

上班族成功的真谛：
20%的英语实力
决定80%的升迁几率



【数字学习版】

赠多媒体互动光盘1张

抢救

Practical English for
Business Situations

谢庆芳 主编

上班族英语

《酒店职员会话篇》

Hotel Staff Talk

听

清晰地道的英语朗读+随意定位播放+英文字幕同步播放，帮你熟悉语音、语调，辨识连读、略读，显著提高听觉反应能力

说

角色扮演+录音功能让你轻松练习英语会话，原音录音及录音波形对比，听说同步矫正

读

课文对白完整呈现，单句、整篇反复朗读；英中字幕随意切换

写

三种难度的听写训练+首字母提示+中文字幕显示，让英语听写、翻译能力迅速提升



科学出版社

www.sciencep.com

抢救

上班族英语

Practical English for Business Situations

《酒店职员会话篇》 Hotel Staff Talk

主编 谢庆芳

编著 邵锦 王武红 洪群英



科学出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

抢救上班族英语: 酒店职员会话篇 / 谢庆芳主编; 邵锦, 王武红, 洪群英编著. —北京: 科学出版社, 2008
ISBN 978-7-03-020826-2

I. 抢… II. ①谢…②邵…③王…④洪… III. 饭店 - 英语 - 口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 001442 号

责任编辑: 郝建华 朱琳 张迪 / 责任校对: 刘亚琦
责任印制: 钱玉芬 / 封面设计: 无极书装

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 6 月第 一 版 开本: B5 (720 × 1000)

2008 年 6 月第一次印刷 印张: 15 1/2

印数: 1—6 000 字数: 312 000

定价: 35.00 元

(含 1 张光盘)

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈长虹〉)

总 序

当今世界，是一个开放的世界。中国正在走向世界，世界也正在走向中国。全球经济正在迈向一体化，我中有你，你中有我。外国人士来华旅游观光、洽谈生意和创办企业的人数与日俱增，中国人和外国人的交往日益密切，英语已经成为我国的一些职业须臾不可缺少的交际工具。在一些涉外行业中，处处都得说英语，时时都得讲英语，人人都得用英语。如果不会说英语或不能流利地讲英语就根本无法同外国人进行有效的沟通，也就无法胜任工作。我们编著《抢救上班族英语系列》就是为了满足广大读者的需要，使读者一书在手，工作就能驾轻就熟，学习就能步步提高。

《抢救上班族英语系列》共分五册：《酒店职员会话篇》、《文秘会话篇》、《餐饮业职员会话篇》、《售货员会话篇》和《金融业职员会话篇》。本系列以英语会话为主，由于个别职业的特殊需要，也涵盖了必不可少的实用书面英语。

在编著本系列时，我们力求集生动性、实用性、专业性和新颖性为一体，以获一举数得之功。所谓生动性，就是每本书的内容采用对话形式。职业英语来源于生活，以实用性为上；用于生活，以操作性称善。因此，唯有采用活生生的对话情景才能生动活泼地反映出职业英语的特色。所谓实用性，就是书中的内容拿来能用，用来有益；取之可行，行之有据。所谓专业性，就是突出了酒店职员、文秘、餐饮业职员、售货员、金融业职员的专业知识，紧扣行业实务不放松。所谓新颖性，就

是内容新颖,反映新鲜事物,涉猎相关职业的最新业务。比如,在《餐饮业职员会话篇》中,作者不仅创作了有关麦当劳和肯德基业务的对话,而且还涉猎了意大利比萨饼和日本寿司的业务内容;在《金融业职员会话篇》中,不仅涵盖了前几年才出现的网上银行、股票等业务,而且还收集了最新出现的期货与期权等业务内容;在《售货员会话篇》中,不仅撰写了关于销售电脑消耗品的业务对话,而且还涉及了电信行业的业务内容。一叶而知秋,本系列的其他分册所涉及的新颖内容就恕不一一介绍。我们谨将《抢救上班族英语系列》献给广大的读者群,包括酒店职员、文秘人员、餐饮业职员、售货员、金融业职员,或者想跻身于这些职业的待业人员和普通高等院校与职业技术学院相关专业的师生。读者们可以将本系列视为英语口语的会话书,时时吟诵;也可以作为一套涵盖上述五个职业业务大全的工具书,开卷有益;当然,还可以将本系列作为职业英语辞典,置于案头,以备检索。本系列既可以作为课堂教材,循序渐进地念;也可作为自学材料,择自所好来读。

