

附赠多媒体
互动光盘

*The First-Class
Interactive English*

酒店 英语口语

第一英语 **职场精英** 系列
互动课堂

陈晶晶 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！
- ▶ 附赠大容量多媒体互动光盘，多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！

- ▶ 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！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

*The First-Class
Interactive English*

酒店

第一英语 **职场精英** 系列
互动课堂

陈晶晶 等◎编著

英语口语



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语口语脱口而出 / 陈晶晶等编著. —北京:
机械工业出版社, 2011. 5
(第一英语互动课堂. 职场精英系列)
ISBN 978-7-111-34534-3

I. ①酒… II. ①陈… III. ①饭店—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 082898 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

2011 年 7 月第 1 版 · 第 1 次印刷

169mm × 239mm · 17.75 印张 · 330 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-34534-3

ISBN 978-7-89433-041-3 (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。

本套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游客逐渐增多。对于负责接待住宿的酒店和宾馆行业从业人员而言，说一口流利的英语，能够更好地服务全球客户。本书从酒店行业的实际情况出发，内容涵盖酒店服务的各个环节，以使酒店顾客能够感受到您专业、体贴的标准服务。

► 本书内容安排

本书充分考虑了酒店行业的英语交流需求，精选了酒店 8 个常见部门涉及到的 129 个实用话题：

前厅部：用英语接待顾客，处理入住与退房等事务。

客房部：用英语处理顾客在客房内的各种服务需求。

餐饮部：在顾客就餐时用英语提供服务。

康乐部：在顾客休闲娱乐时用英语提供服务。

旅游部：用英语帮助顾客解决旅游需求。

商场部：用英语推荐商品，为顾客提供购物服务。

商务部：用英语提供商务基础服务。

安保部：用英语接机，迎来送往。

► 读者对象

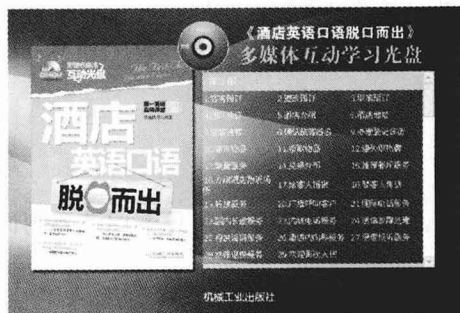
本书主要适用于宾馆、酒店、旅店行业从业者，同时也可作为以上行业服务英语培训教材。

► 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



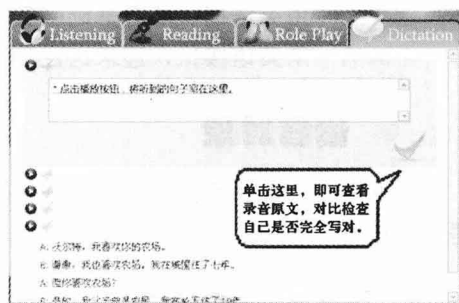
5. Reading (读) 功能



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 前厅部

- | | | |
|----------------|-------------------|------------------|
| 1 客房预订 // 2 | 11 领取物品 // 22 | 21 国际电话服务 // 42 |
| 2 更改预订 // 4 | 12 遗失取物牌 // 24 | 22 国内长途服务 // 44 |
| 3 取消预订 // 6 | 13 唤醒服务 // 26 | 23 内线电话服务 // 46 |
| 4 团队预订 // 8 | 14 兑换外币 // 28 | 24 通信故障处理 // 48 |
| 5 酒店介绍 // 10 | 15 推荐餐厅服务 // 30 | 25 提供咨询服务 // 50 |
| 6 酒店地址 // 12 | 16 介绍酒店附近场所 // 32 | 26 酒店内向导服务 // 52 |
| 7 迎宾待客 // 14 | 17 给客人留言 // 34 | 27 受理投诉服务 // 54 |
| 8 确认旅客姓名 // 16 | 18 替客人传话 // 36 | 28 结账退房服务 // 56 |
| 9 办理登记住宿 // 18 | 19 转接电话服务 // 38 | 29 欢迎再次入住 // 58 |
| 10 寄存物品 // 20 | 20 广播呼叫客户 // 40 | |

