

朱惠安 编著



宾馆日语会话

(附MP3光盘)



ホテルの実務 日本語会話



上海译文出版社

朱惠安 编著

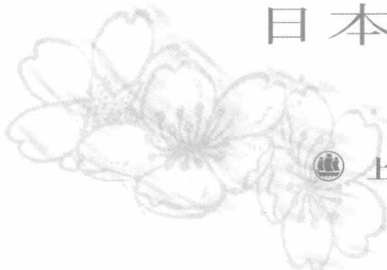


宾馆日语会话

ホテルの実務
日本語会話



上海译文出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

宾馆日语会话 / 朱惠安编著. — 上海: 上海译文出版社, 2008. 11

ISBN 978-7-5327-4550-0

I. 宾... II. 朱... III. 宾馆-日语-口语 IV. H369.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第055897号

本书中文简体字专有出版权
归本社独家所有, 非经本社同意不得连载、摘编或复制

宾馆日语会话

朱惠安 编注

上海世纪出版股份有限公司
译文出版社出版、发行

网址: www.yiwen.com.cn

200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc

全国新华书店经销
上海商务联西印刷有限公司印刷

开本787×1092 1/32 印张6.25 字数200, 000

2008年11月第1版 2008年11月第1次印刷

印数: 0, 001—5, 000册

ISBN 978-7-5327-4550-0 / H · 827

定价: 19.00元

如有质量问题, 请与承印厂质量科联系。T: 021-56135113

编写说明

本书是以涉外宾馆业务为内容的日语会话读本。可供旅游职校学生和涉外宾馆员工岗位培训用,也可供旅游纪念品商场、饭店等国际旅游服务部门工作人员学习日语用。

全书包括以下五个方面的宾馆常用会话:前厅部、客房部、餐饮部、商场部、商务中心。每个部分按服务项目以及服务工作中可能碰到的各种实际问题编写会话。会话中出现的宾馆工作人员均使用规范的日本服务业礼貌用语——尊敬语体;旅客使用的语言都为一般敬体或简体。每篇会话都附汉语参考译文,并配有相关的补充单词和用语;书后还选编了汉日对照部分商品名及中、西、日菜单。

在编写《宾馆日语会话》的过程中,曾得到上海花园饭店栗原道男副理事长、小川矩良副总经理、原田肇财务经理的热情帮助和支持,上海远洋宾馆销售部经理鞠杰、许伟刚两位先生提出了宝贵的意见。在此,谨向以上诸位表示衷心的感谢。

愿本书能对活跃在国际旅游业第一线的广大宾馆工作人员有所帮助,并静候读者的批评指正。

编者

2008年4月

日语语音

I. 清音表(五十音表)

段 行	あ(ア) 段	い(イ) 段	う(ウ) 段	え(エ) 段	お(オ) 段
あ(ア)行	あ(ア) a	い(イ) i	う(ウ) u	え(エ) e	お(オ) o
か(カ)行	か(カ) ka	き(キ) ki	く(ク) ku	け(ケ) ke	こ(コ) ko
さ(サ)行	さ(サ) sa	し(シ) shi	す(ス) su	せ(セ) se	そ(ソ) so
た(タ)行	た(タ) ta	ち(チ) chi	つ(ツ) tsu	て(テ) te	と(ト) to
な(ナ)行	な(ナ) na	に(ニ) ni	ぬ(ヌ) nu	ね(ネ) ne	の(ノ) no
は(ハ)行	は(ハ) ha	ひ(ヒ) hi	ふ(フ) fu	へ(ヘ) he	ほ(ホ) ho
ま(マ)行	ま(マ) ma	み(ミ) mi	む(ム) mu	め(メ) me	も(モ) mo
や(ヤ)行	や(ヤ) ya	い(イ) i	ゆ(ユ) yu	え(エ) e	よ(ヨ) yo
ら(ラ)行	ら(ラ) ra	り(リ) ri	る(ル) ru	れ(レ) re	ろ(ロ) ro
わ(ワ)行	わ(ワ) wa	い(イ) i	う(ウ) u	え(エ) e	を(ヲ) o
					ん(ン) n

