



最全、最纯正、最地道的英语口语！

职场
红人

PRACTICAL SPOKEN ENGLISH TALK SHOW

美 语 会 话 脱 口 秀 系 列

全新升级版

酒店职员英语 口语大全

李 雷 李铁红 范宏博 主编 [美]Michael Anderson 审订



49个单元, **500**个关键句型, **240**个场景话题, **150**个专业词汇, 口语和词汇双突破!!

- 内容活泼 **全真式展现话题情景原型** 行内人不说行外话
- 题材广泛 **全方位覆盖职业需求** 工作所需应有尽有
- 双色中英对照, 互译练习 **效果事半功倍**



地道美式发音
350分钟MP3



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





PRACTICAL SPOKEN ENGLISH TALK SHOW

美 语 会 话 脱 口 秀 系 列

酒店职员英语 口语大全

李 雷 李铁红 范宏博 主编 [美]Michael Anderson 审订



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书从酒店各个部门的工作出发,包含了前台工作、客房部工作、餐饮部工作、商场部工作、娱乐部工作和其他服务工作6个方面的内容。书中语言秉承生动、简洁、有效的原则,生词、难词很少见,尽量采用英美人士间耳熟能详的固定表达法,便于读者模仿记忆并在实际工作和交流中运用。

图书在版编目(CIP)数据

酒店职员英语口语大全 / 李雪, 李铁红, 范宏博主
编. —2版. —北京: 机械工业出版社, 2011. 12
(美语会话脱口秀系列)
ISBN 978-7-111-36841-0

I. 酒… II. ①李…②李…③范… III. 饭店业
—英语—口语—美国 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第264435号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑: 郑文斌 责任编辑: 罗政军

版式设计: 张文贵

责任印制: 李妍

北京振兴源印务有限公司印刷

2012年1月第2版·第1次印刷

180mm×250mm·19.25印张·450千字

标准书号: ISBN 978-7-111-36841-0

ISBN 978-7-89433-259-2(光盘)

定价: 39.80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

前言

Preface

随着社会的发展和国际交往的日益频繁,英语已经进入我们生活的各个方面,社会对英语口语水平的要求也越来越高。为了满足社会不同层次、从事不同工作的初级和中级英语学习者对日常英语的不同需要,我们精心编写了“美语会话脱口秀系列”丛书。本丛书包括《外企白领英语口语大全》、《文秘会话英语口语大全》、《社交英语口语大全》、《商务英语口语大全》、《情景英语口语大全》、《酒店职员英语口语大全》、《餐饮业职员英语口语大全》、《金融业职员英语口语大全》、《售货员英语口语大全》、《旅游英语口语大全》、《外贸英语口语大全》、《娱乐休闲英语口语大全》、《财会英语口语大全》、《公务员英语口语大全》和《面试英语口语大全》,共15本。

本丛书几乎涵盖了所有日常生活和工作场景所需要的基本英语用语,可供广大读者和英语爱好者灵活选用。丛书以“对话”为主要内容,使读者在阅读中有身临其境的感觉。本书内容还包括“关键句型”、“词语加油站”。“关键句型”列举出各场景中出现频率最高的语句,供读者学习、模仿、熟记和运用。“词语加油站”精选出常用的重点词汇为读者扫除词汇障碍。

《酒店职员英语口语大全》从酒店各个部门的工作出发,包含了前台工作、客房部工作、餐饮部工作、商场部工作、娱乐部工作和其他服务工作6方面的内容。书中语言秉承生动、简洁、有效的原则,生词、难词很少见,尽量采用英美人士间耳熟能详的固定表达法,便于读者模仿记忆并在实际工作与交流中运用。

事实证明,英语学习最好的方法就是听与说的有机结合。而听、说也要尽可能地与日常生活相结合,从日常对话入手,逐步培养自己的英语交际能力。英语学习者应该积极与他人进行互动交流,逐步培养自己的信心;只要有信心、有决心从点滴做起,就一定会成为英语高手。