► Chapter 2 客房部

- | | | |
|-----------------|---------------|------------------|
| 30 提取客人行李 // 62 | 39 铺床服务 // 80 | 47 更换客房服务 // 96 |
| 31 带客进房 // 64 | 40 送餐服务 // 82 | 48 延长住宿服务 // 98 |
| 32 递交钥匙 // 66 | 41 洗衣服务 // 84 | 49 客房用品补给 // 100 |
| 33 送错行李 // 68 | 42 织补服务 // 86 | 50 物品遗留客房 // 102 |
| 34 客房清理 // 70 | 43 送错衣服 // 88 | 51 丢失财物登记 // 104 |
| 35 设备不全处理 // 72 | 44 洗坏衣服 // 90 | 52 失物招领确认 // 106 |
| 36 设备故障处理 // 74 | 45 医疗服务 // 92 | 53 忘记带钥匙卡 // 108 |
| 37 设施维修 // 76 | 46 应对火警 // 94 | 54 特殊要求服务 // 110 |
| 38 借用电器 // 78 | | |

► Chapter 3 餐饮部

- | | | |
|----------------|------------------|------------------|
| 55 预订餐桌 // 114 | 58 餐厅迎客 // 120 | 61 招待客人点菜 // 126 |
| 56 包房预订 // 116 | 59 带领客人就座 // 122 | 62 处理特殊点餐要 |
| 57 预订已满 // 118 | 60 客满无座处理 // 124 | 求 // 128 |

- | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| 63 提供自助式宴会服务 // 130 | 71 处理抱怨上错菜 // 146 | 77 提供结账服务 // 158 |
| 64 解释菜单 // 132 | 72 处理对食物不满 // 148 | 78 处理信用卡限额问题 // 160 |
| 65 推荐菜肴 // 134 | 73 处理抱怨就餐环境 // 150 | 79 提供信用卡结账服务 // 162 |
| 66 推荐酒类 // 136 | 74 处理抱怨餐具不洁 // 152 | 80 税率和服务费 // 164 |
| 67 介绍最低消费 // 138 | 75 处理泼洒客人身上饮料 // 154 | 81 处理找错钱情况 // 166 |
| 68 确认客人点菜 // 140 | 76 提供斟酒服务 // 156 | 82 提供旅行支票结账服务 // 168 |
| 69 服务员上菜 // 142 | | |
| 70 处理抱怨久未上菜 // 144 | | |

► Chapter 4 康乐部

- | | | |
|--------------------|--------------------|-----------------|
| 83 提供健身器材服务 // 172 | 87 武术气功指导服务 // 180 | 93 音乐厅服务 // 192 |
| 84 游泳锻炼指导服务 // 174 | 88 室外球类服务 // 182 | 94 影院服务 // 194 |
| 85 提供保龄球服务 // 176 | 89 室内球类服务 // 184 | 95 剧院服务 // 196 |
| 86 提供桑拿按摩服务 // 178 | 90 洗头理发服务 // 186 | 96 网吧服务 // 198 |
| | 91 美容美发服务 // 188 | 97 桥牌服务 // 200 |
| | 92 舞厅服务 // 190 | 98 棋类服务 // 202 |

► Chapter 5 旅游部

- | | |
|------------------|-------------------|
| 99 旅游代办服务 // 206 | 100 介绍节日名胜 // 208 |
|------------------|-------------------|

► Chapter 6 商场部

- | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 101 迎宾导购 // 212 | 106 传统书画 // 222 | 110 音像制品 // 230 |
| 102 珠宝首饰 // 214 | 107 名酒名茶 // 224 | 111 告知尺寸 // 232 |
| 103 古玩瓷器 // 216 | 108 保健礼品 // 226 | 112 告知价格 // 234 |
| 104 丝绸纺织 // 218 | 109 体育用品 // 228 | 113 讨价还价 // 236 |
| 105 民族服装 // 220 | | |

► Chapter 7 商务部

- | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 114 会议服务 // 240 | 118 打印服务 // 248 | 122 邮寄服务 // 256 |
| 115 宴会服务 // 242 | 119 复印服务 // 250 | 123 印制名片 // 258 |
| 116 翻译服务 // 244 | 120 传真服务 // 252 | 124 冲印胶卷 // 260 |
| 117 代客订票 // 246 | 121 网络服务 // 254 | 125 提供信息 // 262 |

