

广播节目“英语大赢家”在 100 家广播电台热播



行业
英语版

(附光盘)

英语大赢家

Professional
Hotel English

酒店行业英语

顾问: [美] 彭铁城 [美] Eve Bower
主编: 江涛

中国海南出版社



同名广播节目“英语大赢家”在 100 家广播电台热播



112198

H319.9/666D

:2

2008

行业
英语版

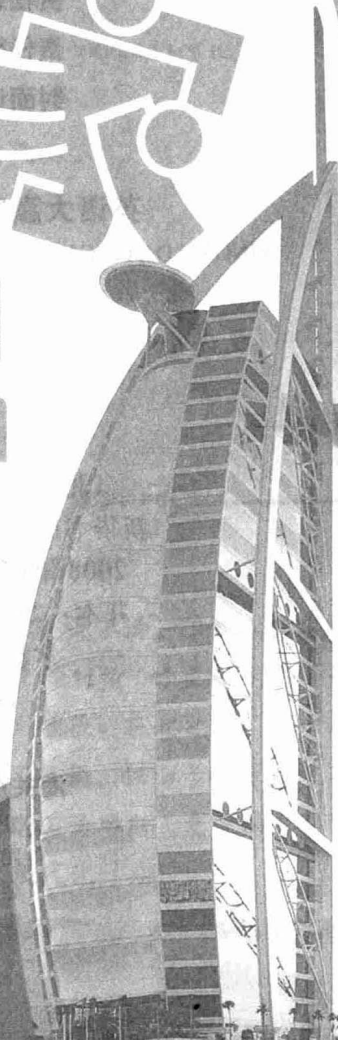
英语 大赢家

Professional
Hotel English

酒店行业英语

顾问: [美] 彭铁城 [美] Eve Bower

中国海潮出版社



图书在版编目(CIP)数据

酒店行业英语 / 江涛主编. —北京: 中国海关出版社, 2008.6
(英语大赢家: 行业英语版)

ISBN 978-7-80165-476-2

I. 酒… II. 江… III. 饭店—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 199208 号

出品人: 左 铁

选题策划: 高 烽 江涛工作室

责任编辑: 胡 茵

责任校对: 冯 菲 冯雪松 郭鹤鹏

封面设计: 图腾设计室

英语大赢家行业英语版——酒店行业英语

YINGYU DAYINGJIA HANGYE YINGYU BAN —— JIUDIAN HANGYE YINGYU

江 涛 主 编

中国海关出版社

(北京市朝阳区东土城路甲 9 号 100013)

新华书店经销 三河市腾飞印务有限公司印刷

2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

开本: 240mm × 170mm 1/16 印张: 15.75

字数: 262 千字 印数: 1—3000

ISBN 978-7-80165-476-2

定价: 28.00 元

海关版图书, 印装错误可随时调换

发行部: 010-64203697

图编部: 010-64227190-658

金钥匙书店: 010-65195616

出版社网址: www.haiguanbook.com

《江涛英语》系列丛书编委会

顾问: [美] 彭铁城 [美] Eve Bower

主 编: 江 涛

副主编: 孟 飞 王 宏 梁 妍 陈 超 李秀丽

《英语大赢家行业英语版》编委会

主 编: 江 涛

副主编: 孟 飞 王 宏 陈 超 李秀丽 瞿 丽 胡 杨

审 订: [美] Alex G. Liu [美] Matthew Daniel Gower

编 委: (按姓氏笔画排列)