我们相信读者通过对本丛书的学习,一定能够在短时间内达到脱口而出、流利表达的效果,英语口语水平一定会有一个很大的进步。

限于编者水平,书中难免有不足之处,恳请广大读者批评指正。

编者

目 录

Contents

前言

Chapter 1 The Front Office Work 前台工作

<i>Unit 1</i>	Booking Rooms	顾客订房 / 2
<i>Unit 2</i>	Greeting Guests	迎接客人 / 8
<i>Unit 3</i>	Reception Guests	接待顾客 / 13
<i>Unit 4</i>	Check In	顾客登记入住 / 19
<i>Unit 5</i>	Foreign Exchange	为顾客兑换外币 / 25
<i>Unit 6</i>	Require Information	顾客问讯 / 31
<i>Unit 7</i>	Settling Complaints	处理顾客投诉 / 37
<i>Unit 8</i>	Telephone Terminal	总机服务 / 43
<i>Unit 9</i>	Check Out	顾客结账 / 49

Chapter 2 Housekeeping Department Work 客房部工作

<i>Unit 1</i>	Ushering a Guest into the Room	带客进房 / 56
<i>Unit 2</i>	Introducing the Room Equipment and Service	介绍设备与服务 / 64
<i>Unit 3</i>	Tidy the Room	整理房间 / 72
<i>Unit 4</i>	Laundry Service	洗衣服务 / 78
<i>Unit 5</i>	Repair Service	维修服务 / 84
<i>Unit 6</i>	Wake-up Call Service	叫醒服务 / 89
<i>Unit 7</i>	Room Service	送餐服务 / 95
<i>Unit 8</i>	Changing Rooms	调换房间 / 102

Chapter 3 Food and Beverage Department Work 餐饮部工作

<i>Unit 1</i>	Restaurant Reservation	预订座位 / 108
<i>Unit 2</i>	Seating Guests	请客入座 / 113
<i>Unit 3</i>	Ordering Food	顾客点餐 / 118
<i>Unit 4</i>	Serving Dishes Service	上菜服务 / 124
<i>Unit 5</i>	Chinese Food Service	中餐服务 / 130

<i>Unit 6</i>	Western Food Service	西餐服务 / 136
<i>Unit 7</i>	Buffet Dinner and Fast Food Service	自助餐、快餐服务 / 142
<i>Unit 8</i>	Check out Service	结账服务 / 147

Chapter 4 Shopping Arcade Department Work 商场部工作

<i>Unit 1</i>	Food and Beverage	食品饮料部 / 154
<i>Unit 2</i>	Clothes	服装部 / 159
<i>Unit 3</i>	The Cosmetics	化妆品部 / 165
<i>Unit 4</i>	Pharmaceutical Products Group	药品部 / 171
<i>Unit 5</i>	Arts and Crafts	工艺礼品部 / 177
<i>Unit 6</i>	Painting and Calligraphy	书画部 / 183
<i>Unit 7</i>	Jewellery	珠宝首饰部 / 190
<i>Unit 8</i>	Watch and Toy	钟表、玩具部 / 196

Chapter 5 Recreation Department Work 娱乐部工作

<i>Unit 1</i>	Ballroom	舞厅 / 202
<i>Unit 2</i>	Pub	酒吧 / 207
<i>Unit 3</i>	Concert Hall	音乐厅 / 213
<i>Unit 4</i>	Movie Theater	电影院 / 220
<i>Unit 5</i>	Indoor Pool and Ball Games Hall	游泳馆、球馆 / 226
<i>Unit 6</i>	Beauty Center	美容中心 / 231
<i>Unit 7</i>	Gymnasium	健身房 / 238
<i>Unit 8</i>	Chess and Card Room	棋牌室 / 245

Chapter 6 Other Services Work 其他服务工作

<i>Unit 1</i>	Carry and Left Baggage	提送寄存行李 / 252
<i>Unit 2</i>	Look for and Property Lost	寻找与招领失物 / 258
<i>Unit 3</i>	Medical Services	医疗服务 / 264
<i>Unit 4</i>	Mail Service	邮件服务 / 271
<i>Unit 5</i>	Banquet Service	宴会服务 / 277
<i>Unit 6</i>	Hire Service	出租服务 / 285
<i>Unit 7</i>	Tickets Service	订票服务 / 291
<i>Unit 8</i>	Lead for Guest	为客指路 / 298