► Chapter 8 安保部

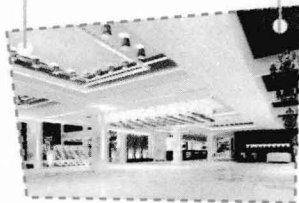
- | | | |
|------------------|------------------|-------------------|
| 126 机场接客 // 266 | 128 帮客人叫车 // 270 | 130 护卫酒店安全 // 274 |
| 127 引客人停车 // 268 | 129 帮客人派车 // 272 | |

Chapter 1

前厅部



客房预订



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

1. Room Reservation. What can I do for you? 订房中心，我能为您做些什么？
2. I'll check our vacancies for tomorrow. 我为您查询一下明天的房间。
3. Sorry, we have no vacancies at this time. 对不起，我们现在没有空房。
4. What kind of room would you like? 您想要哪种类型的房间？
5. Which dates do you want to book the room? 您想要预订哪天的房间？
6. What time do you think you'll be checking in? 您什么时候入住？
7. How many nights will you need the room? 请问您打算住几个晚上？
8. How many guests will there be in your party? 您一行几位？
9. There is a discount for children. 儿童有优惠。
10. We look forward to your visit. 我们期待您的光临。

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ book	v.	预订	■ various	a.	各种各样的
■ vacancy	n.	空缺	■ date	n.	日期
■ discount	n.	折扣	■ reservation	n.	预定
■ single room		单人间	■ confirm	v.	确认，证实
■ double room		双人间	■ advance	v.	预付
■ request	n.	请求，要求	■ preferential	a.	优先的
■ suite	n.	套间	■ check	v.	确认，检查
■ available	a.	可利用的			

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: Beijing Hotel. Can I help you?
 B: I'd like to book a double room with a private bath for tomorrow.
 A: Would you hold the line, please? I'll check our vacancies for tomorrow. We happen to have some doubles available. Five hundred

- A: 北京酒店，我能为您做些什么？
 B: 我想订一间明天的带独立浴室的双人间。
 A: 请别挂电话，好吗？我马上为您查一下。我们明天正好还有一些双人间。每晚五百元。

yuan per night.

B: That's fine. Please hold it for me. This is David and my number is 64895623.

A: I'll have the room ready for you. Thanks for calling us. Bye!

B: Goodbye!

B: 行,我预定了。我叫大卫,电话号码是64895623。

A: 我会为您准备好房间的。感谢您的来电。再见!

B: 再见!

Dialogue 2

A: Good morning, sir. This is Room Service. May I help you?

B: Morning. I'd like to reserve some rooms for a tourist party.

A: OK. We have various types of rooms. What kind of room would you like?

B: I'd like to book four single rooms, three double rooms and two suites.

A: All right, sir. For which dates do you want to book the room?

B: From tomorrow till September 15th. That's 5 days in all.

A: 早上好!先生,这里是客房服务部,能为您效劳吗?

B: 早上好!我想为一个旅游团订房间。

A: 好的。我们有各种类型的房间,请问您想订哪种呢?

B: 我想预订4间单人间,3间双人间和2间套房。

A: 好的,先生。请问您订哪几天的?

B: 从明天早上到9月15日,总共5天。

Dialogue 3

A: Good afternoon. What can I do for you?

B: I'd like to book a room in your hotel.

A: What kind of room would you like?

B: I'd like to book a single room for August 18th.

A: Please hold on. I'll check our reservations. I'm afraid we have no single room vacant on that day. What about a double room instead?

B: That's fine. Thank you.

A: 下午好,可以为您服务吗?

B: 我想在你们酒店预订房间。

A: 您想预订什么类型的?

B: 我想订8月18日的标准单人间。

A: 请稍等,我查一下预订记录。很抱歉恐怕那天没有单人间空房,换双人间怎么样?

B: 好的,谢谢。

Dialogue 4

A: Room Reservation. What can I do for you?

B: I'd like to book a double room for Friday next week.

A: A double room for Friday, August 15th, with a front view or a rear view?

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

A: 220 RMB per night.

B: What services come with that?

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

B: That sounds good. I'll take it.

A: 订房中心,请问您需要什么?

B: 我想订一间双人间,下周五晚上入住。

A: 下周五一个双人房,也就是8月15日。您是要前景还是后景的?

B: 前景的吧。请问价钱如何?

