

ENGLISH FOR TRAVELLING
VICE

旅游服务文化丛书



旅游服务英语

葛洲坝集团工业三产业局

旅 游 服 务 英 语

*

葛洲坝集团公司彩印厂承印

*

889×1194 毫米 大 32 开 3.5 印张 87.8 千字
湖北省内部准印证[2002]鄂内图内字第 49 号

旅游服务文化丛书编委会

主 任:肖贵昌
副 主 任:傅长发
编 委:肖佳法 阚 震 黄志光
 李建平 缪端基 陆家进
 冯建良 杨建春 刘崇建
 许鲁海 肖 中

《旅游服务礼仪礼貌》

主 编:肖贵昌 傅长发
副 主 编:肖佳法 阚 震 黄志光 李建平
总 译 审:龙玉华
译 审:魏 峰 周洁俊
编 写:王 艳 程汉平 喻建平
封面设计:黄 鑫
摄 影:肖佳法 胡向东

前 言

子曰：“有朋自远方来，不亦乐乎？”

随着中国加入 WTO，国内旅游服务企业与国外企业经贸交流合作日益增多，迫切需要一批英语人才。与此同时，长江三峡，蜚声海内外的经典旅游产品，中国风景名胜四十佳之首，世人神往。特别是三峡工程第二次截流之后，老三峡风韵不减，新三峡风光无限，将迎来更多的海外游客，这也迫切需要一批懂英语的优秀员工。

为了适应旅游服务行业对外发展的需要，提高集团公司旅游服务行业从业人员的服务水平，塑造旅游服务行业良好形象，我们依据旅游服务行业相关服务标准，组织编撰了《旅游服务英语》一书。该书分公共英语、旅游英语、服务英语、其它四个部分，注重实用性，并融知识性、规范性于一体，讲述了旅游服务行业对外接待的基本英语会话内容。

愿《旅游服务英语》能给广大旅游服务从业人员切实的指导和帮助，为推动旅游服务业的发展壮大作出应有的贡献。

二〇〇二年十月

目 录

CONTENTS

Common Expressions	1	第一部分 公共英语
Greetings	2	打招呼
Farewells	3	道别
Introductions	5	介绍
Express one's thanks	8	致谢
Apologies and Regrets	11	道歉与遗憾
Excuse me	13	对不起
Congratulations and Good Wishes	16	祝贺与祝愿
Express one's praise	19	赞美
Expressions for Traveling	23	第二部分 旅游英语
New Three Gorges	24	“新三峡”游
Three Gorges Project	29	三峡工程
Main Scenic Spot in Yichang	33	宜昌主要景点
Routes of Yichang “one-day Tour”	46	“一日游”主要线路
Routes Around Yichang	50	宜昌周边游线路
Yichang city	52	宜昌市
Service Expressions	57	第三部分 服务英语
Dialogue for front office	58	前厅服务情景对话
Expressions for Room Service	68	客房服务示范句
Dialogue for Room Service	72	客房服务情景对话
Expressions for Restaurant Service	76	餐厅服务示范句

Dialogue for the Restaurant Service	78	餐厅服务情景对话
Dialogue for Department Store	85	购物情景对话
Dialogue for Entertainment Activities	93	娱乐情景对话
Others	99	第四部分 其它
Main Dishes	100	主要菜点
A Circular Sample	102	通函例样
Form Letter Sample	104	格式信件例样

第一部分

Part One



公共英语

Common Expressions

Unit 1 Greetings (打招呼)

在我们的生活中,只要对迎面而来的人说声“嗨!”就化解彼此的陌生感。同样地,在社交上,打招呼更扮演着重要的角色。

1. 早上打招呼

A: Good morning. 早安。

♪ Morning. 早。

B: Good morning. How are you? 早安,你好吗?

♪ Good morning, and how are you today? 早安,你今天好吗?

♪ Morning, How's it going? 早安,你好吗?

A: Fine, thanks. 很好,谢谢。

♪ Fine, thank you. 很好,谢谢你。

♪ Oh, O.K. 哦,还好。

A: And you? 你呢?

♪ How about you? 你呢?

