



袋 英语丛书

星级饭店

客房

英语

*English for
Star Hotel*

主编 Laura J. Littlefield
曹 疆



世界图书出版公司

星级饭店

客房英语

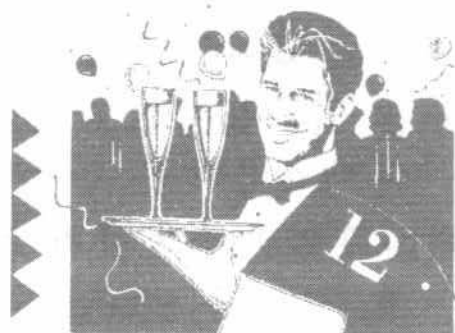
主 编: Laura J. Littlefield

曹 疆

编 写: Laura J. Littlefield

吴砚华 冯 红

刘晓彤 王永梅



H319-9/162



世界图书出版公司

广州, 上海, 西安, 北京

2

图书在版编目(CIP)数据

星级饭店客房英语/(美)劳拉(Laura J.)编. 广州:广东世界图书出版公司, 1999.8

ISBN 7-5062-4193-5

I. 星… II. 劳… III. 饭店-英语-口语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 48167 号

星级饭店客房英语

Laura J. Littlefield 主编
曹 疆

广东世界图书出版公司出版

广州培基印刷镭射分色有限公司印刷

广东世界图书出版公司发行

各地新华书店经销

广州市新港西路大江冲 25 号

邮政编码:510300

2000 年 3 月第 2 版 开本:880×1230 1/64

2000 年 3 月第 1 次印刷 印张:2.25

印数:5 001~15 000

ISBN 7-5062-4193-5/H·0147

出版社注册号:粤 014

定价:8.00 元

前 言

随着我国改革开放的不断深入,大饭店、大宾馆日渐林立。涉外饭店、宾馆各专业人员的英语水平直接关系到饭店、宾馆的服务质量和级别档次,因此我们推出《星级饭店英语系列》。这套书汇集了饭店各部门涉外活动中最常用的英语口语和句型,其特点如下:

1. 语言现代、规范,内容专业性强。丛书主编 Laura J. Littlefield 女士曾在美国专门从事饭店管理工作,后来华工作 8 年,专职培训我国商务、旅游管理人员。

2. 各册相互联系,又独立成册,可供饭店一般管理人员阅读,亦可作为饭店各部门专业人员的学习教材。

3. 中英文对照,编排科学、新颖,十分便利读者使用。

这套书针对性强,实用价值高,是饭店、宾馆人员的必备书籍。

编者

1999 年 7 月

目 录

客房服务

1. Showing the Guest the Room 2
将客人带到房间
2. At the Door 7
进入客人房间之前的礼貌用语
3. If Guest Is on the Telephone 9
如果客人正在打电话
4. Permission to Touch Guest's Things 10
在接触客人物品前应得到客人允许
5. Leaving 11
离开客人房间时的礼貌用语
6. Phone Call at 3:30 p.m. 12
在下午3点半时给客人房间打电话
7. Checking Room 13
检查服务员清理房间的情况

客人的特殊要求

1. More Towels 16

增加毛巾

2. Extra Blanket, Pillows 17

增加额外的毛毯和枕头

3. Another Piece of Furniture 19

增加一件家具

4. Changing a Light Bulb 21

换一只灯泡

5. Guest Wants to Borrow Something 22

客人要借东西

6. An Extra Bed 24

客人要求增加一张床

7. Wash Miscellaneous Items 25

其他的洗涤服务

8. Watering Guest's Plants 27

给客人种的花浇水

9. Adding a Shelf 29

安装一个搁板

10. Morning Call 31

唤醒客人

11. Hanging a Picture 33

挂一幅画

12. Miscellaneous Questions	36
-----------------------------------	----

其他问题

洗衣服务

1. Form Filled out Wrong	40
--------------------------------	----

洗衣登记表填写错误

2. Don't Delivering Laundry on Time	43
---	----

未按时送回洗烫衣物

3. Delivering to the Wrong Room	45
---------------------------------------	----

衣服送错房间

4. Guest Not Satisfied	49
------------------------------	----

客人不满意

5. Sweater Shrank	52
-------------------------	----

毛衣缩水了

6. Guest Wants Leather Jacket Cleaned	54
---	----

客人要洗皮夹克

客人的问题和投诉

1. Bad Smell	56
--------------------	----

异味

2. Toilet Paper	57
-----------------------	----

卫生纸

3. Toilet Problems	58
--------------------------	----

卫生间的问题

4. Something's Leaking	59
------------------------------	----

漏水

5. Complaint about Quality of Cleaning Service	60
---	----

清洁服务质量投诉

6. Request for Earlier Service	61
--------------------------------------	----

要求早一点清理房间

7. Air Conditioner Problems	62
-----------------------------------	----

空调的问题

8. Heating System Problems	63
----------------------------------	----

暖气的问题

9. Television Problems	64
------------------------------	----

电视机的问题

10. Furniture Problems	66
------------------------------	----

家具的问题

11. Curtain Problems	67
----------------------------	----

窗帘的问题

12. Housekeeper Is Blocking Guest's Way ...	68
---	----

房务员挡住了客人的路

访问新客人

1. Introducing Self, Going over List of Furnishings 70
介绍自己, 查对客房设施清单
2. Instructing how to Use Appliances 71
说明怎样使用客房内电气设备
3. Helpful Reminder about Water 72
提醒客人关于饮用水的事
4. Establishing Lines for Open Communication ...
..... 73
建立与客人的沟通关系

