



实用行业英语系列

旅游服务行业

实用英语对话及词汇手册

心远轩工作室 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

实用行业英语系列

旅游服务行业实用英语对话 及词汇手册

心远轩工作室 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书是一本可为景区景点服务行业人员提供英语口语和词汇借鉴的实用读物。实用性强、内容丰富是本书的两大特点。本书共分为两部分,第一部分是旅游服务行业实用英语对话;第二部分是景点服务行业专用英语词汇。

在第一部分中,本书将旅游服务设定为30个场景,基本涵盖了景点服务人员所有的工作内容。根据游客到达景点到游览结束以及游览过程中可能会遇到的一些场景,本书对话部分共分为30个单元,包括:问候欢迎、售票、验票、问询、广播、问路、拍照冲洗、景点讲解、晕车、天气、风景与文化、环保、交友、假期、景点选择、盥洗服务、车辆管理、叫出租车、环境清洁、娱乐、维持秩序、餐饮、宾馆、购物、公用电话、维修、医疗救护、处理投诉、处理突发事件、恭送。

本书第二部分是景点服务行业常用英语词汇,其中包括景点服务行业专业词汇和景点中英文对照词汇。景点服务行业专业词汇又分为15大类:旅游术语、景观术语、票务术语、交通术语、公共标志、娱乐术语、颜色形状、纪念物品、动物植物、传统文化、气候环境、时间及数字单位、方向定位、建筑形式、景区饮食。景点中英文词汇对照部分共收集了我国84个著名旅游城市的旅游景点名称。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务行业实用英语对话及词汇手册 / 心远轩工作室编著. —北京:中国水利水电出版社, 2009
(实用行业英语系列)
ISBN 978-7-5084-5906-6

I. 旅… II. 心… III. ①旅游—英语—口语②旅游—英语—词汇 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 160292 号

书 名	实用行业英语系列 旅游服务行业实用英语对话及词汇手册
作 者	心远轩工作室 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路6号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京市地矿印刷厂
规 格	170mm×230mm 16开本 18印张 383千字
版 次	2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	28.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

「前言」

PREFACE

在全球经济快速发展的今天，旅游业毫无疑问也为全球的经济的发展增添了新的活力和生机。随着社会的发展，目前旅游业已经成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业在城市经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，对城市经济的拉动性、社会就业的带动力以及对文化与环境的促进作用也日益显现。旅游业也是中国经济发展的支柱性产业之一，中国是一个旅游大国，拥有世界其他国家所没能拥有的丰富的旅游资源，因此，发展好旅游业已成为了我国经济发展的一个重要目标。

在旅游业蓬勃发展的今天，拥有一批高素质、专业化的旅游服务人员是促进我国旅游产业发展的一个必要条件。众所周知，旅游活动是集食、住、行、游、购、娱为一体的综合性活动，因此，需要由各个环节的旅游服务人员来做好相应的服务。但是，目前人们只是过多地强调了餐饮、住宿以及导游的服务，而与旅游活动密切相关的景点服务行业人员的素质发展和培训并没有受到更多人的关注。景点服务人员也是旅游活动的一线服务人员，其服务质量的好坏在很大程度上关系着游客旅游活动的成败和景区景点形象的塑造。

本书力求为我国广大的景点服务人员提供一份可以参考的英语口语对话和词汇材料。在编写过程中根据景区景点服务人员的职业特点及其应具备的相关知识出发，在对话部分将景点服务行业的工作内容设定为 30 个主题；在词汇部分将景点服务行业专业词汇和我国各地著名景点的英文词汇融为一体，尽力做到内容的完整性、丰富性和实用性。

本书针对对话部分中的一些重点词汇和英国、美国人的习惯用法设计了一些实用的知识补贴，使得内容更加完善，使读者在掌握实用的服务用语的同时也能够丰富相关的专业知识。此外，对于常用句子和对话中出现的一些重点单词和词组也给出了注释，使读者能够方便、迅速地掌握单词以及该词在句子中的用法。

本书在提供 30 个主题的对话的同时，还将景点服务行业人员所需的专业词汇分为 15 大类，它以英汉对照的形式来呈现，使得这些专业词汇清晰、简洁地

呈现在读者面前。在词汇部分中，本书概括了我国共 84 个城市的著名景点的英文名称，读者可以将它作为一本小小的中国名胜词典使用。

本书的主要编写工作由心远轩工作室的崔洪杰、林晓珊完成，参与资料整理的还有林晓婷、李鑫、祝大勇、庄东填、黄卓、张晋宝、林丽、王小青、王素娟、梁奕缤、王进、旷思思等。由于编者能力有限，错误纰漏之处敬请广大读者批评指正，我们的电子信箱为：xinyuanxuan@263.net。