B: Fine, thanks. 很好,谢谢。

♪ Just fine, thank you. 很好,谢谢你。

♪ Not too bad. 还好。

2. 中午打招呼

Good noon 午安

A: Good afternoon. 下午好!

♪ Good afternoon, gentlemen. 各位午安!

♪ Good afternoon, ladies and gentlemen.

各位先生,各位女士,午安!

B: Good afternoon. How are you? 午安,你好吗?

A: Fine, Thanks. And you? 很好,谢谢,你呢?

B: Fine, thanks. 很好,谢谢。

3. 傍晚打招呼

A: Good evening. 晚安!

B: Good evening. How are you? 晚安!你好吗?

◇ Hello. How're you doing? 嗨!近来如何?

4. 和一般人打招呼

A: Hello. 嗨!

B: Hello. How are you? 嗨,你好吗?

◇ Oh, hello. How are you? 哦,嗨!你好吗?

5. 和熟朋友打招呼

A: Hi. 嗨 B: Hi. How're things going? 嗨,近况如何?

◇ Hi. How's it going? 嗨,近况如何?

◇ Hi. How're you doing? 嗨,近来如何?

A: Oh, pretty good. 哦,很好。

◇ Oh, same old stuff. 哦,还是老样子。

◇ Oh, you know. 哦,你是知道的。

Unit 2 Farewells (道别)

当与人分离时,总是会有一些依依不舍的感觉,此时所使用的道别的话语(words at parting),以表现出真诚的祝福(best wishes)最好恰当。

1. 分别时

A: Goodbye. 再见。

◇ Bye. 再见。

◇ See you. 再见。

B: Goodbye. See you next week. 再见,下周见。

◇ Goodbye. I'll see you on the 6th. 再见,六号见。

◇ Bye. See you Friday. 再见,星期五见。

A: See you then. 到时候见。

◇ Right, see you then. 好的,到时候见。

◇ Make sure. 一定。

2. 晚上分别时

A: Good night. 再见。

◇ Night. 再见。

B: Good night. See you tomorrow. 晚安,明天见。

◇ Good night. I'll see you in the morning. 晚安,明早见。

◇ Good night. See you in the office. 晚安,办公室见。

A: O. K. 好的。

◇ Right, see you then. 好的,到时候见。

◇ You bet. 一定。

3. 夜晚外出时

A: Good night. 晚安。

◇ Guess I should get going. 我想我该走了。

◇ Well, I have to go. 嗯,我必须走了。

B: Good night. Have a nice time. 晚安,祝你玩得愉快。

◇ Good night. Have a good time. 晚安,玩得愉快。

◇ Good night. Enjoy yourself. 晚安,玩个痛快。

A: Thank you, I will. 谢谢你,我会的。

◇ Thanks, I'm sure I will. 谢谢,我一定会的。

◇ Don't worry. I will. 别担心,我会的。

4. 出外旅行时

A: Goodbye. 再见。

◇ Bye. 再见。

◇ So long. 再见。

B: Goodbye. Have a nice trip. 再见,旅途愉快。

◇ Goodbye. (I) hope you have a nice trip. 再见,希望你旅途愉快。

◇ Bye. Enjoy your trip. 再见,旅途愉快。

A: Thank you. I'm sure I will. 谢谢你,我一定会的。

◇ Thanks, I will. 谢谢,我会的。

◇ Thanks. 谢谢。

5. 搭飞机时

A: Goodbye. 再见。

◇ Bye. 再见。

◇ So long. 再见。

B: Goodbye. Have a nice flight. 再见,一路平安!

◇ Goodbye. (I) hope you have a nice flight. 再见,祝你一路平安!

◇ Bye, Have a pleasant flight. 再见,一路平安!

A: Thanks. See you in June. 谢谢,六月见。

◇ Thank you. I'll see you in a few weeks. 谢谢你,几星期后见。

◇ Thanks. See you when I get back. 谢谢,我回来以后再碰面。

B: I'm looking forward to it. 盼望再见到你!

◇ I'm looking forward to seeing you again. 期待再见!