维修

1. Something's Broken 76
有东西坏了
2. Arranging a Convenient Time to Have Something
Fixed 77
安排合适的时间为客人修理东西

修理工来了

1. Greeting at the Door 80
进门之前向客人问候
2. Timing Isn't Convenient for Guest 82
客人觉得现在不方便

客房维修

1. Light Bulb Is Burnt out 84
电灯泡坏了
2. Light Bulb Is too Dim 85
灯光太暗
3. Problem with a Switch 87
开关有问题
4. No Electricity 88
停电

空调的问题

1. Change of Season 90
季节变换
2. Temperature Control Problems 91
温控器坏了

3. Air Conditioner Is Noisy	92
空调有噪音	
4. Air Conditioner Filter	93
空调过滤网	

卫生间的問題

1. Toilet Problems	96
卫生间的问题	
2. Other Plumbing Problems	97
其他管道方面的问题	
3. No Hot Water	98
没有热水	
4. Problem with the Wallpaper	99
墙纸出了问题	

其他的问题

1. Television Problems	102
电视机的问题	
2. Refrigerator Problems	105
电冰箱的问题	
3. Telephone Problems	106

电话机的问题

4. Bad Smell 107

异味

5. Noise 109

噪声

附 录

1. Commonly-Used Expressions 112

通用表达方式

2. Commonly-Used Vocabulary 120

通用词汇

3. Leaving a Note about Special Cleaning

..... 130

提供特别清洁服务时,给客人留便条

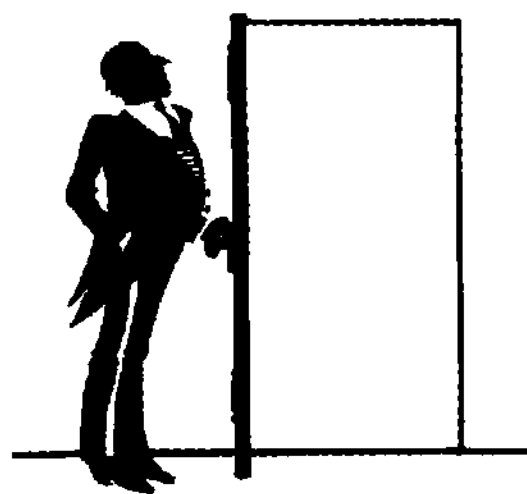
4. Leaving a Note when Guest's "Do Not Disturb
Sign" Is out 131

当客人房间的“请勿打扰”牌子挂在门外
时,给客人留便条

5. Announcement for Emergency 132

紧急广播

客房服务





客 房 服 务

1. Showing the Guest the Room

将客人带到房间

B = Bellhop G = Guest

B: Well, here's your room, ma'am. Um...after you.

这就是您的房间,太太。您先请。

G: Why, thank you. Oh, what a nice, large room with a bird's view^① over the city.

不客气,谢谢。啊,这是一间宽敞而且能俯瞰全城的好房子。

B: Yes, all the rooms in our hotel are quite large, and the rooms on this side of the building have a lovely view. Let me open the drapes^② for you.

是的,我们旅馆的房间都很大,尤其是这面的房间观景更好。让我为您拉开窗帘。

G: Oh, thanks a lot. Yes, it's really a wonderful view.

谢谢,是的,这里观景的确不错。



客 房 服 务

B: Yes, it is. Now, you'll find information about the facilities^③ in your room just in the directory, which is next to your telephone. The TV is across the room in the corner, and you can find the radio on the nightstand^④ by the bed. 另外,您在客房指南里可以找到怎样使用房屋设施的说明,指南就放在电话机旁边。电视机放在房间的角落里,收音机在您床边的床头柜上。

G: Oh, I see, thank you. But I want to know some information about room service, something like restaurant and... 我明白了,谢谢你。现在我想了解一下客房服务的情况,比如说餐厅……

B: Oh, yes, you can find the two restaurants on the second and the third floor. And the coffee shop is in the lobby^⑤. By the way, we have a lot of nice shops and boutiques^⑥ here near the hotel, so you'll find it easy to do some shopping.

啊,二楼和三楼各有一个餐厅,大厅里设有咖啡间。



客 房 服 务

顺便说一下,饭店附近有许多挺不错的商店,这样您买东西就方便多了。

G: Oh, that's very good. Thank you for your thoughtfulness. But is there a hairdresser^⑦ here?

啊,这太好了,谢谢您周到的服务。再问一下饭店里有美容店吗?

B: Yes, there's a hairdresser just off the lobby to the right of the desk. But I think the hairdresser is closed today. Would you like me to check and see if the hairdresser is open now.

有,美容店就在大厅右侧。不过我想今天也许关门了。需要我为您去看一下吗?

G: Uh...no, no. That's unnecessary. But still thank you. 啊,不必了。谢谢您。

B: Now, you can call the housekeeper if you need your clothes pressed or your laundry^⑧ done. And you can call the front desk directly^⑨ if you need something like...a



客 房 服 务

taxi or an airport limo^⑩.

如果您需要洗熨衣服请找客房服务员。如果您需要特殊服务,比方说要出租车或机场交通车,可以直接给前台打电话。

G: Yes, I see. Well, there is only one thing I want to make sure. When is room service available^⑪?

好的,现在我最想知道的就是客房送餐的服务时间。

B: Our room service is available twenty-four hours a day. I'm always at your service.

我们的客房二十四小时昼夜服务。我愿意随时为您服务。

G: Thank you very much.

非常感谢。