A: 每晚220元。

B: 都有什么服务呢?

A: 包括一顿自助早餐和一份早报。

B: 听起来还不错,那我就订了吧。



更改预订



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

- How and in whose name has the reservation been made?
是以谁的名字和什么方式预订的呢?
- What's your reservation name? 您预订时使用的姓名是什么?
- How many days have you booked? 您预订了几天呢?
- How would you like to change it? 您想怎么改?
- Which date would you like change to be? 要改订在什么时候呢?
- Fortunately, we have just 10 standard rooms available for that day.
很幸运，我们在那天正好有 10 间标准间可以预订。
- How about change to another day? 改到别的日期行吗?
- Is it possible for you to change to another day? 可以改到另外的日期吗?
- How many days would you like to change to? 您想改成几天呢?
- Do you want to change to that kind of room? 您想改成那个类型的房间吗?

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ postpone	v.	推迟
■ change	v.	改变，更改
■ trade	v.	贸易，交易
■ negotiation	n.	谈判
■ fortunately	ad.	幸运地
■ standard	a.	标准的
■ July	n.	七月

■ August	n.	八月
■ problem	n.	问题
■ arrive	v.	到达，抵达
■ meeting	n.	会议
■ information	n.	信息
■ until	prep.	直到
■ telephone	n.	电话

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: Room Reservation. May I help you, sir?

A: 订房中心，能为您效劳吗?

B: Yes, my name is Li Ming, and I made a

B: 我叫李明，我预订了 8 月 30 日

reservation for five nights from August 30th. I'd like to change my reservation.

A: No problem. How would you like to change it?

B: I'll arrive on September 2nd, and stay there for 4 nights.

起5个晚上的客房,我想更改一下预订。

A: 没问题,您想怎么改?

B: 我想9月2日入住,住4个晚上。

Dialogue 2

A: What can I do for you?

B: Yes. Can I change my reservation? Our meeting has changed the date.

A: OK. What's your name? I'll check your information.

B: Blake. I have booked 10 standard rooms on May 10th. I want to change to May 20th.

A: Please wait a moment. Thanks for your waiting. Fortunately, we have just 10 standard rooms available for that day.

B: Thank you very much.

A: 我能为您做些什么吗?

B: 是的。我想更改一下我的预订。我们的会议改时间了。

A: 好的。请问您的姓名?我要查找一下。

B: 布莱克。我已经预订了5月10日的10间标准间。我想推迟到20日。

A: 请稍等。谢谢您的等待。很幸运,我们在那天正好有10间标准间可以预订。

B: 十分感谢。

Dialogue 3

A: Good morning, Beijing Hotel. Room Reservation, can I help you?

B: This is John Smith calling from New York. I have to change the date of the reservation.

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

B: By telephone and in my name.

A: You have booked 3 double rooms for trade negotiation from July 4th to 6th, is it correct?

B: Right, but the negotiation has been postponed until 25th to 30th of July. Do you think it's possible for us to change the reservation?

A: Let me check the reservation list. I'm really sorry, we have no double rooms vacant on those days.

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

A: 早上好。北京饭店客房预订部。需要我为您服务吗?

B: 我是约翰·史密斯,从纽约给你们打电话。我得改变一下我的预订日期。

A: 是以谁的名字什么方式预订的呢?

B: 以我的名字,电话预订的。

A: 您为7月4日到6日贸易谈判预订了3个双人间,是吗?

B: 是的。但是我们的谈判推迟到了7月25日到30日。你认为我们能改变预订吗?

A: 我来查一下预订单。真的十分抱歉,那几天的双人间都满了。

B: 没关系,同样感谢你。

3



取消预订



脱口而出的必备单句

▶ 学会这几句，各类口语应对自如 ◀

1. When was your reservation that you want to cancel? 您想取消的预订是什么时候的?
2. What was the date of your reservation? 什么时候预订的?
3. Is the reservation for yourself or for another one? 您是给自己还是给别人预订的?
4. May I have your name and phone number, please?
请告诉我您的名字和电话号码，好吗?
5. I'll cancel Mr. Smith's reservation from April 15th for two days. 我将取消史密斯先生自4月15日的两个晚上的预订。
6. I'll cancel your reservation. 我会取消您的预订。
7. We will make the cancellation for you. 我们将为您取消预订。
8. Would you like me to reschedule you for another night?
要不要我再另外为您安排别的晚上?
9. We are looking forward to another reservation of you. 我们期待您的再次预订。
10. We look forward to another chance to serve you. 我们期待另有机会为您服务。