诚然,本系列的用途不仅仅局限于学习相关职业的英语,还应当是一套学习相关行业实务的课本。红花绿叶,互相映衬;姚黄魏紫,相得益彰。近水楼台先得月,向阳花木易为春。广大读者在英语能力提高的同时,亦可对相关业务的方方面面进一步熟悉通晓。虽然为求精炼,丛书不能面面俱到,巨细靡遗,但也能做到提纲挈领,勾勒全豹。不论如何,只要本系列得其所用,便不枉我们全体编著者的一片心血。

为了方便读者使用本系列,科学出版社还请母语为英语的外籍人士为每本书录了音,并配有光盘,使读者既能如临其境、实闻其声,跟随录音诵读,掌握地道的英语发音,又能在电脑上进行学习。总而言之,《抢救上班族英语系列》将成为上班

职员的指路明灯，引领你们顺利走过职业生涯；亦将成为在校学生的良师益友，为你们走向工作岗位铺路架桥。在编著本系列时，我们阅读了大量的国内外的相关文献资料，并在此基础上进行了大量内容的创新，我谨代表全体编著同仁向所有参考书的作者和编辑表示由衷的感谢。在出版本系列的过程中，科学出版社外语分社的编辑郝建华、朱琳和张迪同志付出了辛勤的劳动，在此，我们向这三位责任编辑表示真诚的谢意。

本人作为本系列的主编，先是拟订了每本书的具体详细的写作提纲与体例，并编撰了每本书的目录，在参编人员写出初稿后再对每本书进行了或多或少的修改与增删，某些内容还进行了重写，使本系列各篇的内容更加贴近时代、贴近生活、贴近社会、贴近读者，并负责最后定稿。尽管编著者全体同仁都是从事多年教学与研究工作的教授、副教授或讲师，但是由于我们缺乏本系列所涉及的行业方面的实际经验，因此，本系列难免有挂一漏万之处，我们真诚欢迎各界读者不吝赐教。

谢庆芳
2008年3月

Contents

目 录

Part One Conversational English for Receptionists

第一部分 前台接待员英语会话

1. Situational Dialogues 情景对话	1
1.1 Making Room Reservations.....	1
预订房间	
1.2 Greeting Guests.....	7
欢迎旅客	
1.3 Checking In.....	9
登记住宿	
1.4 Showing a Guest to the Floor.....	13
带客上楼	
1.5 Changing Rooms.....	17
调换房间	
1.6 Being Fully Booked.....	19
本店客满	
1.7 Answering Inquiries.....	22
回答问询	
1.8 Helping to Look for Someone.....	25
帮助找人	

1.9	Checking Baggage.....	27
	寄存行李	
1.10	Helping to Look for Baggage.....	30
	帮找行李	
1.11	Receiving Visitors.....	32
	接待访客	
1.12	Giving Other Services.....	35
	其他服务	
2.	Commonly Used Expressions 常用语句.....	38

Part Two Conversational English for Room Attendants

第二部分 客房服务员英语会话

1.	Situational Dialogues 情景对话.....	53
1.1	Ushering a Guest into the Room.....	53
	带客进房	
1.2	Introducing the Room Service.....	56
	介绍客房服务	
1.3	Housekeeping.....	57
	整理房间	
1.4	Serving a Guest.....	60
	为旅客服务	
1.5	Changing Rooms.....	62
	调换房间	
1.6	Taking a Message.....	63
	代客留言	

1.7	Posting Letters for a Guest·····	64
	代寄信件	
1.8	Forwarding Mail·····	65
	转送邮件	
1.9	Having Business Cards Made·····	66
	代印名片	
1.10	Meeting Visitors·····	67
	接待访客	
1.11	Offering Repair·····	68
	提供修理	
1.12	Answering Inquiries·····	69
	回答问询	
1.13	Offering Laundry Service·····	72
	洗衣服务	
1.14	Inquiring After a Sick Guest·····	76
	问候病人	
1.15	Congratulating a Guest on the Birthday·····	77
	祝贺生日	
1.16	Looking for Lost Articles for a Guest·····	78
	为客找物	
1.17	Making Compensations·····	79
	提出赔偿	
1.18	Providing Traffic Information·····	81
	提供交通信息	
1.19	Checking Out·····	83
	结账退房	
2.	Commonly Used Expressions 常用语句·····	87

