务费 // 170
- 80 现金结账服务 // 172
- 81 信用卡结账服务 // 174
- 82 提醒信用卡消费限额 // 176
- 83 支票结账服务 // 178
- 84 计入房费服务 // 180
- 85 优惠券结账服务 // 182
- 86 使用外币结账服务 // 184

► Chapter 8 接受投诉

- 96 表示理解 // 206
- 97 了解实情 // 208
- 98 及时反馈 // 210

► Chapter 9 处理投诉

- 102 处理抱怨等座位太久 // 220
- 103 处理抱怨上菜太慢 // 222

- 55 讲解西餐用餐礼节 // 118
- 56 讲解中餐用餐礼节 // 120
- 57 上菜服务 // 122
- 58 分菜服务 // 124
- 59 上错菜肴 // 126
- 60 加单添菜 // 128
- 61 提供香料服务 // 130
- 62 赠送餐后甜点服务 // 132
- 63 提供餐后茶水服务 // 134
- 64 提供餐后咖啡服务 // 136

- 71 推荐饮料 // 152
- 72 推荐茶水 // 154
- 73 斟酒服务 // 156
- 74 建议续杯 // 158
- 75 酒吧规定 // 160
- 76 拿错酒类 // 162

- 87 发现使用假钞 // 186
- 88 婉拒客户小费 // 188
- 89 为客户提供发票 // 190
- 90 为客户提供折扣 // 192
- 91 问客人用餐感受 // 194
- 92 向顾客收集意见 // 196
- 93 提醒客人带好随身物品 // 198
- 94 帮客户寻找失物 // 200
- 95 欢迎再次光临 // 202

- 99 沟通商量 // 212
- 100 及时解决问题 // 214
- 101 拒绝不合理的要求 // 216

- 104 处理抱怨出现错误菜肴 // 224
- 105 处理抱怨味道太差 // 226

- 106 处理抱怨环境不好 // 228
- 107 处理抱怨设备不齐全 // 230
- 108 处理抱怨服务态度差 // 232

► Chapter 10 **安保服务**

- 111 停车服务 // 240
- 112 帮客人叫车 // 242

► Chapter 11 **其他服务**

- 115 接受包间预订 // 250
- 116 接受宴席预订 // 252
- 117 接受特殊预订 // 254
- 118 准备宴会 // 256

- 109 处理饮料洒在客人身上 // 234
- 110 处理抱怨找错钱 // 236

- 113 给客人派车 // 244
- 114 确保酒店安全 // 246

- 119 选择背景音乐 // 258
- 120 餐桌摆设 // 260
- 121 餐厅装饰 // 262

Chapter 1

服务员基础用语

1



欢迎用语



脱口而出的必备单句

▶ 学会这几句，各类口语应对自如 ◀

1. Good evening, sir. 晚上好，先生。
2. Welcome to our restaurant. 欢迎光临。
3. Welcome to have your meals here. 欢迎您来就餐。
4. Can I help you? 请问您有什么需要？
5. What can I do for you? 请问您有什么需要？
6. We feel honored to have you here. 您的光临让我们倍感荣幸。
7. We have been waiting respectfully for you. 我们正恭候您的光临。
8. Glad to see you again! 很高兴您再次光临本店！
9. We are expecting you. 我们正期待您的光临。
10. Wish you a most pleasant dinner in our restaurant. 祝您在我们饭店用餐愉快。

生词爆破

▶ 扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎 ▶

■ respectfully	adv.	恭敬地	■ again	adv.	再一次
■ expect	v.	期待	■ restaurant	n.	饭店
■ show	v.	带领	■ seat	v.	就座
■ pleasant	adj.	快乐的	■ ready	adj.	准备好的
■ party	n.	宴会	■ menu	n.	菜单
■ reservation	n.	预订	■ follow	v.	跟随

实景会话模拟练习

▶ 在实际应用中练习口语，学以致用 ▶

Dialogue 1

A: Good evening, sir. Glad to meet you again! Your table is ready. We have been holding it for you. Please follow me!

B: OK! Fine, thank you.

A: This is your table. Please be seated. Here's the menu.

B: Thank you!

A: 晚上好，先生。很高兴您再次光临本店！我们早已为您把餐位准备好了。请跟我来！

B: 好的，谢谢。

A: 这是您的座位，请就座。这是菜单。

B: 谢谢！

Dialogue 2

A: Good evening, sir. Welcome to our restaurant. Do you have a reservation?

B: No.

A: How many people are there in your party?

B: Five.

A: This way, please. I'll show you the table.

B: Thanks.

A: 晚上好，先生。欢迎光临。请问有预订吗？

B: 没有。

A: 请问您一共几个人？

B: 5 位。

A: 这边请，我带您入座。

B: 谢谢。

Dialogue 3

A: Good evening. Can I help you?

B: I want a table for two.

A: Would you please come with me?

B: OK!