万 丽	马 辉	马 磊	王 洁	王 晶	王 榆	王世君	王宁宁
王丽丽	王浩森	东 刚	叶适宜	刘 静	刘凤先	刘尚杰	刘 莹
刘晓雯	刘淑平	孙 洁	朱芳英	许 悦	张 菁	张晓青	张晨奎
李 莉	李 杨	李 婷	李庆煜	李孟芳	李晓鹏	余国莉	杨 颖
杨 雪	杨少芳	杨春霞	汪全芳	陈 玲	陈红玲	单 勇	周 丽
周雅娴	招敏仪	郑小倩	郑雪玲	金 玲	姚 岚	胡 嫚	胡 莲
胡凤霞	赵籽君	赵艳丽	赵顺丹	徐 佳	徐上标	徐向群	桂 风
秦 彤	谈 伟	谈 媛	高丽芬	高端娟	殷 珂	曹 娟	曹 菲
盛 洪	黄 星	黄 胜	黄 晶	黄 潇	黄娜娜	龚雪琼	彭 璐
彭 静	董 军	韩 怡	褚振飞	褚小雯	詹 洁	虞源源	路 璐
廖正芳	廖海辰						

[美] Eve Bower

[英] Charlie Black

[美] Steven Hasinger

[美] Caroline Catts

[澳] Chris Green

[加] Wesley Brown

2008年的北京奥运会给每个中国人带来的除了一种属于民族的骄傲情绪,更应是一种切实的危机感和挑战意识。我们将为世界呈现一个怎样的中国?我们将使世界人民认识怎样的一个中华民族?

我们每个人都面临着巨大的挑战——更好地服务中国,更好地服务世界!为了更好地服务世界,掌握专业性的英语就显得十分必要了。

《英语大赢家行业英语版》系列丛书,涵盖了多个主要的服务行业——酒店、餐饮、公交、银行、医疗、商场、旅游、汽车、能源等。丛书出版的意义在于帮助行业人士更好地掌握与行业相关的英语听说能力,从而更好地应对2008年北京奥运会所带来的国际性挑战。

《酒店行业英语》分册面向酒店行业的从业人员,以及致力于进入酒店行业的人士或对酒店行业感兴趣的英语爱好者。

全书共分为10个大的场景(Scene),共有36个话题(Topic),基本涵盖了酒店行业较为常见的英语对话场景。为了便于读者学习相关行业英语,每个话题(Topic)之中又包含6个栏目:

高频句型:列举从业人员在特定工作场景中最常使用的英文句型。熟读熟记,则可在工作中举一反三,游刃有余。

实战情景对话:最典型的工作场景,最鲜活的行业气息,最实用的场景对话。在实战对话中学习行业英语,无疑是最为轻松、有效的一种方式。

核心词汇:重现对话中出现过的极具行业色彩的重点词汇,附有详细的用法注解、释义及例句。

词汇扩展:分门别类的专业词汇集锦,覆盖面广、实用性强。

练习:通过“听录音,补全段落”、“中译英”和“替换练习”对之前的“高频

句型”、“实战情景对话”、“核心词汇”及“词汇扩展”做一次全方位的回顾与巩固，帮助你更扎实地掌握相关行业英语。

文化视角：与行业相关的小知识，富于文化气息，只需轻松一瞥，便可对相关行业了解更多。

相信这套丛书能够帮助广大读者更好地发掘自身学习英语的潜能，也祝愿各位读者在英语学习的道路上越走越顺畅。

编 者

2008年2月



CONTENTS 目录

Scene 1 前台

Topic 1 预定 Reservation	2
Topic 2 入住 Check-in	8
Topic 3 退房 Check-out	15
Topic 4 缴费 Paying the Bill	22

Scene 2 大堂

Topic 1 礼宾 Doorman	30
Topic 2 接受投诉 Dealing with Complaining	36

Scene 3 商务中心

Topic 1 打字复印 Typing and Photocopying Service	44
Topic 2 接发传真 Sending and Receiving Fax	50
Topic 3 网络服务 Internet Service	57
Topic 4 预定车票 Booking Tickets	64

Scene 4 销售公关部

Topic 1 团单预定 Group Check-in	72
Topic 2 接待洽谈 Reception and Negotiation	79
Topic 3 媒体协助 Media Assistance	86
Topic 4 活动庆典 Celebrations	94