II. 浊音表

が(ガ)行	が(ガ) ga	ぎ(ギ) gi	ぐ(グ) gu	げ(ゲ) ge	で(ゴ) go
ざ(ザ)行	ざ(ザ) za	じ(ジ) ji	ず(ズ) zu	ぜ(ゼ) ze	ぞ(ゾ) zo
だ(ダ)行	だ(ダ) da	ぢ(ヂ) ji	づ(ヅ) zu	で(デ) de	ど(ド) do
ば(バ)行	ば(バ) ba	び(ビ) bi	ぶ(ブ) bu	べ(ベ) be	ぼ(ボ) bo

III. 半浊音表

ぱ(パ)行	ぱ(パ) pa	ぴ(ピ) pi	ぷ(プ) pu	ぺ(ペ) pe	ぽ(ポ) po
-------	------------	------------	------------	------------	------------

IV. 拗音表

か(カ)行	きゃ(キヤ) kya	きゅ(キュ) kyu	きょ(キョ) kyo
が(ガ)行	ぎゃ(ギヤ) gya	ぎゅ(ギュ) gyu	ぎょ(ギョ) gyo
さ(サ)行	しゃ(シャ) sha	しゅ(シュ) shu	しょ(ショ) sho
ざ(ザ)行	じゃ(ジャ) ja	じゅ(ジュ) ju	じょ(ジョ) jo
た(タ)行	ちゃ(チャ) cha	ちゅ(チュ) chu	ちょ(チョ) cho
だ(ダ)行	ぢゃ(ヂャ) ja	ぢゅ(ヂュ) ju	ぢょ(ヂョ) jo
な(ナ)行	にゃ(ニヤ) nya	にゅ(ニュ) nyu	にょ(ニョ) nyo
は(ハ)行	ひゃ(ヒヤ) hya	ひゅ(ヒュ) hyu	ひょ(ヒョ) hyo
ば(バ)行	びゃ(ビヤ) bya	びゅ(ビュ) byu	びょ(ビョ) byo
ぱ(パ)行	ぴゃ(ピヤ) pya	ぴゅ(ピュ) pyu	ぴょ(ピョ) pyo
ま(マ)行	みゃ(ミヤ) mya	みゅ(ミュ) myu	みょ(ミョ) myo
ら(ラ)行	りゃ(リヤ) rya	りゅ(リュ) ryu	りょ(リョ) ryo

说明

日语的字母叫做假名。假名既是日语的书写符号,也是表音符号。假名按其字体形态分为“平假名”和“片假名”两种。以上各表中所列,草书体的为平假名,()中楷书体的为片假名。各个假名下所注英文字母为该假名的读音。

目 录

日语语音	1
------	---

フロント(前厅)

1. ルーム・リザーベーション(预订房间)	1
予約の受付(办理预订)	1
予約でいっぱいの時(预订已满)	5
お客様からの確認のお電話(顾客来电确认预订)	6
予約の変更(变更预订)	8
2. フロント・レセプション(前厅接待)	9
ご到着(旅客到达)	9
チェック・インの受付(办理住宿手续)	10
予約記録が見付らずホテルが満室の時 (查不到客人的订房记录又逢饭店客满时)	13
団体客チェック・イン時のご説明(团体 旅客办理住宿手续时的说明)	15
3. フロント・サービス(前厅服务)	18
客室へのご案内(引领客人去房间)	18
荷物の配達間違い(送错行李)	21
シャトル・バスのご予約(预约机场班车)	23
荷物降ろし(搬运行李下楼)	25
ご出発(旅客离店)	27
4. インフォメーション・デスク(问讯处)	29

部屋番号のご案内(代查房间号码)	29
伝言の受付(为客人转达口信)	31
館内案内(店内设施指点)	34
観光のご案内(介绍景点)	37
荷物の受渡し(物品的收管转交)	39
5. フロント・キャッシャー(前厅出纳)	41
チェック・アウト(结账)	41
両替(兑换外币)	44