Part Three Conversational English for Switchboard Operators

第三部分 话务员英语会话

1. Situational Dialogues 情景对话	100
1.1 Making an International Call.....	100
国际长途	
1.2 Making a Domestic Call.....	104
国内电话	
1.3 Making a House Phone Call.....	105
酒店内线	
1.4 Making a Direct Dialling Call.....	107
直拨电话	
1.5 Explaining Time Limit.....	108
通话时限	
1.6 Calculating Conversation Time.....	109
通话时间	
1.7 Offering Wake-up Service.....	112
叫醒服务	
1.8 Offering Answer Service.....	115
代理通话	
1.9 Dealing with Complaints from a Guest.....	117
处理投诉	
1.10 Explaining the Ways to Charge.....	119
收费方式	
1.11 Reporting Charges to a Guest.....	124
通报话费	
2. Commonly Used Expressions 常用语句	127

Part Four Conversational English for Cashiers

第四部分 结账员英语会话

1. Situational Dialogues 情景对话	135
1.1 Asking for Advance Deposit	135
收预付款	
1.2 Exchanging Money	137
兑换货币	
1.3 Settling a Bill by Cash	141
现金结账	
1.4 Settling a Bill by Credit Card	142
信用卡结账	
1.5 Settling a Bill by Traveller's Cheques	144
支票结账	
1.6 Separating Bills	146
拆分账单	
1.7 Checking the Items	148
核对细账	
1.8 Correcting the Miscalculation	151
改正错账	
2. Commonly Used Expressions 常用语句	154

Part Five Conversational English for Taxi Drivers

第五部分 出租汽车司机英语会话

1. Situational Dialogues 情景对话	164
1.1 Taking an Order for a Taxi	164
接受订车	

1.2	Greeting a Guest.....	168
	招呼旅客	
1.3	Answering Inquiries.....	170
	回答问询	
1.4	Talking About Driving.....	174
	谈论开车	
1.5	Talking About the Weather.....	177
	谈论天气	
1.6	Being Held Up in the Traffic.....	181
	行车受阻	
1.7	Something Wrong with the Taxi.....	185
	车出毛病	
1.8	Accepting Fares.....	190
	收取车费	
1.9	Giving Directions.....	193
	为客指路	
2.	Commonly Used Expressions 常用语句.....	197

Part Six Conversational English for Other Hotel Clerks

第六部分 酒店其他职员英语会话

1.	Situational Dialogues 情景对话.....	206
1.1	Booking a Train Ticket.....	206
	预订火车票	
1.2	Booking Plane Tickets.....	207
	预订机票	

1.3	Selling Stamps·····	209
	出售邮票	
1.4	Sending Parcels·····	211
	邮寄包裹	
1.5	Sending a Telegram·····	213
	拍发电报	
1.6	Sending Some Money·····	215
	汇寄钱款	
1.7	Barbering a Male Guest·····	216
	男士理发	
1.8	Doing Hair for a Female Guest·····	219
	女士做发	
1.9	Developing Some Films·····	221
	冲洗胶卷	
1.10	Printing Some Negatives·····	224
	加印照片	
2.	Commonly Used Expressions 常用语句·····	225

第一部分 前台接待员英语会话

1. Situational Dialogues 情景对话

1.1 Making Room Reservations 预订房间

Dialogue One 对话 (1)

Receptionist: Good morning, madam. Welcome to Beijing Hotel. Can I help you?

接待员: 早上好! 女士。欢迎您到北京饭店来, 能为您效劳吗?

Guest: Good morning. I'd like to reserve some rooms for a tourist party.

旅客: 早上好! 我想为一个旅游团订房间。

Receptionist: All right. We have various types of rooms. Which kind of room would you like to reserve?

