



Hotel Fundamental Oral English

酒店基础 英语口语教程

◎主 编 肖 璇 吴建华
◎副主编 刘 婕

 附送MP3光盘
光盘内容也可免费下载：
<http://www.gdst.com.cn>

- ◎涵盖对话、句型、词汇、练习等所有口语素材！
- ◎全力打造适合酒店从业人员的英语口语入门教程！
- ◎全面强化酒店从业人员的英语口语交际能力！



世界图书出版公司

Workplace Oral English

行业英语口语系列

Hotel Fundamental Oral English 酒店基础英语口语教程

世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

图书在版编目(CIP)数据

酒店基础英语口语教程/肖璇, 吴建华主编. —广州:
世界图书出版广东有限公司, 2011.1
(行业英语口语系列)
ISBN 978-7-5100-2459-7

I. ①酒… II. ①肖… ②吴… III. ①饭店—英语
—口语—教材 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第204175号

酒店基础英语口语教程

责任编辑: 魏志华

出版发行: 世界图书出版广东有限公司

(广州市新港西路大江冲25号 邮编: 510300)

电 话: 020-84451969 84453623 84184026

http://www.gdst.com.cn E-mail: pub@gdst.com.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 广州东瀚印刷有限公司

版 次: 2011年1月第1版

印 次: 2011年1月第1次印刷

开 本: 787mm × 1 092mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 280千

ISBN 978-7-5100-2459-7/H·0709

ISBN 978-7-88765-815-9(MP3)

定 价: 38.00元(附送MP3光盘, 本公司网站同时提供
光盘内容免费下载)

版权所有 侵权必究

前

言

中国酒店业发展迅猛，业内竞争愈益激烈，提高服务质量、提升自身竞争力，是酒店在激烈竞争中取得相对优势的最为直接途径。同时，酒店的使命之一就是提供优质服务、满足客人的需求，这是酒店管理者的基本追求。随着现代顾客需求呈现出多样化和个性化的特征，以及中国对外开放度和国际化程度的提高，不仅要求酒店要从顾客需求出发，不断提高服务质量，以满足不同顾客的各种需求，而且对酒店的外语服务表现出迫切的需求，对外语服务的质量也提出了更高的要求。日本著名的东京大仓酒店人力资源和基础事务部的 Masahiro Ito 主任曾说：“我们的服务质量再好，如果不会外语，还是会被外国人认为不行。”

为了切实有效地帮助酒店从业人员提高外语服务水平和交流技巧，我们编写了这本《酒店基础英语口语教程》。本书秉着时代性、专业性和实用性的原则，坚持理论和实践相结合，具体表现为：

1. 内容简明扼要，为酒店从业人员的英语入门教程。
2. 关键句讲解详细，并配上插图，表达方式生动活泼，有助于读者记忆。
3. 对话全部采用中英对照的形式，并配以录音，便于读者学习、使用。
4. 对话的仿真度高，格外专注服务礼仪和技巧，不少服务用语是高星级酒店的规范用语，以确保沟通效果。

5. 本书还选取了酒店服务中使用频率最高的200个句子，全部配上音标，方便读者诵读。

此外，本书还附有分类词汇，便于读者查找、记忆。

虽然酒店业并非一个新兴的行业，有关酒店英语方面的书籍也很多，但要把酒店业发展趋势与当前酒店实际工作对英语服务和管理的具体要求结合起来，同时加以总结、提炼，则是一项创新性的工作，要求较高，难度较大，因此编者囿于学识水平，书中不足甚至错漏在所难免，恳请读者批评指正。

本书在编写的过程中，参考了大量的行业资料和相关文献，在此向这些作者表示诚挚的谢意！我们的联系邮箱是：adelaxiao@126.com和wujianhua304@126.com。

编 者

2011年1月于广东商学院

Contents

目 录

第一部分

日常交流口语句型 Drills for Daily Communications

1

第一章 最基本的句型 Fundamental Drills	2
1. Excuse me. 不好意思, 打搅了。	3
2. Sorry. 对不起。	5
3. Never mind. 没关系。	7
4. Please. 您请吧。	8
5. Thank you. 谢谢你。	10
6. Welcome. 不客气。	11
7. Goodbye. 再见。	12
8. Really? 真的吗?	13
9. Alright! 好的!	14
10. Careful! 小心!	15
11. No problem. 没问题。	16
12. Believe me. 相信我。	18
13. Exactly. 完全正确。	19
14. Sure. 行。/对。	20
15. Great! 太棒了!	21
16. Good idea! 好主意!	23
17. Good job! 干得漂亮!	24
心得笔记: 英语口语的特点	25
练习一	26

