

实用商贸英语丛书

新旅馆英语

New Hotel English

卓美玲 编著

Kenyon T. Cotton 校阅



吉林科学技术出版社

广东科技出版社

实用商贸英语丛书

新旅馆英语

New Hotel English

卓 美 玲 编著

Kenyon T. Cotton 校阅



吉林科学技术出版社
广东科技出版社

【吉】新登字 03 号

实用商贸英语丛书

新旅馆英语

卓美玲 编著

责任编辑：赵玉秋

封面设计：台中南

出版	吉林科学技术出版社	850×1168 毫米 32 开本	9 印张
	广东科技出版社	插页 4	240,000 字
		1996 年 1 月第 1 版	1996 年 1 月第 1 次印刷
发行	吉林省新华书店	印数：1—20 000 册	定价：14.70 元
印刷	吉林月历公司印刷分公司	ISBN 7-5384-1537-8/H · 39	

编 者 的 话



“本书虽定名为《新旅馆英语》，但我想事先声明一点，这不仅是饭店服务人员训练英语会话必备专书，也是出国旅客住宿饭店时，利用它与饭店沟通的指南。

目前新式旅馆已经开始采用电脑自动化作业，所以，入住登记手续也变得格外重要，旅客必须精通英语，以便将相关资料详详细细地告诉柜台接待人员，由他将所有资料打在电脑卡上。

薄薄的电脑卡取代了房门的钥匙，进房时把卡片插进洞孔里，门就会自动开启；将卡片插进电源开关里，灯才会亮，电视、冷暖气、冰箱才有电。但一过结帐迁出日期，电脑卡就完全作废，失去所有的功效。使用电脑卡时，务必仔细看清楚上面的英文说明，以免因丝毫差错，而影响您的权益！

★语言不通是造成误解的最大原因★

随着商务的繁忙，观光、自助旅行的盛行，出国的机会与日俱增，和旅馆的接触也越来越频繁。从预约房间、办理入住手续、贵重物品寄存保险柜……乃至结帐退房，若不懂得沟通的技巧或处理不慎，往往会产



生误解和磨擦,造成旅途上的损失及不愉快。

本书第一篇《旅客住宿饭店必备常识》,告诉您如何以同等价钱取得条件较好的房间、迟到被取消预约的交涉方法、保险箱的使用规则、浴室里的玄机、如何请总机安排叫醒电话等。这些小常识,是您住得舒畅的重要关键。

第二篇《接待服务英语会话须知》则详细说明接待旅客时的会话注意事项、基本会话句型、及电话应对技巧,供旅馆服务人员做为参考。

第三篇到第九篇为实况会话及活用例句,从预约、入住登记、分送行李、迟迟不见行李送来、寄存物品、遗失取物牌、确认难懂的姓名、请柜台传话、广播呼叫客人、说明洗衣服务时间、送洗衣物受损的处理……乃至处理旅客的抱怨等,应有尽有。

本书倘有疏失之处,祈各界先进不吝斧正。

旅 馆 英 语

CONTENTS



第1篇 旅客住宿饭店必备常识

- CHAPTER ①——旅馆住宿难题解决对策 2
- ②——自助旅行的规划 14

第2篇 接待服务英语会话须知

- CHAPTER ①——接待旅客英语会话注意事项 22
- ②——接待旅客基本英语会话句型 26
- ③——基本的电话应对 38

第3篇 提送行李的服务 / BELLMAN SERVICES

- CHAPTER ①——带领至柜台 / To the Front Desk 44
- ②——带领至客房 / Check-in to Room 46
- ③——搭乘电梯 / Taking the Elevator 48
- ④——到达客房时 / Arriving at the Room 51
- ⑤——分送行李 / Standard Delivery 54
- ⑥——送错行李时 / Delivery to the Wrong Room 55
- ⑦——回应客人的召唤 / Answering Calls 58
- ⑧——退宿时拿行李下楼 / Bringing Baggage down 60

- ⑨——客人要求提取行李时 /
Picking up the Guest's Bags 63
- ⑩——领取行李时 / Collecting One's Bags 65
- ⑪——寄存物品时 / Depositing Some Items 67
- ⑫——领取寄存物品时 / Collecting One's Items 69
- ⑬——遗失取物牌时 / Tag Being Lost 70
- ⑭——门房的应对 / Doorman's Service 73

第4篇 订房专线 / ROOM RESERVATIONS

- CHAPTER ①——来自国内的预约 /
Reservation from a Domestic Source 76
- ②——由第三者预约时 /
Reservation Made by a Third Party 79
- ③——来自国外的预约 /
Reservation from Overseas 83
- ④——想要的客房没有空缺时 /
Desired Room Being Unavailable 85
- ⑤——旅馆客满时 / When the Hotel Is Full 87
- ⑥——无法连续预约至期满 / Can't be Booked for All
the Nights Requested 90
- ⑦——提供差一等的客房 /
A Lower Quality Is Offered 93
- ⑧——询问对房间视野的喜好 / Room View 94
- ⑨——询问对房间类型的喜好 / Room Type 95