接待员: 好的。我们有各种类型的房间, 您想订哪种呢?

Guest: You see, we are tourists whose requests are different, so please tell me more about it, will you?

旅客: 你知道, 我们是旅游的, 要求各不相同, 请多介绍一些这方面的情况, 好吗?

Receptionist: It's my pleasure. We have single rooms, double rooms, suits and deluxe suits, etc. Well here is an introduction to our hotel.

接待员: 我很乐意。我们有单人房、双人房、套房和豪华套房等。瞧, 这是我们酒店的介绍。

Guest: That's great. I'd like to book three single rooms, five double rooms and two suits.

旅客: 好极了, 我想订3间单人房、5间双人房和2间套房。

Receptionist: All right, madam. For which dates do you want to book the rooms?

接待员: 好的, 女士。您想订哪几天的?

Guest: From tomorrow till October 28th. That's five days in all.

旅客: 从明天到10月28日, 总共5天。

Receptionist: I see. Now please fill out the form while I prepare your key cards for you.

接待员: 我知道了。请您填好这张表, 我来给你们开出入证。

Guest: Here you are. Is everything done?

旅客: 表填好了, 这样行了吗?

Receptionist: Just a moment, madam. You should pay a deposit of US \$ 1,000 beforehand.

接待员: 稍等一下, 女士。您应预付1 000美元的订金。

Guest: No problem. Here you are.

旅客: 没问题, 钱在这儿。

Receptionist: Thank you. Please keep this receipt and check in tomorrow morning.

接待员: 谢谢。请留好这张收据, 明天上午登记时要用。

Guest: Thank you. By the way, is there any preferential rate for the party?

旅客: 谢谢。顺便问一下, 旅游团是否有优惠呢?

- Receptionist:** Yes, there is a 10 percent discount.
接待员: 有的, 有 10% 的优惠。
- Guest:** That's wonderful. Thank you very much.
旅客: 真是棒极了。十分感谢。
- Receptionist:** You're welcome. I hope all of you will have a good stay here.
接待员: 不用谢, 希望你们在这儿玩得开心。

Dialogue Two 对话 (2)

- Receptionist:** Good afternoon. This is Advance Reservations, the Great Wall Hotel. May I help you, sir?
接待员: 下午好, 这是长城饭店客房预订部, 能为您效劳吗, 先生?
- Guest:** Good afternoon. I'd like to have a reservation at your hotel.
旅客: 下午好! 我想在贵酒店预订房间。
- Receptionist:** Certainly. May I have your name, please?
接待员: 当然可以。请您把名字告诉我, 好吗?
- Guest:** Yes, it is Blake, John Blake.
旅客: 好的, 我叫布莱克, 约翰·布莱克。
- Receptionist:** Thank you. Mr. Blake, when would you like to reserve the room for?
接待员: 谢谢您。布莱克先生, 您想订哪天的房间?
- Guest:** On August 10th.
旅客: 8月10日。
- Receptionist:** How many nights will you stay?
接待员: 住几个晚上?
- Guest:** For a week.
旅客: 一个星期。

Receptionist: How many guests of yours will stay here?

接待员: 你们有多少人住在这儿?

Guest: We'll be four altogether.

旅客: 我们共有4个人。

Receptionist: OK, what kinds of rooms do you want?

接待员: 行。您想订怎样的房间?

Guest: Two single rooms with a bath and one double room.

旅客: 两间带浴室的单人房和一间双人房。

Receptionist: Mr. Blake, we have some rooms facing the south and some rooms facing the north, which do you prefer?

接待员: 布莱克先生, 我们有些房间朝南, 有些房间是朝北的, 您喜欢哪种?

Guest: I think I prefer the rooms facing the south.

旅客: 我想我更喜欢朝南的房间。

Receptionist: No problem. Your room numbers are 2605, 2606, 2868. By the way, what time are you arriving here?

接待员: 没问题。你们的房号是2605、2606、2868, 顺便问一下, 你们将在几点到达?

Guest: About 4 o'clock p.m.

旅客: 大约下午4点左右。

Receptionist: Very good. See you on August 10th.

接待员: 很好, 8月10日再见。

Guest: See you then.

旅客: 再见。