Chapter 1

The Front Office Work 前台工作

Unit 1 Booking Rooms

顾客订房

Key Sentence Patterns 关键句型

- ① Good afternoon, Beijing Hotel, Reservations. What can I do for you? 下午好, 北京饭店预订处, 我能为您效劳吗?
- ② I'd like to reserve a room in your hotel. 我想在贵店预订一个房间。
- ③ Could you wait a minute, please? 请您等一下好吗?
- ④ Are you with a company? 有人跟您一起来住吗?
- ⑤ How long do you intend to stay? 您打算住多久?
- ⑥ Do you want a single room or a double room? 您要单人房还是双人房?
- ⑦ Would you like a room with a bath or a shower? 您想要一间带浴缸的还是淋浴的房间?
- ⑧ What kind of room would you like? 您要什么样的房间?
- ⑨ When do you need the room? 您什么时候要这房间?
- ⑩ How many nights do you wish to stay? 您希望住几晚?
- ⑪ I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room. 恐怕我们没有双人床的房间了, 但是可以提供您两张单人床的房间。
- ⑫ I'm sorry, but the hotel is full on that date. 抱歉, 那天旅馆都已客满了。
- ⑬ I'm sorry, we don't have any rooms available for that week. 抱歉, 您说的那个星期我们酒店没有空房。

Pop Conversations 热门话题

..... I Book a Single Room 预订单人间

Conversation 01

- A: Hello, Garden Hotel. What can I do for you?
 B: I'd like to make a reservation for this weekend. A single room with a bath.
 A: Just a moment. Let me check... Sorry, sir, no single room is available this weekend. What about a double room?
 A: 你好, 花园宾馆。我能为你做些什么?
 B: 我想预订周末的房间, 要有浴室的单人房。
 A: 稍等, 让我查一下……对不起, 先生, 本周末已没有单人房了, 双人房可以嘛?

B: A double room, then. I'll be arriving at about 10pm this Friday. Is that OK?

A: Very well, sir.

B: By the way, I'd like it with a view of the sea.

A: Yes. You'll have a good view of the sea from its window.

B: It sounds nice.

B: 那就一间双人房吧。我将在周五晚上 10 点到, 没问题吧?

A: 没问题, 先生。

B: 顺便说一下, 我希望我的房间可以看到海。

A: 好的。你可以从窗口看到大海。

B: 听上去很好。

Conversation 02

A: Hello, Saint-Martine Hotel. Can I help you?

B: Hello, I'd like to make a reservation for three nights, from Friday the 10th to Sunday the 12th.

A: All right. Single or double room?

B: Single, please, with a bathroom.

A: Yes. We have a single room available.

B: Have you got one with a view?

A: Yes, madam. We have a room with a lovely view of the river.

B: What's the price?

A: \$45 a night, plus VAT.

B: Does that include breakfast?

A: Yes. It includes a full English breakfast.

B: Yes. That's fine. Could you hold it for me? My name's Betty Henderson.

A: Yes, Miss Henderson. What time will you be arriving on the 10th?

B: I'm not sure. Could you tell me what is the best way to get to your hotel from the airport?

A: We have shuttle bus from the airport. I think you can take it.

B: OK. Where can I get it?

A: You can catch it outside the North Terminal.

B: Thank you. Goodbye.

A: Thank you, Miss Henderson. Goodbye.

A: 你好, 圣马丁酒店。您有什么需要?

B: 你好, 我想预订三个晚上的房间, 从 10 号周五到 12 号周日。

A: 好的。要单人房间还是双人房间?

B: 单人房间, 要有洗澡间。

A: 好的。我们这儿有一个单人房间。

B: 有面朝景观的吗?

A: 有的, 夫人。我们有一间房可以看见漂亮的河景。

B: 价格怎样?

A: 每晚 45 美元, 外加增值税。

B: 包括早餐吗?

A: 是的, 包括一顿丰厚的英国早餐。

B: 太好了, 能为我留下吗? 我叫贝蒂·汉德森。

A: 好的, 汉德森女士。您 10 号什么时间到达?

B: 不确定, 从机场到你们饭店, 怎样去最好?

A: 我们在机场有专车接送客人, 您可以乘专车来。

B: 好的。在哪儿乘车?

A: 您可以在北航站楼外面乘车。

B: 谢谢你。再见。

A: 谢谢, 汉德森小姐。再见。

Conversation 03

A: Good morning. Huanghe Great Hotel.