- ⑩——床位大小及数目 /
Bed-size & Number in Room 97
- ⑪——确认预约的电话 / Confirmation Call 99
- ⑫——变更预订的日期 /
Change of Reservation Date 102
- ⑬——由第三者取消预约时 /
Cancellation by a Third Party 104

第5篇 柜台(入宿登记)/ THE FRONT DESK (CHECK-IN)

- CHAPTER ①——入宿登记手续 / Check-in Procedure 108
- ②——尖峰时间的入宿登记 /
Check-in at a Busy Time 111
 - ③——确认难懂的姓名 /
Confirmation of Difficult Surnames 114
 - ④——由公司付帐的入宿登记 /
On a Company Account 116
 - ⑤——顾客持有预付收据时 / With a Hotel Voucher 119
 - ⑥——确认付款方式 /
Confirmation of Way of Payment 121
 - ⑦——无预约记录且旅馆客满时 /
When Reservation Can't Be Located 123
 - ⑧——再度光临而房间费不同时 / Room Rate Changes
for a Returning Guest 126
 - ⑨——旅行团的入宿登记 / Tour Group Check-in 129
对团体顾客的说明练习

第6篇 提供各项资料/ INFORMATION

CHAPTER ①——询问客房号码时/

Room Number Information 138

②——所查询姓名未列在表上/ The Name Doesn't

Appear on the List 140

③——留言给住宿旅客/

Message for a Staying Guest 142

④——替客人传话/ Guest Location 146

⑤——介绍邻近场所/ For Nearby Locations 149

⑥——介绍较远的场所/ For Faraway Locations 151

⑦——指示客人如何到旅馆/

Giving Directions to the Hotel 152

⑧——指示客人如何到目的地/

Giving Directions to the Destination 154

⑨——提供逛街观光资料/ Information for Shopping &

Sightseeing 157

⑩——亲手递交包裹/

Delivery of Packages by Hand 159

⑪——代客人转交信件/ Forwarding Letters 162

⑫——递交·寄送包裹/

Delivering & Sending Mails 165

⑬——广播呼叫客人/ Paging 168

⑭——领取钥匙时/ Picking up Room Key 170

- ⑮——因整修而要求客人换房间 /
Room Change Due to Repairs 172
- ⑯——想多住几天却没有空房时 / Wishing to Extend One's
Stay But No Room Available 175
- ⑰——要求帮忙查询电话号码 /
Looking up a Telephone Number 178

第7篇 会计部门 / THE FRONT CASHIER

- CHAPTER ①——结帐退宿手续 / Check-out Procedure 182
- ②——由公司付帐的情形 /
Check-out by Company Account 186
- ③——解释信用卡限额 /
Explaining Credit Limits 188
- ④——标准汇兑手续 /
Standard Exchange Procedure 191
- ⑤——说明夜间汇兑限额 /
Explaining the Night Change Limits 193
- ⑥——保险柜 / Safety Deposit Box 196

第8篇 客房管理部 / HOUSEKEEPING

- CHAPTER ①——说明洗衣服务时间 /
Explaining Laundry Service Hours 200
- ②——洗衣服务受理程序 /
Laundry Reception Procedure 203

第9篇 转接电话 / TELEPHONE OPERATORS

CHAPTER ①——外线电话的处理 / Outside Calls	246
②——客房没有人回应时 / No Reply from the Room	249
③——广播呼叫客人 / Paging a Guest	251
④——被呼叫客人没有回应时 / No Reply from the Paged Guest	253
⑤——抵达时外线电话已挂断 / Outside Caller Being Cut off	254
⑥——客房间的通话与外线电话 / Room-to-room & Outside Calls	256
⑦——早晨叫醒电话 / The Morning Call	258
⑧——代理通话服务 / Answering Service	260
⑨——对电话占线的抱怨 / Complaint about a Busy Line	262
⑩——越洋收听人付费电话 / Incoming Collect Call from Overseas	264
⑪——越洋叫人电话 / Outgoing Overseas Person-to-person Call	267
⑫——直播叫号电话 / Station ... Direct Dialing	270
⑬——国际电话费用 / International Rates	273
⑭——抱怨线路有杂音 / Complaints about Noise on the Line	27