心远轩工作室

2008 年 6 月

目 录

CONTENTS

前 言

Part 1 旅游服务行业实用英语对话

Unit 1 问候欢迎 / 3	Unit 14 假期 / 78
Unit 2 订票 / 8	Unit 15 景点选择 / 83
Unit 3 验票 / 14	Unit 16 盥洗服务 / 89
Unit 4 问路 / 19	Unit 17 车辆管理 / 93
Unit 5 订餐 / 26	Unit 18 叫出租车 / 99
Unit 6 订座 / 33	Unit 19 环境清洁 / 103
Unit 7 拍照冲洗 / 38	Unit 20 娱乐 / 109
Unit 8 景点讲解 / 44	Unit 21 维持秩序 / 114
Unit 9 租车 / 51	Unit 22 餐饮 / 119
Unit 10 天气 / 56	Unit 23 宾馆 / 125
Unit 11 风景与文化 / 61	Unit 24 购物 / 133
Unit 12 环保 / 68	Unit 25 公共电话 / 139
Unit 13 交友 / 73	Unit 26 维修 / 144

Unit 27 医疗救护 / 149

Unit 28 处理投诉 / 155

Unit 29 处理突发事件 / 162

Unit 30 恭送 / 168

Part 2 景点服务行业常用英语词汇

Unit 1 景点服务行业专业词汇 / 175

一、旅游术语 / 175

二、景观术语 / 178

三、票务术语 / 180

四、交通术语 / 181

五、公共标志 / 183

六、娱乐术语 / 187

七、颜色、形状 / 191

八、纪念物品 / 195

九、动物、植物 / 196

十、传统文化 / 198

十一、气候、环境 / 200

十二、时间及数字、单位 / 204

十三、方向、定位 / 210

十四、建筑形式 / 212

十五、景区饮食 / 215

十六、法律 / 226

十七、医疗 / 227

十八、公安局 / 228

十九、道德 / 229

二十、出口 / 230

二十一、进口 / 230

二十二、家庭 / 231

二十三、来源 / 231

二十四、晋中地区 / 232

二十五、大同 / 232

二十六、呼和浩特 / 233

二十七、太原 / 233

二十八、沈阳 / 234

二十九、长春 / 235

三十、吉林 / 235

三十一、长白山 / 235

三十二、哈尔滨 / 236

三十三、南京 / 237

三十四、无锡 / 238

三十五、扬州 / 238

Unit 2 景点中英文对照词汇 / 223

一、北京 / 223

二、上海 / 225

四十一、西安/ 239
四十二、咸阳/ 240
四十三、杭州/ 240
四十四、宁波/ 242
四十五、温州/ 242
四十六、黄坛/ 243
四十七、合肥/ 244
四十八、厦门/ 244
四十九、福州/ 245
五十、南昌/ 246
五十一、九江/ 246
五十二、青岛/ 246
五十三、济南/ 247
五十四、烟台/ 247
五十五、曲阜/ 248
五十六、蓬莱/ 248
五十七、威海/ 249
四十一、郑州/ 249
四十二、洛阳/ 250
四十三、武汉/ 251
四十四、长沙/ 252
四十五、张家界/ 252
四十六、衡阳/ 254
四十七、深圳/ 255
四十八、广州/ 256
四十九、珠海/ 257

五十、中山/ 258
五十一、东莞/ 258
五十二、桂林/ 259
五十三、南宁/ 259
五十四、北海/ 260
五十五、柳州/ 260
五十六、百色/ 261
五十七、海口/ 261
五十八、三亚/ 262
五十九、东西海岸/ 263
六十、成都/ 263
六十一、乐山/ 264
六十二、九寨沟/ 264
六十三、贵阳/ 265
六十四、昆明/ 265
六十五、大理/ 266
六十六、丽江/ 266
六十七、香格里拉/ 267
六十八、拉萨 (Lhasa) / 267
六十九、日喀则/ 268
七十、西安/ 268
七十一、延安/ 270
七十二、汉中/ 270
七十三、敦煌/ 271
七十四、兰州/ 271
七十五、天水/ 272

... / 272

... / 273

... / 273

... / 274

... / 274

... / 275

... 车 (车勒) 博 (哈拉) ...