◇ Keep in touch. 保持联络。

Unit 3 Introductions (介绍)

从陌生到相识,“介绍”(introduction)扮演着很重要的角色。人与人之间的交往,常常是从“介绍”开始。所以,每个人都应该熟知介绍的方法和礼仪(courtesy)。

1. 被介绍时

A: How do you do? 幸会, 幸会。

◇ Hello. 嗨!

◇ Hi. 嗨!

B: I'm glad to meet you. 很高兴认识你。

◇ (It's) nice to meet you. 很高兴认识你。

A: It was really good to meet you. 能认识你真好。

◇ (It was) nice meeting you. 认识你真好。

◇ Hope to see you again. 希望能再见到你。

B: It was nice to have met you, too.

彼此彼此, 我也很高兴认识你。

◇ The pleasure was (all) mine. 荣幸之至。

◇ Same here. 我也是。

2. 介绍别人时

A: Mr. Wang, I'd like to introduce Mr. Chen.

王先生, 我向你介绍陈先生。

◇ Mr. Wang, allow me to introduce Mr. Chen.

王先生, 让我向你介绍陈先生。

◇ Mr. Wang, I'd like you to meet Mr. Chen.

王先生, 这位是陈先生。

B: How do you do? 幸会, 幸会。

C: I'm glad to meet you. 很高兴认识你。

A: Mr. Chen is an expert on labor relations.

陈先生是劳工关系的专家。

◇ Mr. Chen is in the insurance business.

陈先生在保险业界服务。

◇ Mr. Chen is a golfer, too.

陈先生是一个喜欢打高尔夫球的人。

◇ Mr. Chen and I went to school together.

陈先生和我是同一所学校毕业的。

◇ Mr. Chen is the friend I told you about.

陈先生就是我曾跟你提过的那过朋友。

3. 忘了对方名字时

A: I believe we've met before. 我相信我们以前见过面。

◇ I think we've met somewhere. 我想我们在哪里见过。

◇ Don't I know you somewhere? 我是不是在哪里见过你?

A: You may not remember me. My name is Jimmy Lin.

你可能不记得我了, 我叫林吉米。

◇ You probably don't remember me. I'm Jimmy, Jimmy Lin.

你可能忘了我, 我是吉米, 林吉米。

◇ I'm not sure you got my name, Jimmy Lin.

我不确定你是否记得我的名字, 我是林吉米。

B: Oh, yes. Frank Kurdyla.

哦, 当然记得。我是法兰克·克迪拉。

◇ Yes, of course. I'm Frank Kurdyla.

当然记得。我是法兰克·克迪拉。

◇ Oh, I remember now. Frank Kurdyla.

哦, 我现在记起来了。我是法兰克·克迪拉。

A: It's good to see you again. 真高兴再见到你。

◇ (It's) nice to see you again. 真高兴再见到你。

◇ We met at your company reception.

我们曾在贵公司的酒会上碰过面。

4. 自我介绍

A: How do you do? My name is Ming - hwa, Ming - hwa Wang.

幸会, 我叫明华, 王明华。

◇ Hello, my name is Ming - hua Wang.

嗨,我的名字是王明华。

◇ Hi, I'm Ming - hua Wang. 嗨,我是王明华。

B: I'm glad to meet you. I'm Lee - ming Tang.

很高兴认识你,我是唐立明。

◇ Pleasure to meet you. I'm Lee - Ming Tang.

很高兴认识你,我是唐立明。

◇ Hi, Lee - Ming Tang. 嗨,我叫唐立明。

A: I'm in Yu - Lung Motor Co. 我在裕隆汽车公司工作。

◇ I'm in charge of North American sales. 我负责北美的销售。

◇ I work in the Service Department. 我在服务部工作。

B: Oh, really? What kind of work do you do?

哦,真的?你做哪一种工作?

◇ Is that right? I'm in the California liaison office.

真的吗?我在加州联络处工作。

◇ Oh, what do you do there? 哦,你在那里担任什么职务?