Scene 5 餐厅

Topic 1 西餐厅 Western Restaurant	102
--------------------------------	-----

Topic 2 中餐厅 Chinese Restaurant	109
Topic 3 特色餐厅 Special Restaurant	116
Topic 4 早餐自助 Buffet Breakfast	124

Scene 6 客房服务

Topic 1 开通长途及叫醒服务 Opening Long Distance Call and Morning Call Service	132
Topic 2 送餐与订车 Sending Meals and Booking Cars	138
Topic 3 洗衣及熨烫 Laundry and Iron	144
Topic 4 上网及房间除烟 Surfing the Internet and Smoke Extraction	150

Scene 7 娱乐中心

Topic 1 按摩及桑拿 Massage and Sauna	158
Topic 2 美容美发 Hairdressing	164
Topic 3 运动 Sports	171
Topic 4 夜总会 Nightclub	178

Scene 8 会议中心

Topic 1 场地布置及安排 Site Layout and Arrangement	186
Topic 2 会场服务 Meeting Service	193

Scene 9 配套商店

Topic 1 鲜花店 Flower Shop	202
Topic 2 面包点心房 Cake Shop	209
Topic 3 雪茄店 Cigar Shop	216
Topic 4 日用超市 Supermarket	224

Scene 10 配套部门

Topic 1 医疗紧急救护 Medical Emergency Service	232
Topic 2 工程部处理 Engineering department Works	238

Scene ①

前 台



Topic 1 预定 Reservation

高频句型

Key Sentences

1. Good morning. Crown Hotel. May I help you? 早上好, 皇冠饭店。能为您效劳吗?
2. Which kind of room do you want? 您想要哪种房间?
3. Hold on please. 请别挂电话。
4. Let me have a look at the hotel's booking situation. 让我查一下酒店的预定情况。
5. We have a double-room available. 我们有一间空余的双人间。
6. It's a room with a toilet and shower, sir. 这个房间配有卫生间和淋浴, 先生。
7. The room has a beautiful sea view. 从这个房间可以看到美丽的海景。
8. The room charge is 580 RMB per night. 房费是每晚 580 元。
9. A breakfast is included in the room charge. 房费包括一份早餐。
10. How long do you intend to stay here, sir? 请问先生, 您打算在这里住多长时间?
11. What is your arriving time? 您什么时候到达?
12. Can I have your name? 能告诉我您的姓名吗?
13. Excuse me, how can I spell that? 抱歉, 请问怎么拼?
14. We look forward to seeing you next Friday. 敬候您下周五光临。

实战情景对话

Live Conversation

凯莉是皇冠饭店的预定热线接线员。今天是她第一天上班。经理提醒她，当接线员一定要耐心，要为客户考虑周全。凯莉暗自鼓励自己，一定要好好干，多学习，自己还年轻。

Kelly: Good morning. Crown Hotel. What can I do for you?

Paul: Good morning. I need a room for the next week. Is there any room available?

Kelly: Which kind of room would you like, sir?

Paul: I'd like a suite with a good view.

Kelly: Hold on, please. Let me have a look at the booking situation.

Paul: OK.

Kelly: Oh, yeah, what about a suite with a beautiful garden view?

Paul: That will be perfect. How much will it be?

Kelly: It's 580 RMB per night.

Paul: That's not very cheap. I heard that your hotel is offering a discount now.

Kelly: Yes, we are. But the offer will have been ended by this weekend.

凯莉：早上好，皇冠饭店。能为您效劳吗？

保尔：早上好。我要预定一个下周的房间，有空余的房间吗？

凯莉：先生，您需要哪种房间呢？

保尔：我想要一间套房，能看到不错风景的。

凯莉：请稍等。我查一下预定情况。

保尔：好的。

凯莉：哦，有，能看到美丽花园景观的套房怎么样？

保尔：太好了。那价格呢？

凯莉：每晚 580 元。

保尔：那可便宜。我听说贵酒店现在正在打折。

凯莉：是的，但是这个活动将在这周末停止。

Paul: Oh, I see. It's all right. I'll take it.