... 阿 (包) ... / 275

... 香港 / 276

... 澳门 / 277

... 台湾 / 279

Part 1

旅游服务行业实用英语对话

Unit 1 问候欢迎

在旅游景区景点服务行业中，无论是专职的导游人员，还是景点管理、经营人员都要学会使用文明的旅游服务行业用语。首先要做到的就是要学会使用正确的英语表达方式进行欢迎问候。通常是先问候，例如：“Good morning, sir/madam. 先生/女士，早安。”这是服务业不可缺少的礼节。然后要表示欢迎，例如：“Welcome to travel here. 欢迎来这儿旅游！”之后还可以进一步表示很高兴见到游客的意思，例如：“Nice to see you! 很高兴见到你！”最后还可以预先祝愿游客玩得愉快，例如：“Wish you a most pleasant stay here. 愿您在这儿过得愉快。”从而使得刚刚进入景点的外国游客感受到热情周到的服务。

一、常用句型

- | | |
|--|--|
| 1. Good morning(afternoon, evening), sir(madam).
早上(下午、晚上)好，先生(夫人)。 | ◇ sir /sə:, sə/ n. 先生，阁下
◇ madam /'mædəm/ n. 夫人，女士 |
| 2. Welcome to travel here.
欢迎来这儿旅游！ | ◇ welcome /'welkəm/ vt. 欢迎
◇ travel /'trævl/ v. & n. 旅行 |
| 3. You are welcome to travel in our scenic spot.
欢迎您来我们景点旅游。 | ◇ scenic spot 风景区 |
| 4. Welcome to our spot.
欢迎您来我们景点。 | ◇ spot /spot/ a. 当场的，现
买卖的 |
| 5. Welcome to...
欢迎…… | ◇ welcome to... 欢迎来…… |
| 6. How are you!
您好！ | |
| 7. How do you do!
您好！（初次见面问好） | |

8. (It's) nice to meet you. 很高兴见到你。	◇ nice /nais/ <i>a.</i> 令人愉快的
9. Nice to see you! 很高兴见到你!	◇ meet /mi:t/ <i>v.</i> 遇见, 引见 ◇ see /si:/ <i>v.</i> 看见, 看出
10. Glad to see you! 见到你很高兴!	◇ glad /glæd/ <i>a.</i> 高兴的
11. It was a pleasure of meeting you. 很高兴认识你。	◇ pleasure /'pleʒə/ <i>n.</i> 高兴, 愉快
12. Pleased to meet you. 很高兴见到你。	◇ pleased /pli:zd/ <i>a.</i> 高兴的
13. Where are you from? 请问您从哪来?	◇ where /(h)weə/ <i>ad.</i> 在哪里
14. Can I have your name? 请问贵姓?	◇ have /hæv/ <i>v.</i> 有 ◇ name /neim/ <i>n.</i> 名字, 姓名
15. Wish you a most pleasant stay here. 愿您在这儿过得愉快。	◇ wish /wiʃ/ <i>v.</i> 愿, 想要, 希望 ◇ pleasant /'plezənt/ <i>a.</i> 令人愉快的 ◇ stay /stei/ <i>n.</i> 停留, 依靠
16. I hope you will enjoy your stay in this spot. 希望您在我们景点过得愉快。	◇ enjoy /in'dʒɔi/ <i>v.</i> 享受, 喜欢
17. Have a good time! 祝您过得愉快!	◇ time /taim/ <i>n.</i> 时间, 次数

二、实用对话

Conversation A: 问候

T = Tourist 旅游者

S = Spot Worker 景点工作人员

S: Good morning, madam!

早上好, 夫人!

T: Good morning!

早上好!

S: Welcome to our spot.

欢迎您来我们景点。

◇ morning /'mɔ:niŋ/ *n.* 早晨,

上午

T: Thanks!

谢谢!

◇ thanks /θæŋks/ *int.* 谢谢

n. 谢谢 (只用复数)

Conversation B: 问候

S: Good afternoon, sir!

下午好, 先生!

◇ afternoon /'ɑ:ftə'nu:n/

n. 下午

T: Good afternoon!

下午好!

S: How are you?

您好吗?

T: Fine, thanks. And you?

很好, 谢谢。您好吗?

◇ fine /fain/ *a.* 美好的, 晴朗的, 健康的 *v.* 罚款

S: I'm fine too.

我也很好。

◇ too /tu:/ *a.* 太, 过于, 也, 还 *ad.* 也

Conversation C: 自我介绍问候

S: How do you do! I'm glad to meet you.

你好, 很高兴认识你。

T: How do you do! Glad to meet you, too.

你好, 我也很高兴认识你。

S: The pleasure is mine. Let me introduce myself. My name is Xiao Wang. I'm the worker of the information.