ハウスキーピング(房务部)

1. 客室へのサービス(客房服务)	47
お迎え(迎客)	47
客室の清掃(打扫房间)	49
道具類の貸し出し(出借用具)	51
2. ランドリー・サービス(洗衣服务)	53
洗濯物お預かり(收洗衣服)	53
修理としみ抜きの依頼(修补与去渍)	55
3. 遺失物の取り扱い(查找失物)	57
滞在中の紛失物(客人住店期间遗失物品)	57
チェック・アウト直後の忘れ物探しのご依頼 (结账后寻找遗忘物品)	60
遺失物問い合わせへの返信(给失物查询者的复信)	62
4. スペシャル・サービス(特别服务)	64
買い物のご依頼(代客购物)	64
ルーム・サービス(送餐服务)	66
モーニング・コール(唤醒服务)	69
5. 苦情に対する応対(处理投诉)	70

客室設備の故障(客房设备故障)	70
洗濯物を汚損した場合(污损客人衣服)	73

料飲部(餐饮部)

1. ご予約とお迎え(订餐与迎客)	76
ご予約(订餐)	76
席へのご案内(引客人座)	78
満席の場合(餐厅客满时)	81
2. 朝食(早餐)	83
バイキング式ブレックファスト(自助早餐)	83
アメリカン・ブレックファスト(美式早餐)	85
和食の朝食(日式早餐)	88
3. 昼食と夕食(午餐与晚餐)	90
ファースト・フード(快餐)	90
中華料理(中国菜)	93
洋食(西餐)	96
4. お詫びとお会計(道歉与结账)	102
お詫び(道歉)	102
伝票のサイン(签账单)	106

ショッピング・センター(商场部)

1. お客様の応対(接待顾客)	109
ショップ・ガイド(店内指引)	109
売り場での接客(柜台接待)	111
工芸品売り場のご案内(工艺品部导购)	113
2. 品物のお薦め(推荐商品)	116
ウーロン茶(乌龙茶)	116

漢方薬(中药)	119
書画など(书画等)	121
陶磁器(陶瓷器)	124
3. 品物のご説明(介绍商品情况)	126
サイズについて(关于尺寸)	126
デザインについて(关于式样)	130
形と色について(关于形状与颜色)	131
品質について(关于商品质量)	133
4. 価格とお支払い(价格与付款)	134
値切られた場合(顾客还价时)	134
お支払い(付款)	136
チップのお断わり(谢绝小费)	137
5. お客へのサービス(为顾客服务)	138
品切れの場合(缺货时)	138
配達の受付(办理送货手续)	142
託送の受付(办理托运手续)	143
返品と交換(退货与换货)	146

ビジネス・センター(商务中心)

ファックスの受付(收发传真)	150
コピーとタイピング(复印与打字)	151
チケット予約のご依頼(代客订票)	153
航空券確認のご依頼(代客确认机票)	154
会議場の貸し出し(租借会场)	156

附录 I 汉日对照主要商品名	159
------------------------------	------------

附录 II 汉日对照中、西、日菜单	174
---------------------------------	------------

フロント (前 厅)