By the way, I'd like to make a break-fast reservation. How much will it be?

Kelly: There is no need for you to do that.

The breakfast is included in the room charge.

Paul: Oh, good.

Kelly: Now can I have your name, please?

Paul: Sure. It's Paul. P-A-U-L.

Kelly: Thank you. And how long do you intend to stay here?

-Paul: Three nights, from Tuesday to Thursday. I'll leave on Friday morning.

Kelly: Get it. Is there anything else I can do for you?

Paul: Not really.

Kelly: OK then. Our check-in time is after 10 a.m. We look forward to your arriving.

Paul: Thank you.

保尔：哦，知道了，没有关系。我定这个房间。顺便问一下，我要预订早餐，多少钱？

凯莉：您不需要订早餐，因为早餐已经包括在房费里了。

保尔：哦，不错。

凯莉：现在，能告诉我您的姓名吗？

保尔：当然。我叫保尔，P-A-U-L。

凯莉：谢谢。您打算在这里住多久？

保尔：3个晚上，从周二到周四。我周五早上离开。

凯莉：记下了。还有其他能为您效劳的吗？

保尔：没有了。

凯莉：那好。入住时间是上午10点以后，我们恭候您的光临。

保尔：谢谢。

核心词汇 Core Words

reservation /ˌrezə'veɪʃən/ n. 预订

tip: 表示预先得到房间或坐席的安排，特别是指预订酒店或旅馆的房间，或是预订机票。

If you want to live in Crown Hotel, you have to make a reservation, or there would be no room available.

如果您想入住皇冠酒店，您需要事先预订，否则会没有房间的。

available /ə'veiləbəl / adj. 可用的, 可被提供的

tip: 形容房间或是娱乐设施尚未被他人占用, 还可以接受预订或是直接使用。

Sorry, there is no standard room available right now. They are all booked out. 对不起, 现在没有标准间了。标准间全部被订出去了。

view /vju: / n. 景色, 风景

tip: 在推荐房间或是选择房型时一般用来表示房间窗户所面对的景观或是景致。

The house has a view over the sea. 这座房子面向大海。

discount /'diskaunt / n. 折扣

tip: 为顾客提供的房价优惠或是折扣, 一般伴随季节性活动进行。

On production of your membership card, you will receive a discount on the room charge. 出示您的会员卡, 房费可享受折扣优待。

include /in'klu:d / v. 包括, 包含

tip: 一般用作表示房费中是否包括早餐, 或是否含税。

Price \$80, tax included. 价格 80 美元, 包括税金。

V 词汇扩展

Vocabulary Expansion

Room Types in Hotel 酒店里的客房种类

flatlet	n. 公寓式套房	double room	双人间
suite	n. (有客厅的) 套房	standard room	标准间
studio	n. (有活动空间的) 睡房	deluxe suite	豪华套房
single room	单间	president room	总统套房
double room with twin-beds	有两张床的双人房		
double room with one double/queen/king size bed	有一张双人/皇后/皇帝尺码床的双人房		

Hotel Types 酒店种类

inn	n. 旅馆, 饭店	hostel	n. 招待所
lodge	n. 小旅馆	hotel	n. 饭店, 酒店
tavern	n. 酒店	budget hotel	廉价旅馆
caravansary	n. 大旅馆	motel (=motor hotel)	n. 汽车旅店
economy hotel (one-star hotel)		一星级饭店	
some comfort hotel (two-star hotel)		二星级饭店	
average hotel (three-star hotel)		三星级饭店	
high comfort hotel (four-star hotel)		四星级饭店	
deluxe hotel (five-star hotel)		五星级饭店	

练习 Exercises

I Listening Exercise 听录音, 补全段落

My name is Kelly. I am working in Crown Hotel. This morning, a guest named Paul booked a suite with a good _____ for the next week. I found one _____. So, I recommended it to him. The room charge is not cheap, 580 RMB per night, but breakfast is _____. He asked me whether there was a _____. I told him it would have been ended by this weekend. However, he made the _____ at last. He will stay here for three nights, from Tuesday to Thursday and leave on Friday morning.

keys: view; available; included; discount; reservation

II Translation 中译英

1. 您需要哪种房间?
2. 我需要核查一下预定情况。

3. 您打算在这里住多久?

keys: How long do you intend to stay here?
Let me have a look at the booking situation.
Which kind of room would you like?