第二章 打招呼及送行 Greeting and Sending off..... 29

1. Welcome to... Hotel! 欢迎光临.....酒店!..... 30
2. Good morning/afternoon/evening. 早上好./下午好./晚上好。..... 31
3. How are you? 您好吗?..... 33
4. Have a nice day! 祝您过得愉快!..... 35
5. Thank you for coming. 多谢光临(用于送客)。..... 36
6. Please enjoy your stay. 愿您在这里过得愉快!..... 37
7. Hope to see you soon. 希望很快能再见到您。..... 38
- 心得笔记: 服务外宾应注意的礼仪与禁忌(上)..... 39
- 练习二..... 41

第三章 介绍与寒暄 Introduction and Small Talks..... 43

1. I'm David. 我叫戴维。..... 44
2. I'm from Japan. 我是从日本来的。..... 45
3. I'm Ivy from Housekeeping Department. 我是管家部的艾维。..... 47
4. I work with IBM. 我在IBM公司工作。..... 48
5. This is my card. 这是我的名片。..... 49
6. Nice to meet you. 很高兴认识您。..... 50
7. Nice to see you again. 再次见到您很高兴。..... 51
- 心得笔记: 服务外宾应注意的礼仪与禁忌(下)..... 51
- 练习三..... 53

第四章 对客人要求作出回应 On Guests' Requests..... 55

1. Certainly. 好的./当然可以。..... 56
2. I see. 我明白了。..... 57
3. I'll check it out. 我去查一下。..... 58
4. Right away, sir/madam. 我马上去办, 先生/女士。..... 59
5. Just a moment, please. 请稍候。..... 61
6. Sorry but we can't do that. 抱歉, 我们没法这样做。..... 62
- 心得笔记: 如何委婉地拒绝客人..... 63
- 练习四..... 64

第五章 主动提供服务 Offering Services..... 66

1. How may I help you? 有什么可以为您效劳?..... 67
2. Shall I ...? 我来……好吗?..... 69
3. Let me... 让我来..... 70
4. Allow me. 请让我来。..... 71
5. Anything else, sir? 先生, 还有什么可以为您效劳的?..... 72
6. Please just call me if I can help. 如果我能帮忙, 请尽管叫我。..... 74
- 心得笔记: 如何应对客人给小费..... 75
- 练习五..... 76

第六章 与客人沟通有困难时 When Unable to Communicate 79

1. Pardon? ↗ (升调) 您能再说一次吗?..... 80
2. Could you speak slowly? 您能讲慢一点吗?..... 81
3. I'm afraid I can't understand. 恐怕我没法听懂。..... 82
4. Do you mean that...? 您的意思是不是……?..... 83
5. Excuse me, I'll call our supervisor at once. 对不起, 失陪一会儿, 我马上去叫我们的上司来。..... 84
- 心得笔记: 如何使用肢体语言辅助表达..... 85
- 练习六..... 87

第七章 向客人表示歉意或传达负面的消息 Making an Apology or Negative Reply 89

1. It's a pity. 真遗憾。..... 90
2. I do apologize for it. 对此我深感抱歉。..... 91
3. I'm afraid... 恐怕..... 92
4. Thank you for your understanding. 感谢您的谅解。..... 93
5. I have to ask our manager. 我得问问我们的经理。..... 94
6. Shall I call the manager? 要我叫经理来吗?..... 95
- 心得笔记: 如何表示同情与关注..... 96
- 练习七..... 97

第八章 向客人表达感激、祝贺、赞同和祝愿 Expressing Gratitude,

Congratulations, Agreement or Good Wishes 99

1. It's very nice of you. 您真是太好了。..... 100
2. Congratulations! 祝贺您!..... 101
3. Yes, I think so. 对,我想是这样的。..... 102
4. Exactly, sir. 完全正确,先生。..... 102
5. Wish you a good trip! 祝您旅途愉快!..... 104
6. Merry Christmas! 圣诞快乐!..... 105
7. Happy New Year! 新年快乐!..... 106
8. The same to you! 您也一样!..... 107
9. Happy birthday! 生日快乐!..... 108
- 心得笔记: 西方主要的节日..... 109
- 练习八..... 110

第九章 提出请求 Making Requests 112

1. May I come in? 我可以进来吗?..... 113
2. May I have your name? 请问您的姓名?..... 114
3. May I have your room card? 请把您的房卡给我好吗?..... 115
4. Could you sign here? 请您在这里签名好吗?..... 116
- 心得笔记: 酒店服务常用的疑问句句型..... 117
- 练习九..... 118