1. ルーム・リザーベーション

予約の受付

オペレーター：チューリップホテルでございます。

客：あの、予約をしたいのですが。

オペレーター：はい。少々お待ちください。

予約係：客室予約でございます。

客：お客様の予約をしたいのですが。

予約係：ありがとうございます。いつのお泊りでいらっしゃいますか。

客：5月1日からです。

予約係：何泊のご予定でしょうか。

客：3泊です。

予約係：何名様でしょうか。

客：夫婦二人です。

予約係：ツインまたはダブルのどちらがよろしいでしょうか。

客：ツインの部屋をお願いします。

予約係：お調べしますので、少々お待ちくださいませ。……お待ちたせいたしました。350元のお部屋と450元のお部屋がご用意できますが、いかがいたしましょうか。

客：450元の方をお願いします。

予約係：かしこまりました。お泊りの方のお名前を伺えますで

しょうか。

客: はい。中村清豪^{なかむらきよたけ ふ さい}夫妻です。

予約係: すみませんが、ローマ^{じ つづ}字の綴^{おし}りを教えてくださいませんか。

客: はい。NAKAMURA KIYOTAKE です。

予約係: お客様のお名前^{きやくさま な まえ}とご連絡先^{れんらくさき}をお願いいたします。

客: 私^{わたし}、東洋貿易^{とうようぼうえき}上海事務所^{シャンハイじむしょ}の大田^{おおた}です。電話番号^{でんわばんごう}は
ごゼロよんさんのさんさんほちほち ないせん にゼロにさん
5043-3388 内線 2023 です。

予約係: お支払い^{し はら}はご本人様^{ほんにんさま}でしょうか。

客: いいえ、事務所^{じむしょ}の方^{ほう}へお願い^{ねが}します。

予約係: どちらの部署^{ぶしよ}にお送り^{おく}いたしましょうか。

客: 経理課宛^{けいり かあて}にお願い^{ねが}します。

予約係: お泊^{とま}りになる方^{かた}のフライト・ナンバーと到着時刻^{とうちやくじこく}はお分^{わか}
りでしょうか。

客: 東方航空^{とうほうこうくう}の 524 便^{ごにょんびん}で、虹橋空港^{こうきょうくうこうちやく}着^ご午後 5 時^{ご じ}の予定^{よてい}ですから、
おたくへ着^つくのは早く^{はや}て 6 時^{ろく じ}ごろだと思^{おも}います。

予約係: かしこまりました。ご予約^{よやく}を確認^{かくにん}させていただきます。

中村様^{なかむらさま}ご夫妻^{ふ さい}、4 5 0 元^{よんひやくごじゅうげん}のツインのお部屋^{へ や}で 5 月 1 日^{ごがついついち}から
さんばく^{さんばく}で 3 泊^{よやく}でご予約^{うけたまわ}を 承^{かか}りました。係^おは王^{おう}でございます。ありが
とうございました。お待ち^まいたしております。

【参考译文】

1. 预订房间

办理预订

接线员: 这里是郁金香饭店。

顾客: 我想预订房间。

接线员: 好的, 请稍等。

预订员: 这里是客房预订部。

顾客: 我们要为客户订个房间。

预订员: 谢谢您。请问客人什么时候用房?

顾客: 从 5 月 1 日开始。

预订员: 打算住几天?

顾客: 三天。

预订员: 几位客人?

顾客: 夫妇两人。

预订员: 要双人房还是双人床房间?

顾客: 要双人房。

预订员: 让我查一下, 请稍等。……让您久等了。我们有 350 元和 450 元的两种房间, 您要哪一种?

顾客: 要 450 元的房间。

预订员: 好的。您能告诉我住宿客人的姓名吗?

顾客: 是中村清豪夫妇。

预订员: 对不起, 请告诉我拉丁字母拼写法好吗?

顾客: NAKAMURA KIYOTAKE。

预订员: 请问先生的尊姓和联系地点?

顾客: 我是东洋贸易公司上海办事处的大田。电话号码是 5043-3388 转 2023 分机。

预订员: 是住宿的客人自己付款吗?

顾客: 不, 请向办事处结算。

预订员: (付款通知) 寄给哪个部门?

顾客: 请寄给财会科。

预订员: 请问您知道下榻本店的客人乘坐的飞机航班和到达时间吗?

顾客: 他们乘坐东方航空公司的 524 班机, 到虹桥机场的预定时间是下午 5 点钟, 所以到贵店最早也得下午 6 点左右。

预订员: 知道了。现在让我核对一遍。中村先生夫妇, 预订 450 元一天的双人房一间, 从 5 月 1 日起住宿 3 天。预订员姓王。谢谢您, 我

们恭候客人的到来。

补充单词与用语

单间/シングル 套房/スイート 贵宾套房/ロイヤル・スイート 总统套房/プレジデンシャル・スイート 豪华双人房/デラックス・ツイン 相连房/コネクティング・ルーム
残疾人客房/ハンディキャップーズ・ルーム 空房/空き部屋
临时加铺/エキストラ・ベッド 婴儿床/ベビー・ベッド