III Alternative 替换练习

1. I work in (). Which kind of room would you like?

Wangfujing Grand Hotel	王府井大饭店
Tian Dynasty Hotel	天伦王朝饭店
Holiday Inn Lido Beijing	丽都假日饭店

2. There is no () available right now. They are all booked up.

single room	单间
double room	双人间
standard room	标准间

3. There is a () in the room.

double bed	双人床
queen size bed	皇后尺码的床
king size bed	皇帝尺码的床

4. It's a room facing the street with ().

a toilet and shower	厕所和淋浴设备
a balcony	阳台
kitchen facilities	厨房设备



文化视角

Culture Perceptive

汽车旅馆

在美国,有一种汽车旅馆,叫做motel,即motor hotel。通常它只提供一张床、一个浴室以及一台电视机。汽车旅馆主要集中在高速公路汇集处,这样,驾车旅行的人在一英里左右的距离内就可以有很多选择。一般motel的外面都会立着霓虹灯牌子,以招揽顾客。如果还有空房间,还会写上Vacancy。Motel的周围常有一些小吃店和便利店,以方便顾客。

Topic 2 入住 Check-in

高频句型 Key Sentences

1. I think there should be a room booked for us in the name of Paul.
我想这应该有一间以保尔的名义为我们预定的房间。
2. Let me check it. 我来核对一下。
3. How long would you like to stay? 您想住几天?
4. Up to and including Sunday night, if that is possible.
如果可能的话, 一直住到星期天晚上, 包括星期天晚上。
5. Please fill in this form. 请您填一下这张表格。
6. May you have good days in our hotel! 希望您在我们酒店过得愉快!
7. Do we need to sign a credit card voucher in advance?
我们需要提前签一下信用卡的单据吗?
8. When you check out, you can settle the account by credit card, by check or in cash as you wish. 在退房的时候, 您可以用信用卡、支票或现金结账。
9. Don't worry, sir. 别担心, 先生。
10. I'll phone the taxi company to see if they could find your wallet.
我马上给出租车公司打电话, 看他们能不能找到您的钱包。

11. I appreciate it. 我十分感谢你为我所做的。
12. Have you made a reservation? 您预定过了吗?
13. Would you please pay 580 RMB as deposit? We will return the balance to you when you check out. 请您付 580 元押金, 我们将在您退房时将余额退还给您。
14. May I have your passport or ID card please? 我可以看看您的护照或身份证吗?
15. If you want some service, please don't hesitate.
如果您有什么需要, 请及时联系我们。

实战情景对话

Live Conversation

索菲是皇冠饭店的前台接待员, 她的工作职责是为顾客办理入住、退房及缴费等相关手续。她的热情大方和微笑服务赢得了不少顾客的称赞。

Sophie: Good morning. Can I help you?

索菲: 早上好。我能为您效劳吗?

Paul: Good morning. I think there should be a room booked for us in the name of Paul.

保尔: 早上好。我想这应该有一间以保尔的名义为我们预定的房间。

Sophie: Um, just a moment.

索菲: 恩, 请稍等。

Paul: A suite with a beautiful garden view.

保尔: 一间带花园景观的套房。

Sophie: That's right.

索菲: 是的。

Paul: I wonder if we could book our room for another three nights. We planned to leave on Friday, but we've changed our plan.

保尔: 我想问一下, 我们能不能多住3个晚上。我们本打算周五离开, 但临时改变了计划。

Sophie: Let me have a check.

索菲: 让我核对一下信息。

Paul: OK.

保尔: 好的。

Sophie: And how long would you like to stay?

索菲: 您想住多久呢?