第十章 询问信息 Asking for Information 120

1. How was...?怎么样?(对过去事实的询问)..... 121
2. How is...?怎么样?(对现在事实的询问)..... 122
3. What's... like?怎么样?(对现在事实的询问)..... 123
4. How about...?好不好?(用于征求意见、提出建议)..... 124
5. What about...?怎么样?(用于征求意见、提出建议)..... 125
6. ...or..., please? 请问您喜欢.....还是.....?..... 125
7. How do you like...? 您喜欢.....还是.....?..... 126
8. Would you like a morning call? 您要叫早服务吗?..... 127

9. What time will be good to you? 您什么时间方便呢?	129
10. What kind of drink would you like? 您喜欢哪种饮料?	130
11. Which brand, please? 请问(您要)哪个牌子的呢?	132
心得笔记: 服务常用的特殊疑问句句型	133
练习十	134

第十一章 提供信息和帮助 Offering Information and Help 136

1. It's Monday. 今天是星期一。	137
2. It's June 1 st . 今天是6月1日。	138
3. It's 7:45 now. 现在是7点45分。	140
4. It takes 15 minutes. 大概要花15分钟。	142
5. It's 40 degrees centigrade. 今天是40摄氏度。	143
6. It opens from 9 am to 10 pm. 它从早上9点开到晚上10点。	144
7. (It's) 25 US dollars altogether. 总共是25美元。	145
8. There is a 30% extra charge. 它需要额外加30%的费用。	148
9. There is a 20% discount for staying guests. 住客可以享受8折的优惠。	149
10. This way, please. 这边请。	151
11. After you. 您先请。	152
12. Let me show you the way. 让我来为您带路。	153
13. Please watch your steps. 请小心走好。	154
14. Go straight ahead, please. 请直走。	155
15. The café is on the 3 rd floor. 咖啡厅在3楼。	157
16. Turn left at the end. 在尽头向左转。	158
17. Turn right at the first crossing. 在第一个十字路口向右转。	160
18. Shall I draw a map for you? 我帮您画张地图好吗?	161
19. Shall I write it down in Chinese? 我用中文写下来好吗?	162
20. You can go there by metro. 您可以乘地铁去。	163
21. You'd better take a taxi. 您最好搭计程车去。	165
22. You may take our shuttle bus to get there. 您可以乘我们的穿梭巴士去那里。	166
心得笔记: 基数词和序数词	167
练习十一	170

第十二章 陈述酒店的规定 Talking about Hotel Policies 171

1. Pets are not allowed in the hotel. 酒店内禁止携带宠物。..... 172
 2. Check-out time is before 12 o'clock noon. 退房时间是中午12点之前。..... 173
 3. It's free for staying guests. 对于酒店住客是免费的。..... 175
 4. We need a deposit of US\$100. 我们需要收取100美元作为押金。..... 176
- 心得笔记: 提供建议的表达..... 177
- 练习十二..... 178

第二部分

酒店基础英语 200 句 Hotel English Fundamental 200

181

第三部分

常用分类词汇 Glossary

211

1. 数字 Number 212
2. 时间 Time 214
3. 季节和天气 Seasons and Weather 216
4. 对物品的描述 To Describe Objects 217
5. 家族 Family 220
6. 人体 Human Body 221
7. 节日 Festivals 223
8. 指示方向 To Show Directions 225
9. 酒店常见部门 Departments in a Hotel 227
10. 酒店常见设施 Facilities in a Hotel 228
11. 酒店常见职务 Positions in a Hotel 228
12. 常见国家(地区)名称 Countries & Regions 229

附录 Appendices

237

- 附录1 练习答案 Key to Exercises 238
- 附录2 听力练习录音原文 Transcripts for Listening Exercises 243

第一部分 Part One

日常交流口语句型

Drills for Daily Communications



第一章

Chapter One

最基本的句型

Fundamental Drills

- 1. Excuse me. 不好意思, 打搅了。
- 2. Sorry. 对不起。
- 3. Never mind. 没关系。
- 4. Please. 您请吧。
- 5. Thank you. 谢谢你。
- 6. Welcome. 不客气。
- 7. Goodbye. 再见。
- 8. Really? 真的吗?
- 9. Alright! 好的!
- 10. Careful! 小心!
- 11. No problem. 没问题。
- 12. Believe me. 相信我。
- 13. Exactly. 完全正确。
- 14. Sure. 行。/对。
- 15. Great! 太棒了!
- 16. Good idea! 好主意!
- 17. Good job! 干得漂亮!