- ③——逾时送洗衣物 /
Too Late for That Day's Laundry 206
- ④——需要干洗时 / Dry-cleaned 208
- ⑤——补缀和去污 / Mending & Stain Removal 210
- ⑥——衣物分送错误 / Mis-delivery 213
- ⑦——送洗衣物受损时 /
When Laundry is Damaged 215
- ⑧——结帐后有物品遗留在房里 / Checking out But Leaving Some Items in the Room 218
回复询问遗失物品的信函
- ⑨——请求清理房间 / Asking to Clean the Room 224
- ⑩——借用电器设备 / Borrowing Equipments from Housekeeping 226
- ⑪——客房服务 / Room Service 228
- ⑫——需要常备药品时 /
Asking for Simple Medicine 230
- ⑬——提供报纸·香烟等服务 /
Services to the Room Guest 232
- ⑭——电视故障时 /
When TV is out of order 235
- ⑮——被锁在防火道之外时 /
Being Locked out of the Fire Exit 237
火灾时疏散客人实用语句
地震时疏散客人实用语句

Part 1

旅客住宿饭店 必备常识



1

旅馆住宿 难题解决对策



讲究“大”是全世界旅馆流行的趋势。大饭店已经由单纯的旅客住宿所在,扩充而为社交中心,强调旅客居住环境的品质。宾至如“归”,这种像回到家一样的感觉,正是旅馆期望带给客人的服务目标。

然而,当您住宿旅馆时,还是难免会碰到一些不如意的事。这可能是因为经验、常识不足所引起,也可能是外语沟通带来的问题。对于出国业务考察、开会、观光、探亲的您,食宿的确是个大问题,而食宿却又与饭店息息相关,密不可分。能住得舒畅,吃得愉快,有助于轻松顺利达成商务目标,使您的旅游完美无瑕,没有任何缺憾。

本章拟就住宿饭店必备常识提出说明,提醒您注意一些容易出错或造成损失的地方。

一、预约信函·Telex 范例

行程固定之后,就可以开始预约旅馆,及早进行可避免向隅。如果时间充裕,可利用信函订房,时间急迫的话,用 Telex 比较省时。

欧式饭店以双人床为多,浴室多半只有淋浴设备,美式饭店则有浴盆及淋浴。所以,不论用信函或 Telex 订房,都要清楚指明欲住宿的房间类型、浴室设备、住宿时间、及班机抵达时间等。

◎ 国外订房信 Room Reservation Letter)

E.M.I. ROYAL LONDON HOTELS
Leicester Square
London, WC2H 7NE England

Taipei, 01 February 1987

re: Mrs. A. GLOOR/Dr. E. SEIDEL (2 pax)

Dear Sir,

Reference is made to our above-mentioned clients and we kindly ask you to reserve the following:

1 suite with bath/WC
from Oct. 28-Nov. 04, 1987

Arrival will be by China Airlines, flight CE 601 at 16.00h ex Taiwan. We will send you our voucher-copy as soon as we receive your confirmation indicating exact rate.

Looking forward to hearing from you soon we would like to thank you in advance for your kind attention and remain.

Yours faithfully

TAIWAN BANK TRAVEL

W. Liang
W. Liang

● TELEX 订房

24616 ROYALDN
COMEXFE RS21856

TO E.M.I. ROYAL LONDON HOTELS
FM COMEX FAR EAST

REF: DB/LY/0263/87
26/1/87

ATTN: RESERVATION FOR COMEX SERVICES

PLS ADD THE FLWG PERSONS TO THE RESERVATION
LIST OF JAN/FEB.

FM JAN 30TH TO FEB 2ND: T CHIANG (CHINESE)
ARRIVING FM TAIWAN
VIA HONG KONG.

FM JAN 31ST TO FEB 2ND: V WANG (CHINESE)
F LEE (CHINESE)
D CHO (CHINESE)
A.K. SEAN (SINGA-
POREAN) ARRIVING FM
SPORE.

REGARDS
D BRIGNON

24616 B ROYALDN COMEXFE RS21856
VVV

二、善用订房专线

旅行中如果未先预约饭店,确实令人头痛,届时还得拖着疲惫的身体和笨重的行李,到处奔波找寻住宿的地方。在观光客多的城市,机场、火车站都设有预约饭店服务处,对他说“*We need two rooms at an inexpensive hotel for tonight.*”(我们要找一家不太贵的旅馆,订今晚两间房。)就可以得到便宜、清洁的饭店名称地址了。只要付一点手续费,由对方代办预约即可。

此外,也可以利用电话洽询是否有适合自己条件的房间,有些机场或车站还设有免费直拨电话。如果没有预约服务处,也没有饭店专用电话时,可从旅行指南(*Tour Guide*)、或当地的旅馆杂志(*Hotel Magazine*)中选好几家饭店,再不然从电话簿中寻找亦可,然后打公用电话查询是否有空房——“*Do you have one single room for two nights?*”(请问有可住两晚的单人房吗?)

三、越早登记房间越好

为避免产生有关房间的麻烦,最好早点登记,办理入宿手续。付出的费用相同时,会按登记的顺序,先分配出条件较好的房间。

有关个人对房间条件的要求,如床的大小及数目、房间的视野(看得到风景的)、房间的位置(不要靠近街道的)、浴室有无浴缸或淋浴设备等,在登记时就要说清楚。如此一来,在事前就可以消除一大半对房间的不满了。