生词爆破

▶ 扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎 ◀

cancel	v.	取消	forward	ad.	向前
cancellation	n.	取消	reservationist	n.	预订人
chance	n.	机会	reflect	v.	反应
pleasure	n.	高兴，满足	evaluate	v.	评价，评估
serve	v.	服务	concern	v.	涉及
reschedule	v.	重新安排	crucial	a.	重要的，决定性的

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: Room Reservation. Can I help you?

A: 客房预订部，有什么能为您效劳的吗？

B: I'd like to cancel a reservation of Mr. Smith.

B: 我想取消史密斯先生的预订。

A: May I have your name and phone number, please?

B: Yes, it's Blake and my number is 68325964.

A: OK, sir. I'll cancel Mr. Smith's reservation.

A: 请告诉我您的名字和电话号码, 好吗?

B: 好的。我叫布莱克, 我的号码是 68325964。

A: 好的, 先生。我会取消史密斯先生的预订。

Dialogue 2

A: I'd like to cancel a reservation.

B: Is the reservation for yourself or for another one?

A: It's for my friend, Mr. Smith.

B: OK. Please tell me which day.

A: April 15th.

B: I'll cancel Mr. Smith's reservation from April 15th for two days.

A: Thank you.

B: My pleasure. We are looking forward to another chance to serve you.

A: 我想取消预订。

B: 您自己的预订还是别人的?

A: 我的朋友史密斯先生的预订。

B: 好的, 请问是哪一天?

A: 4月15日。

B: 好的, 我将取消史密斯先生自4月15日两个晚上的预订。

A: 谢谢。

B: 不客气, 我们期待再次为您服务。

Dialogue 3

A: My name is John Smith and I'm calling to cancel my room reservation.

B: When was your reservation?

A: Tomorrow night.

B: What kind of room?

A: A double room.

B: Well, I got it. It's OK now. I have cancelled your reservation. Would you like me to reschedule you for another night?

A: No, thank you.

A: 我叫约翰·史密斯, 我打电话来取消我预订的房间。

B: 您预订的是什么时候?

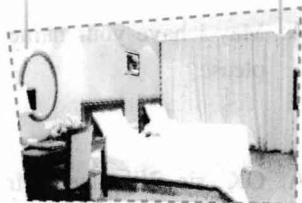
A: 明天晚上。

B: 哪种房间?

A: 一个双人间。

B: 好的, 我找到了。好了, 已经为您取消。要不要我再另外为您安排别的晚上?

A: 不用了, 谢谢!



脱口而出的必备单句

学会这几句，各类口语应对自如

1. What date would your reservation be? 预订在什么时间?
2. You're lucky. We still have rooms available for those days.
您真幸运，那些天我们还有房。
3. Let me check. 让我查一下。
4. Can I see your identity card? 我能看一下您的身份证吗?
5. What's your tourist party's name? 请问你们旅行团的名字是什么?
6. How many people on your group? 你们团队有多少人呢?
7. Where are you from? 你们来自哪个国家?
8. Can you tell me your information in detail? 您能详细地向我说说你们的信息吗?
9. Please keep this receipt and check in on that day. 请您收好收据并到时登记入住。
10. I'd like to reserve 10 standard rooms with your hotel for some visiting scholars.
我想在你们饭店为来访学者预订 10 个标准间。

生词爆破

扫除阻碍你脱口而出的单词拦路虎

■ group	n.	团队，队伍	■ international	a.	国际的
■ tourist	a.	观光的，旅游的	■ identity	n.	身份
■ party	n.	队伍，政党	■ reserve	v.	预约，预订
■ scholar	n.	学者	■ England	n.	英格兰
■ information	n.	信息	■ United States		美国
■ detail	n.	细节，详情	■ add	v.	增加

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 afternoon. Beijing Hotel. Can I help you?

B: I'd like to reserve 10 standard rooms with your hotel for some visiting scholars.

A: 下午好，北京饭店。需要我为您服务吗?

B: 我想在你们饭店为来访学者预订 10 个标准间。