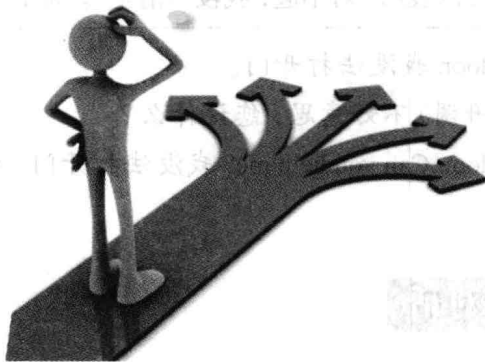




Excuse me.

不好意思，打搅了。

Excuse me, where is...?



Learning Point 讲解

- ① “Excuse me.” 可以表示“不好意思打断一下”、“打搅了”；常用于向陌生人问路、问人、问事。例如：

Excuse me, where is the restroom? 打搅了，请问洗手间在哪里？

Excuse me, may I have the time? 打搅了，请问现在几点了？

- ② 它还用于表示异议、打断谈话或请求许可，要引起别人注意的时候。例如：

Excuse me, may I have your attention, please? 不好意思，请大家听我说好吗？

又如：

B: Excuse me. 借过。(B的去路被A挡住了)

A: Oh, I'm sorry. 哦，抱歉。(A为B让路)

③ 它还可以表示“失陪一会儿”。例如：

— I'll check it out for you. Excuse me. 我为您查看一下。失陪一会儿。

— Of course. Thank you. 好的，谢谢你。

又如，一起用餐时，若自己想去洗手间，或有其他事要离开一下，可以只说“Excuse me.”而对方也无需说话，只需点头回应一下即可。

④ 如果用升调，它还可以表示“对不起，我没听清楚”。例如：

— I can't open the door. 我没法打开门。

— Excuse me? ↗ (升调) 不好意思，您说什么？

— I can't open the door. Can you help me? 我没法打开门。帮我开一下好吗？

Dialogues 经典对话

① A: Excuse me, where is the lift, please?

打搅一下，请问电梯在哪里？

B: It's over there, at the right side of lobby.

就在那里，在大堂的右面。

② A: Excuse me, do you have a string?

打搅了，你们有没有一条绳子？

B: Just a moment, I'll find one for you.

稍候，我帮您找一条来。

Glossary 词汇

door [dɔː]

n. 门

string [strɪŋ]

n. 绳子

excuse [ɪks'kjuːz]

v. 原谅

check out [tʃek aʊt]

查看；退宿

lift [lɪft]

n. 电梯

over there ['əʊvə ðeə] 那边（不远处）

lobby ['lɒbi]

n. 酒店大堂



Sorry. 对不起。



Learning Point 讲解

- ① “I’m sorry.” 用于一般的道歉。经常可以简略地说 “Sorry.” 后面接道歉的原因。例如：
 Sorry, I’m late. 对不起，我迟到了。
 Sorry, I made a mistake. 对不起，我搞错了。
- ② 如果是代表本酒店或本部门对客人表示道歉，可以说 “We are sorry.”（我们很抱歉。）例如：
 We are sorry for the delay. 我们对延误表示道歉。
- ③ 如果对方告诉你不幸的消息，也可以用 “Sorry to hear that.”（很遗憾听到这样的事情。）

Dialogues 经典对话

H: 酒店服务员 G: 客人

- ① （不小心撞到了客人）

H: Oops! I’m really sorry.

哎呀！真对不起！

G: Never mind.

没关系。

② (谈到了家庭)

G: My father passed away.

我父亲过世了。

H: Sorry to hear that.

很遗憾听到这样的事情。

W: 餐厅侍应生 **G:** 客人

③ (餐厅非常忙碌, 让客人等了很久)

G: How long do I have to wait?!

我得等多久啊?!

W: We're sorry, sir. I'll rush your order.

我们很抱歉, 先生。我去给您催催。

Glossary 词汇

sorry ['sɒri]

adj. 道歉的; 遗憾的

delay [di'lei]

n. 延误; 耽搁

hear [hiə]

v. 听到

late [leɪt]

adj. 迟的

make [meɪk]

v. 制造

mistake [mis'teɪk]

n. 错误

pass away [pɑ:s ə'wei] (委婉语) 过世

how long [haʊ lɒŋ]

多久

rush [rʌʃ]

v. 催促; 赶紧

order ['ɔ:də]

n. 菜单; 订单