A: 早上好。这里是黄河大酒店。

Chapter 1

The Front Office Work

- B: Good morning. I'd like to book a room at your hotel for 4 nights.
- A: A single room or a double room, sir?
- B: A single room with a bath. A quiet one if possible.
- A: When will you be arriving, sir?
- B: I'll be arriving on next Tuesday, the 2nd of April and leaving on the 6th.
- A: One moment please. I'll just have a look...
Yes, we have got a single room for those dates. We'll have it ready for you.
- B: Fine. How much will it be for one night?
- A: \$40, including breakfast.
- B: I see. By the way, I'll be coming by train. Is the hotel far from the station?
- A: No, Sir. It's a short walk.
- B: OK. Could you book the room for me, please?
- A: Of course, sir. May I have your name and telephone number?
- B: My name is Wang Ping, and my phone number is 82785261.
- A: Mr. Wang. Phone number 82785261, a single room with bath from the 2nd of April to the 6th.
- B: That's right. Thank you very much.
- A: Thank you, Mr. Wang. We'll be expecting you. Bye.
- B: Bye.

Conversation 04

- A: Good morning. Hunan Hotel. May I help you?
- B: I'd like to reserve a room for two days.
- A: OK. For what time?
- B: For December 24th to 26th.
- A: How many guests will there be in your party?
- B: Just two. My wife and I.
- A: Which kind of room would you like, a double or a twin?
- B: A double, please.

- B: 早上好。我想在你们酒店预订一个房间，住4天。
- A: 是单人间还是双人间，先生？
- B: 带浴室的单人间，如果可能的话要一个安静点儿的房间。
- A: 您什么时候到达，先生？
- B: 我下周二到，即4月2日到，4月6日离开。
- A: 请稍等一下，我给您看一下……我们在那个日期内有一个单人间，我们会把它给您准备好的。
- B: 好。住一晚上的房价是多少？
- A: 40美元，包括早餐。
- B: 我明白了。顺便问一下，我坐火车来。你们酒店离火车站远吗？
- A: 不远。走路一会儿就可以到。
- B: 好。你们可以为我预留这个房间吗？
- A: 当然可以。请问您的姓名及电话号码？
- B: 我叫王平，电话是82785261。
- A: 王平先生，电话82785261，一个带浴室的单人间，从4月2日住到4月6日。
- B: 对，非常感谢。
- A: 谢谢，王先生。我们期待着您的到来，再见。
- B: 再见。

- A: 早上好。湖南酒店。我能为您做些什么？
- B: 我想预订一个房间，住两天。
- A: 好。什么时间？
- B: 12月24日至26日。
- A: 您一行有几位客人？
- B: 两人。我和我的夫人。
- A: 您想订个什么样的房间，双人间还是双床间？
- B: 双人间。

A: Would you hold the line, please? I'll check our vacancies for those days. We have a twin at 480 yuan and another at 380 yuan. Which would you prefer?

B: We'll take the one at 480 yuan.

A: Yes, sir. May I have your name, please?

B: Brown.

A: Mr. Brown, may I have your phone number, please?

B: Yes, my phone number is 3811658.

A: What time do you expect to arrive?

B: Oh, about 6:30 p. m., I suppose.

A: OK, we look forward to serving you.

B: That's fine.

A: Thank you, Goodbye!

B: Goodbye!

A: 请您别挂电话, 好吗? 我看看那几天有没有空房间。先生, 我们有一间 480 元和一间 380 元的双人间, 您想订哪一间?

B: 我们要 480 元的。

A: 好。先生, 请问您贵姓?

B: 布朗。

A: 布朗先生, 请问您的电话?

B: 我的电话号码是 3811658。

A: 您预计几点钟到?

B: 哦, 我估计大概下午 6:30 左右。

A: 好的, 我们期待为你们服务。

B: 那太好了。

A: 谢谢, 再见!

B: 再见!

Conversation 05

A: Hi, I'd like to change my reservation from June 20 to June 23.

B: OK. May I have your name, please?

A: Helen Carter.

B: Oh, according to our records, you booked a single room from June 20 to June 23. What seems to be the problem?

A: Well, I'd like to change the date from June 20 to 25, and make that for two singles instead of one.

B: Let me see. Yes, that can be arranged. Two single rooms from June 20 to 25 under the name of Helen Carter.

A: Yes, thanks a lot.

A: 你好。我想更改我预订的从 6 月 20 日到 6 月 23 日的房间。

B: 好的, 您叫什么名字?

A: 海伦·卡特。

B: 噢, 根据我们的纪录, 你预订了从 6 月 20 日到 6 月 23 日的一个单人房间。有什么问题吗?