A: 晚上好。有什么可以为您效劳的吗？

B: 我想要个两人桌。

A: 请跟我来好吗？

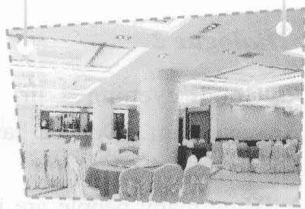
B: 好的！



2



祝福用语



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

1. Happy New Year to you. 恭贺新年。
2. I hope your birthday is the happiest in days. 祝您生日幸福无比。
3. We hope you'll have a happy life. 祝您生活美满幸福。
4. May you enjoy good health and long life. 祝愿您健康长寿。
5. Wish you a long and happy life together. 祝您二位幸福长久。
6. Please accept my best wishes to you and the bride. 请接收我对您和新娘的美好祝愿。
7. Please accept our best wishes for you and your family.
请接受我们对您及您全家的美好祝福。
8. May the coming New Year bring you joy, love and peace.
愿新年为您带来快乐、友爱和安宁。
9. Best wishes for the holidays and happiness through the New Year.
恭贺新禧，万事如意。
10. I hope you have a most happy and prosperous New Year.
谨祝新年快乐幸福，大吉大利。

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ cheer	<i>n.</i>	欢呼	■ accept	<i>v.</i>	接受
■ joy	<i>n.</i>	快乐	■ peace	<i>n.</i>	安宁
■ prosperous	<i>adj.</i>	繁荣的	■ health	<i>n.</i>	健康
■ long life		长寿	■ wed	<i>n.</i>	婚礼
■ birthday	<i>n.</i>	生日	■ arrange for		安排
■ bride	<i>n.</i>	新娘	■ immediately	<i>adv.</i>	立刻

实景会话模拟练习

在实际应用中练习口语，学以致用

Dialogue 1

A: What can I do for you?

A: 请问有什么可以帮您的吗?

B: Today is my birthday; I want a table for

B: 今天是我的生日，我想要一个

twenty.

A: This way, please. And I hope your birthday is the happiest in days.

B: Thank you very much.

20 人的餐桌。

A: 这边请。祝您生日幸福无比。

B: 非常感谢。

Dialogue 2

A: Good evening, sir. Can I help you?

B: Thank you! I want to reserve 10 tables for a wedding party.

A: This way, please. The box No. 6 is just for you! Please accept my best wishes to you and the bride.

B: Thank you!

A: 晚上好, 先生。请问有什么可以帮您的吗?

B: 谢谢! 我想预订 10 桌庆祝新婚。

A: 这边请, 6 号包厢正好合适! 请接收我对您和新娘的美好祝愿。

B: 谢谢!

Dialogue 3

A: Happy New Year to you, sir. Can I help you?

B: I want to reserve a table for my family tonight.

A: Please accept our best wishes for you and your family. Wish you for a happy New Year. I will arrange it for you immediately.

B: Thank you.

A: 新年快乐, 先生。请问您需要什么?

B: 今晚我想给我们全家预订一个餐桌。

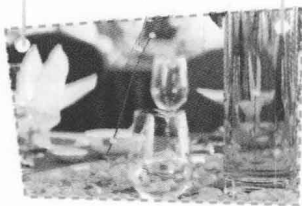
A: 请接受我们对您及您家人的美好祝福, 祝您新年快乐! 我将马上给您安排。

B: 谢谢。





致谢用语



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

1. Thank you for your patient service. 谢谢你的耐心服务。
2. It was delicious. Thank you! 这顿饭美味可口，谢谢你！
3. Thank you for coming. 感谢您的光临。
4. Thank you for dinning here, and please come again. 谢谢您来本店用餐，请再次光临。
5. Mind your step and thank you for coming. 慢走，感谢您的光临。
6. Good-bye! Come again next time. 再见！欢迎下次再来。
7. Thank you for being so understanding. 谢谢您的理解。
8. Thank you very much, sir. Do come again, please! 非常感谢，先生。欢迎再来！
9. Thank you. That's very kind of you. 谢谢，太好了。
10. We also appreciate your excellent suggestion and look forward to seeing you again.
我们也很感激您的良好建议，并期望再见到您。

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ marvelous	adj.	非凡的	■ pleasure	n.	高兴
■ look forward to		期待	■ excellent	adj.	杰出的
■ generous	adj.	大方的	■ suggestion	n.	建议
■ hospitality	n.	殷勤；好客	■ delicious	adj.	美味的
■ appreciate	v.	感激	■ understanding	adj.	理解的
■ patient	adj.	耐心的	■ wonderful	adj.	极好的

实景会话模拟练习

在实际应用中练习口语，学以致用

Dialogue 1

- A: Thank you for your patient service, sir.
B: It's my pleasure. We also appreciate your excellent suggestion and look forward to seeing you again.
A: Surely we will. It was delicious. Thank

- A: 先生，谢谢你的耐心服务。
B: 很乐意为您服务。我们也很感激您的良好建议，并期望再见到您。
A: 我们一定会再来的。这顿饭美

you!

B: Have a nice day.

味可口，谢谢你！

B: 祝您愉快。

Dialogue 2

A: Here is your change, and receipt, sir.

B: Keep the change, please.

A: Oh, no, thank you. We don't accept tips here. Thank you for coming.

B: We'll come again.

A: 先生，这是找给您的零钱和收据。

B: 请收下零钱。

A: 噢，不，谢谢您。本店不接受小费。感谢您的光临。

B: 我们会再来的。

Dialogue 3

A: Waitress, pay the bill.

B: Thanks. How do you like the food?

A: That's great. I'll come again tomorrow.

B: Really? Thanks. You will be well received whenever you come.

A: 服务员，买单。

B: 谢谢。您觉得味道如何？

A: 太好吃了。明天我还会来。

B: 真的吗？谢谢。我们随时欢迎您的光临。