△您要什么样的房间？/どのようなお部屋がよろしいでしょうか。

△我全家四口人住宿，所以最好是中间有一道门隔开的房间。/家族4人で泊まるので、できれば中扉のあるような部屋がいいのだけ
ど。

△好的，您的要求是相连房，我记下了。如果没有相连房，替您准备一组相邻的或者对门的房间，行吗？/かしこまりました。コネクティングのご希望としてお伺いたしておきますが、おとりできない時は隣りどうしあるいは向かい合わせのお部屋をご用意させていただきますてもよろしいでしょうか。

△我的个子很高，要大床位的房间。/ぼくは背が高いので、大きめのベッドの部屋がほしいけど。

△知道了，我们替您准备一个特大床位的房间。/かしこまりました。キング・サイズのベッドの入ったお部屋をご用意させていただきます。

△在双人房里替您加一张备用床，您看好吗？/ツインのお部屋に予備のベッドをお入れしたら、いかがでしょうか。

△最好是看得见花园，而且安静的房间。/お庭が一望でき、静かな部屋がいいのですが。

△我要一间中国风格的房间。/中国風の部屋がほしいのですが。

△我们尽最大可能按您的要求去办。/できる限りご希望に沿うようにご用意させていただきます。

予約よやくでいっぱいときの時

客: 予約よやくをお願いします。ねが

予約係: いつお泊とまりでいらっしゃいますか。

客: 3月5日一泊さんがつつかです。

予約係: 申し訳わけございませんが、あいにくこの日は現在ひげんざいのところで
予約よやくでいっぱいねがでございます。ご予約よていの変更へんこうはお願いできません
でしょうか。

客: その日ひでないと困こまるんです。

予約係: それでは、まだ日ひもございますので、キャンセル等なども出るか
と存ぞんじます。日ひが近づちかきましたらもう一度お電話いちどでんわいただけません
でしょうか。

客: じゃあ、キャンセルが出たら連絡てつづしてくれますか。

予約係: 申し訳わけございませんが、キャンセル待ちの手続きまをいたし
ておりませんので、お客きやくさま様からいま一度お電話でんわをいただけますで
しょうか。

客: そうですか。

予約係: ご希望きぼうに沿そえませんが申し訳わけございません。またのご利用りよう
をお待ちまちしております。

【参考译文】

预订已满

顾客: 我要订个房间。

预订员: 请问什么时候用房?

顾客: 3月5日, 住一天。

预订员: 很对不起, 3月5日这天现在已经预订满了。您能不能改变一
下日期?

顾客：不行哪。

预订员：那么，到那天还有些日子，也许会有人退房的。是不是请您在3月5日前几天再打个电话给我们？

顾客：那么，有人退房的话，您能通知我吗？

预订员：很抱歉，我们不办理等退房手续，所以还是请您再来个电话，好吗？

顾客：是吗？

预订员：很抱歉不能满足您的要求。我们期待您再惠顾本店。

补充用语

△真对不起，您要的房间凑巧都不空。/ 申し訳ございませんが、あいにくご希望のお部屋は全てふさがっております。

△对不起，您说的那段时间凑巧我们饭店没有空房。/ 申し訳ございませんが、あいにくご希望の期間中は、お部屋がございません。

△很抱歉，双人床房间没有了，双人房的话我们还有。/ 申し訳ございませんが、ダブルのお部屋はおとりできません。ツインのお部屋ならご用意できます。

△很抱歉，双人房现在只有这间了。/ 申し訳ございません。ただいまツインはこの部屋しかご用意できません。

△要不要替您办个等退房手续？/ キャンセル待ちの手続きをいたしましょうか。

お客様からの確認のお電話

予約係：お早うございます。客室予約でございます。

客：予約の確認をしたいのですが。

予約係：宿泊のご予定日はいつでいらっしゃいますか。

客：9月20日一泊でお願いしてあるはずですが。

予約係：お客様のお名前は？

客：中野康夫です。