A: 我想把日期改至 25 日, 并且要两个单人房间, 而不是一个。

B: 让我看一看。是的, 可以安排。以海伦·卡特的名义预订两个单人房间, 从 6 月 20 日到 6 月 25 日。

A: 是的, 多谢。

II Change a Reservation 更改预订

Conversation 06

A: Good morning, Room Reservation. Can I help you?

B: Yes, my name is Peter. I have made a

A: 早上好, 订房部。我能为您效劳吗?

B: 我的名字是彼得。我预订了一间单人房,

Chapter 1

The Front Office Work

reservation for a single room from June 18 to June 21. I'd like to make some changes. The reservation should only be to June 20.

A: A single room from June 18 to 20. Is that correct?

B: Yes.

A: OK. Do you need limousine service?

B: That's exactly what I want. How much does it charge?

A: A hundred and eighty yuan for one way. We have a counter at the airport where our representative will escort you to the car.

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

A: Thank you, sir. We look forward to serving you.

是由6月18日至6月21日的。我想做一些改动。房间订至6月20日。

A: 一间由6月18日至20日的单人房, 对吗?

B: 是的。

A: 好的。您需要机场接送服务吗?

B: 这正是我需要的, 请问收费如何?

A: 单程收费为180元。我们在机场设有柜台, 将有专人带领您上车。

B: 这听来挺不错。就这样吧。

A: 谢谢。我们期待着为您服务。

• • • • • III Book Rooms for a Tourist Party • • • • •

为旅游团订房间

Conversation 07

A: Good morning, madam. May I help you?

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

A: All right. What kind of room would you like?

B: You see, we are tourists whose requests are different, so please tell me more about it, will you?

A: It's my pleasure. We have single rooms, double rooms and suites, etc. Well, here is an introduction to our hotel.

B: That's great. I'd like to book four single rooms, five double rooms and three suites.

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

B: From tomorrow till January 8th. That's two days in all.

A: I see. Now please fill out the form.

B: Here you are. Is everything OK?

A: Just a minute, madam. You should pay a

A: 早上好, 女士, 能为您效劳吗?

B: 早上好。我想为一个旅游团订房间。

A: 行。您想订哪种呢?

B: 你知道, 我们是来旅游的, 要求各不相同, 请多介绍这方面的情况好吗?

A: 我很乐意。我们有单人房、双人房、套房等。瞧, 这是我们宾馆的介绍。

B: 好极了, 我想订4间单人房、5间双人房和3间套房。

A: 好的, 女士。您想订哪几天的?

B: 从明天到1月8日总共2天。

A: 我知道了。请您填好这张表。

B: 表填好了, 这样行吗?

A: 请稍等一会, 女士。您应预付500元的

deposit of 500 yuan beforehand.

B: OK. Here you are.

A: Thank you. Please keep this receipt.

B: Thank you. By the way, is there any preferential rate for the party?

A: Yes, there is a 15 percent discount.

B: That's wonderful.

订金。

B: 好的，给你。

A: 谢谢。请保留好这张收据。

B: 谢谢。顺便问一下，旅游团是否有优惠呢？

A: 有的，有15%的优惠。

B: 真是棒极了。

IV Cancel a Reservation 取消预订

Conversation 08

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

B: Yes. I'd like to cancel a reservation, for the travel schedule has been changed.

A: That's OK. Could you tell me in whose name the reservation was made?

B: James.

A: And the date of the reservation?

B: From June 10th for 3 days.

A: Excuse me, but is the reservation for yourself or for another party?

B: It's for my brother.

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

B: Yes, it's Hellen Green, and my number is 2294298.

A: Thank you, madam. I will cancel the reservation for June 10th for 3 days. We look forward to another chance to serve you.

B: Thank you all the same.

A: It's my pleasure. Goodbye.