Unit 4 Express one's thanks (致谢)

在社交上,不论中外,都必须懂得适时地向人说声谢谢
(Thank you)。

1. 谢谢

A: Thank you. 谢谢你。

◇ Thank you very much. 非常谢谢你。

◇ I really appreciate it. 我很感激你。

◇ Thanks a lot. 多谢

B: You're welcome. 不用客气。

◇ Don't mention it. 不用客气。

◇ Not at all. 不用客气。

◇ (It was) my pleasure. 这是我的荣幸。

◇ Thank you. 谢谢。

◇ Forget it. 别提了,不用客气。

◇ That's OK. 不用客气。

2. 为了~而感谢

A: Thanks for the information. 谢谢你告诉我这个消息。

◇ I really appreciate you telling me. 我真的很感谢你告诉我。

◇ Thanks for keeping me informed. 谢谢你让我知道。

B: Don't mention it. 不用客气。

◇ You're quite welcome. 不用客气。

◇ My pleasure. 我的荣幸。

B: I thought you might be interested. 我想你可能有兴趣。

◇ I thought you might be able to use it. 我想对你可能有用。

◇ I figured you want to know. 我料到你一定想知道。

A: Oh, I am. Thank you. 哦,是的,我的确有兴趣,谢谢你。

◇ I sure will. Thanks. 的确是的,谢谢。

◇ You figured right. 对!

3. 再度道别

A: Thanks for everything the other day.

很感谢你

◇ I appreciate all you did for me the other day.

很感激你前几天为我所做的。

◇ I really enjoyed the dinner last week.

我真的很喜欢上星期的晚餐。

B: Don't mention it. 不用客气。

◇ You're quite welcome. 不用客气。

◇ (It was) my pleasure.

哪里,这是我的荣幸。前几天所做的一切。

B: I hope you had time. 希望你玩得愉快。

◇ I only hope everything was all right. 我只希望一切都很好。

◇ (I'm) glad to hear you enjoyed yourself.

听说你玩得很愉快,我很高兴。

A: Oh, I did. I really enjoyed myself.

哦,真的,我的确玩得很愉快。

◇ Everything was just fine. 每一件事都很好。

◇ Look, it was really special. 你看,真的很特别。

B: I'm glad to hear that. 我很高兴听到你玩得愉快。

◇ That's all that matters. 最重要的就是要玩得愉快。

◇ That's good. 那很好。

4. 事先言谢

A: Sorry to cause you so much trouble.

对不起,给你带来这么多麻烦。

◇ I hope this isn't putting you out too much.

我希望没给你添太多麻烦。

◇ I hate to have to ask you to do this. 实在很不应该麻烦你。

B: (It's) no trouble at all. 哪里,一点都不麻烦。

◇ It's really nothing. 没什么啦!

◇ No problem. 不要紧。

B: (I'm) happy to help. (我很)乐意帮忙。

◇ I'm glad to be able to help. 我很高兴能帮得上忙。

◇ I'm actually looking forward to it.

我很高兴能这么做。

A: Well, I really appreciate it. 嗯!我真的很感激。

◇ Well, I'm sure grateful. 嗯!我真的很感激。

◇ (It's) nice of you to say that. 很高兴听你这么说。

Unit 5 Apologies and Regrets (道歉与遗憾)

11

在社交上,最大的忌讳就是不守时,如果在不得已的情况下迟到时,应该好好地道歉(apologize),免得给对方留下不好的印象。

1. 让客人等候时

A: I'll be with you in a moment. 我马上就来。

◇ (I'll) be with you in a minute. 我马上就来。

◇ Be right with you. 马上就来。

B: Oh, take your time. 哦,慢慢来。

◇ I'm in no hurry. 我不急。

◇ No hurry. 不急。

A: (I'm) sorry to have kept you waiting.

真对不起,让你久等了。

◇ (I'm) sorry you had to wait. 对不起,让你等。

◇ Sorry. 对不起。

B: That's all right. 没关系。

◇ That's quite all right. 真的没关系。

◇ No problem. 不要紧。

2. 开会迟到

A: (I'm) sorry I'm late. 对不起,我迟到了。

◇ (I'm) sorry to be late. 对不起,迟到了。

◇ Sorry for being late. 对不起,迟到了。