这是我的荣幸。让我自我介绍一下。我是小王, 问讯处的工作人员。

◇ introduce /,intrə'dju:s/ *v.* 介绍

◇ information /,infə'meɪʃən/ *n.* 信息

T: Pleased to meet you. I hope we will become good friends.

很高兴见到你。希望我们能成为好朋友。

◇ become /bi'kʌm/ *v.* 变成, 变得

S: OK, thank you, have a good time!

好的, 谢谢你, 祝你玩得愉快!

Conversation D: 欢迎

S: Welcome to Longquan Mountain!

欢迎来到龙象山旅游!

T: Oh, why so many people there?

那边为什么这么多人?

S: What a coincidence! The boat race is going to be held at the Lake later. You can join the game.

您今天来得太巧了, 过一会儿在湖上要举行划船比赛, 您可以参加。

T: It's crowded across the lake. It's so noisy! Let's go and watch.

湖对岸挤满了人, 真热闹! 我们过去看看。

S: OK, wish you a most pleasant stay here!

愿您在这儿过得愉快!

- ◇ coincidence /kəu'insidəns/
n. 巧合, 巧事; (意见、爱好等的) 一致
- ◇ race /reis/ n. 赛跑; 竞争;
人种 v. 参赛; (使) 疾走(跑)
- ◇ crowded /'kraudid/ a. 充(拥)满了的
- ◇ across /ə'krɒs/ prep. 穿(越, 横)过; 在对面
ad. 在对面
- ◇ noisy /'noizi/ a. 嘈杂的, 喧闹的

三、知识补贴

1. Good morning: 常用作在天亮后到中午 12 点的问候语。
Good afternoon: 一般用作中午 12 点到下午 6 点的问候语。
Good evening: 用作傍晚 6 点到次日天未亮前的问候语。
Good night: 用在晚上再见时, 有 Good bye 的意思。
2. Mr. 意思是“先生”, 通常用于男子的姓名前。Sir: 意思也是“先生”, 是对上级和长辈的尊称, 或商业信件中对男子的称呼, 一般不与姓名连用, 其对应词为 madam. 例如: Good morning, sir. 早上好, 先生。
Madam 意思是“太太、夫人”, 是对妇女的尊称, 不论婚否都可用, 其对应词为 sir. 例如: May I see your ticket please, madam? 夫人, 我可以看看您的票吗?
Mrs. 意思也是“太太、夫人”, 是对已婚妇女的称呼, 使用时常与丈夫

的姓氏连用。Miss 意为“女士、小姐”，是对未婚女子的称呼，与姓氏连用。Ms. 在现代中通常代替 Miss，可用在已婚或未婚的女士前。

3. You're welcome, welcome 通常表示“欢迎”。它本身既可作感叹词、形容词、名词，又可作动词。welcome 作形容词时，表示“受欢迎的”、“令人愉快的”，通常位于系动词 be 后面，作表语，也可位于名词前面，作定语。例如：You're welcome. 欢迎你。

Unit 2 售票

作为景点一个非常重要的工作环节，景点售票员起着举足轻重的作用，因此，售票人员应该掌握非常流利纯熟的服务用语。见到外国客人可以先简单问候，例如：“Good morning (afternoon, evening), sir (madam). 早上（下午、晚上）好，先生（夫人）。”问候完毕就要切入正式的话题，例如：“Can I help you? 您好，需要帮忙吗？”在游客回答完毕需要何种票后出票，然后可以使用“Please take the ticket and this way. Have a good time!”（请拿好票。往这边走。祝您玩得愉快！）等礼貌用语。

一、常用句型

1. Can I help you?

您好，需要帮忙吗？

◇ help /help/ *n.* 帮助，援助
v. 帮助

2. Could you give me your student (the card for teachers/ the card for one year/the card for one quarter) card?

可以出示您的学生卡（教师卡/年卡/季度卡）么？

◇ student card 学生卡片
◇ quarter /'kwɔ:tə/ *a.* 四分之
一的 *n.* 四分之一

3. Could you please repeat that?

您能再重复一遍吗？

◇ please /pliz/ *v.* 取悦，请
◇ repeat /ri'pi:t/ *n.* 重复，反
复 *v.* 重复，复述，复诵

4. Please take the ticket carefully, they need to be examined in some scenic spots of the scenic area.

请收好门票，景区内有一些景点需要验票。

◇ ticket /'tikɪt/ *n.* 票，券
◇ carefully /'keəfəli/ *ad.* 小心地
◇ examine /ig'zæmɪn/ *v.* 检查，
调查
◇ area /'eəriə/ *n.* 地区，区
域，面积