A: 客房预订处。我可以帮您做什么呢？

B: 是这样的。我想取消已经预订的房间，因为旅游计划有所改变。

A: 可以。请告诉我谁预订房间的？

B: 詹姆斯。

A: 房间预订的日期呢？

B: 从6月10日起，共3天。

A: 请问这个预订是为您本人办理还是为别人？

B: 为我的哥哥。

A: 那么，请告诉我您的姓名和电话号码。

B: 好的，我是海伦·格林。电话号码是2294298。

A: 谢谢您，女士。我将取消6月10日3天的预订。欢迎下次光临。

B: 还是要谢谢你。

A: 这是应该的，再见。

Word Service Station 词语加油站

limousine

representative

escort

shuttle

receipt

豪华轿车

典型的，代表

护送，护送者

航天飞机，短程穿梭运行的飞机（或火车，汽车）

收据，发票

Unit 2 Greeting Guests

迎接客人

Key Sentence Patterns 关键句型

- ① Good morning, sir. Welcome to our hotel.
先生, 早上好, 欢迎到我们旅馆来。
- ② Very glad to have you here.
非常高兴您能到这里来。
- ③ Welcome to Beijing Hotel.
欢迎来到北京饭店。
- ④ Follow me, please. 请跟我来。
- ⑤ Hope you enjoy your stay. 希望您住宿愉快。
- ⑥ Very glad to have you here.
你们的到来让我很高兴。
- ⑦ Wish you a most pleasant stay in our hotel. 愿您在我们宾馆过得愉快。
- ⑧ Good afternoon, madam and sir. Did you have a nice trip?
太太, 先生, 下午好。旅途愉快吗?
- ⑨ Is this your first trip to Beijing?
这是您第一次来北京吗?
- ⑩ I hope you will enjoy your stay with us.
希望您在我们宾馆过得愉快。
- ⑪ Would you please follow me?
请这边走, 好吗?
- ⑫ Step this way, please. 请这边走。
- ⑬ Nice to meet you, Mr. Brown.
布朗先生, 见到您我很高兴。

Pop Conversations 热门话题

I Send Baggages for the Guest

替客人提送行李

Conversation 01

- A: Good afternoon, sir. Welcome to the Blue Sky Hotel.
B: Thanks. Good afternoon.
A: (Opening the trunk, taking out the baggage and looking at the name on the baggage tags.) I'm the doorman, Mr. Short. Let me help you with your baggage.
B: It's so kind of you.
A: The reception desk is straight ahead. After you, please.
- A: 下午好, 先生。欢迎来到蓝天饭店。
B: 谢谢。下午好。
A: (打开汽车尾部的行李箱, 取出了行李, 看了一下贴在行李上的标签。) 我是门童, 肖特先生, 让我帮您提行李。
B: 你真是太好了。
A: 接待处就在前面, 请您先走。

Conversation 02

A: Good evening, sir. I'll show you to your room. You have two suitcases and one bag. Is that right?

B: Yes, that's right.

A: Is there anything valuable or breakable in your bag?

B: Yes, there's a bottle of whisky.

A: Could you carry this bag, sir? I'm afraid the contents might break.

B: Sure, no problem.

A: Thank you, sir. May I have your room key, please?

B: Yes. Here you are.

A: Thank you, sir. Your room is on the 5th floor. Please follow me.

A: 晚上好, 先生。我带您到房间去。您有两个旅行箱和一个袋子, 对吧?

B: 对的。

A: 您的袋子里有什么贵重或易碎的东西吗?

B: 有, 有一瓶威士忌。

A: 先生, 您自己提这个袋子好吗? 我怕里面的东西会摔碎。

B: 好的, 没问题。

A: 谢谢您, 先生。请给我房间的钥匙好吗?

B: 好的, 在这儿。

A: 谢谢您, 先生。您的房间在5楼, 请跟我来。

Conversation 03

A: Good evening, sir. Welcome to the Peace Hotel.

B: Thank you.

A: How many pieces of luggage do you have?

B: Just these four.

A: Two suitcases and two bags. Is that right?

B: Yes. That's all.

A: I'll show you to the Front Desk. This way, please. I will put your bags by the post over there.

B: I see, thanks.

A: A bellman will show you to your room when you have finished checking in.

B: OK. Fine.

A: Please enjoy your stay.

A: 晚上好, 先生。欢迎到和平饭店。

B: 谢谢。

A: 您有多少件行李?

B: 只有这4件。

A: 两个旅行箱和两个袋子, 对吗?

B: 是的, 就这些。

A: 我带您到前台, 请跟我来。我把您的袋子放在那个柱子旁边。

B: 好的, 谢谢。

A: 您办完住宿登记后, 服务员会带您到房间去。

B: 好的。

A: 希望您过得愉快。

Conversation 04

A: Good afternoon, sir. Welcome to Beijing Hotel! May I help you?

A: 先生, 下午好。欢迎来到北京饭店。让我帮您提行李好吗?

Chapter 1

The Front Office Work

B: Yes, please.

A: How many bags do you have? Is this everything?

B: Yes. That's all.

A: Let me show you to the front desk. Follow me, please.

B: Good! Thanks.

A: Hope you enjoy your stay.

B: 好的, 谢谢。

A: 您总共有几件行李? 就是这些吗?

B: 对, 就这些。

A: 我们去前台报到。请跟我来。

B: 好的, 谢谢。

A: 希望您住宿愉快。

Conversation 05

A: This is your room.

(Unlocks door and switches on light.)

After you, sir. May I put your bags here?

B: Sure. Just put them anywhere.

A: Here is your room key. Is this the correct number of bags?

B: Let's see. Yes, that's all.

A: May I hang your coat in the closet, sir?

B: Ah, yes. Please do!

A: Shall I open the curtains for you?

B: Yes, that's a good idea.

A: Anything else (I can do), sir?

B: No, I guess that's all (for the time being).

A: 这是您的房间。

(打开门锁, 拧亮电灯)

先生, 您先走。我可以把行李放在这儿吗?

B: 当然可以。随便搁着吧。

A: 这是房间的钥匙。行李的件数正确吗?

B: 我看看。对, 就是这些。

A: 我把您的外套挂进壁橱里好吗?

B: 嗯, 好的。麻烦你。

A: 要我帮您打开窗帘吗?

B: 好的, 真是好主意。

A: 先生。还有别的事吗?

B: 没有了, (暂时) 就这些。

II Ask about the Payment Method

询问付款方式

Conversation 06

A: Good evening, Mr. White. It's nice to have you stay with us again.

B: Thank you. It's nice to be back to Beijing, even if I am only staying two days.

A: How was your flight from New York?

B: Fine, but I could do with a rest.

A: Well, there are just a couple of formalities. How would you like to pay, Mr. White?

B: With US dollar traveler's cheques, I think.

A: OK, no problem.

A: 晚上好, 怀特先生。欢迎您再次入住我们酒店。

B: 谢谢。回到北京真好, 哪怕只住两天。

A: 从纽约飞到这里, 一路上好吗?

B: 很好, 就是想歇一歇。

A: 嗯, 只有几个手续。您想用什么方法付款, 怀特先生?

B: 我想用美元旅行支票。

A: 好的, 没问题。

III Receipt a Tourist Party 接旅游团

Conversation 07

A: Excuse me, but are you Mr. Smith, the Best package group leader?

B: Yes, I am. You must be Miss Mo Li, are you?

A: Yes, I am Mo Li from the Great Wall Hotel and have come to meet you. I am looking forward to meeting you.

B: Thank you very much. Nice to meet you.

A: Altogether, this group has sixteen guests, right? Is everybody here?

B: We are all here.

A: Having a long journey, I'm afraid you must have a rest. We'll directly go to the hotel. All right?

B: All right. We'll follow you.

A: Have you got your baggage?

B: Yes, everything is OK.

A: Very good. Let's go, our bus is just over there, in the parking place. May I help you with your baggage?

B: I can manage it. Thank you.

A: This way, please.

A: 对不起, 请问您是百事特价包团的领队史密斯先生吗?

B: 是的。你一定是莫莉小姐, 对吗?

A: 是的, 我是莫莉, 从长城饭店来接你们的。我一直盼望你们的到来。

B: 非常感谢。很高兴见到你。

A: 贵团一共是 16 个客人, 对吧? 全都到齐了吗?

B: 都在这儿。

A: 经过长时间的旅行, 我想诸位一定要休息了。我们直接去宾馆, 好吗?

B: 好的, 我们听你的。

A: 行李拿到了吗?

B: 拿了, 全都办妥了。

A: 好极了, 走吧。我们的车就在那边, 在停车场里。要我帮你拿行李吗?

B: 我能拿。谢谢。

A: 请走这边。

IV Help Guests to Find out Baggage

帮客人找齐行李物品

Conversation 08

A: Good afternoon, madam!

B: Good afternoon!

A: Welcome to our Great Wall Hotel.

B: Thank you.

A: Please check your baggage here. I'll carry it to the reception desk.

B: Oh, my God! I can't find my handbag. It

A: 下午好, 女士!

B: 下午好!

A: 欢迎光临长城饭店。

B: 谢谢。

A: 请检查一下您的行李, 我帮您把它拿到接待台那里去。

B: 哦, 天哪! 手提包不见了, 一定是遗忘在