

星级酒店管理实务系列



# 星级酒店 实用英语大全

——星级酒店常用英语

赵晓芳 杨 昉 范若楠 编著

掌握各类场景短语对话  
涵盖酒店英语应知应会

XINGJI JIUDIAN  
SHIYONG YINGYU DAQUAN



**SPM**

南方出版传媒  
广东经济出版社

星级酒店管理实务系列



# 星级酒店 实用英语大全

——星级酒店常用英语

赵晓芳 杨 昉 范若楠 编著

XINGJIEJIANGYU  
SHIYONG YINGYU DAQUAN  
星级酒店常用英语  
藏书章

**SPM**

南方出版传媒  
广东经济出版社  
·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店实用英语大全—星级酒店常用英语 / 赵晓芳, 杨昉, 范若楠编著. —广州: 广东经济出版社, 2018. 3

ISBN 978 - 7 - 5454 - 5833 - 6

I. ①星… II. ①赵… ②杨…③范… III. ①饭店—英语—口语  
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 245297 号

出版人: 姚丹林  
责任编辑: 谭莉  
责任技编: 许伟斌  
装帧设计: 李康道

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	茂名广发印刷有限公司 (茂名市计星路 60 号大院)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	12.75 1 插页
字数	235 000 字
版次	2018 年 3 月第 1 版
印次	2018 年 3 月第 1 次
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 5833 - 6
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601980 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

## 星级酒店管理实务系列

### 编委会

---

主 编：薛永刚

编 委：孙勇兴 赵晓芳 王文燕 石宝生 曹艳铭  
李红丽 崔旭东 范若楠 秦瑞鹏 张俊枝  
方辉邸 元 平 梁德荣 杨 昉 王静媛  
田均平 赖娇珠 刘慧明 刘 珍 滕宝红

### 项目支持：

---

山西旅游职业学院

五台山五峰宾馆

山西天星海外海餐饮集团有限公司

北京黄河京都酒店管理（投资）集团公司

北京七宝帆大酒楼

净雅股份有限公司

深圳上海宾馆

深圳格兰云天大酒店

秦皇岛四川大酒店

无锡锡州花园国际酒店

宜兴豪生花园国际酒店

山东蓝海酒店集团公司

太原同汇酒店管理公司

深圳市中经智库文化传播有限公司

# >>> 前 言

中国酒店业近年来发展迅猛，新建及改造酒店数量逐年增加。酒店是一个集多种功能于一体的消费场所，如商务旅游、住宿、亲朋聚会、大型会议的举办等。酒店出入人员繁杂，流动性大，因而需要规范化、标准化、流程化的管理。尽管我国旅游业的快速发展使我国的酒店业取得了长足的进步，但也不难发现酒店业面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过度、利润率下降、直接成本上升等。

同时，为配合《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）新版国家标准的实施，进一步规范饭店星级评定及复核工作，国家旅游局制定了《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）实施办法。随着《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布和实施，在酒店行业中，标准越来越明确，分工越来越细，竞争也越来越激烈。新版国家标准是《旅游饭店星级的划分与评定》自1988年制定并实施以来的第四次修订，更加注重饭店核心产品，弱化配套设施；将一星、二星、三星级饭店定位为有限服务饭店；突出绿色环保的要求；强化安全管理要求；引导特色经营等。

“星级酒店管理实务系列”就是根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308—2010）编写而成，包括《星级酒店培训管理》、《星级酒店财务管理》、《星级酒店常用英语》、《星级酒店经营管理实务》、《星级酒店人力资源管理》。本系列丛书在传统的酒店管理基础上，融入了绿

色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念；强化安全管理要求，增加突发事件的应急预案；引导特色经营。本系列丛书更加实用，理念新颖，可操作性强，是一套实用的酒店管理与操作实务读本，可供相关酒店及酒店从业人员参考使用，同时也为有意于酒店行业的求职者起到穿针引线的作用。

“星级酒店管理实务系列”在编写过程中，获得了北京黄河京都酒店管理（投资）集团公司、北京凯悦莱温泉度假酒店、秦皇岛四川大酒店、无锡锡州花园国际酒店、宜兴豪生花园国际酒店、蓝海酒店集团公司、同汇酒店管理公司酒店等酒店管理人员和山西旅游职业学院酒店管理系等院校的老师的支持和配合。参与编写和提供资料的还有薛永刚、赵晓芳、王文燕、尹玲燕、孙勇兴、李红丽、崔旭东、范若楠、秦瑞鹏、张俊枝、赖娇珠、刘慧明、刘珍、刘军、刘海江、赵建学、滕宝红，最后全书由薛永刚统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。

星级酒店管理实务系列丛书

编委会

2012年6月15日

# >>> 目 录

## 导 读 如何学好酒店英语

---

一、要领 .....	1
二、实操指南 .....	3

## 第一章 星级酒店日常英语

---

模块一 欢迎问候语 .....	8
模块二 感谢应答语 .....	10
模块三 征询语 .....	12
模块四 致歉语 .....	13
模块五 提醒语 .....	15
模块六 祝愿语 .....	16
模块七 方向表达用语 .....	18

## 第二章 星级酒店前厅常用英语

---

模块一 预订服务用语 .....	22
重点句子 .....	23
一、酒店基本情况 .....	23
二、酒店服务 .....	25
三、预订 .....	25
情景对话 .....	32
情景一：外地远程订房 .....	32

情景二：本地电话订房 .....	34
<b>模块二 前台接待用语 .....</b>	<b>35</b>
重点句子 .....	35
一、问候 .....	35
二、入住 .....	36
三、居住期间服务 .....	37
四、赔偿 .....	39
情景对话 .....	40
情景一：预订客人接待 .....	40
情景二：未预订客人接待 .....	41
<b>模块三 行李服务日常用语 .....</b>	<b>43</b>
重点句子 .....	43
情景对话 .....	46
情景一：让客进入 .....	46
情景二：带领客人到房间 .....	47
情景三：客人取行李 .....	48
<b>模块四 总机服务用语 .....</b>	<b>50</b>
重点句子 .....	50
情景对话 .....	52
情景一：外线电话 .....	53
情景二：客房无人回应 .....	54
情景三：咨询客房通话与外线电话 .....	54
情景四：叫醒 .....	55
<b>模块五 收银服务用语 .....</b>	<b>57</b>
重点句子 .....	57
情景对话 .....	59
情景一：外汇兑换 .....	59
情景二：退房结账 .....	60



情景三：记账出错 .....	61
模块六 客人问题处理用语 .....	63
重点句子 .....	63
情景对话 .....	64
情景一：换房 .....	64
情景二：失物招领 .....	65
情景三：延住不付钱 .....	66

### 第三章 星级酒店客房常用英语

模块一 带领客人到房间 .....	70
重点句子 .....	71
情景对话 .....	72
情景一：认出客人 .....	72
情景二：介绍房间设备 .....	73
情景三：介绍提供服务 .....	74
模块二 客房服务 .....	76
重点句子 .....	76
情景对话 .....	77
情景一：打扫房间 .....	77
情景二：做晚床 .....	78
情景三：修理电视 .....	79
模块三 特殊服务 .....	81
重点句子 .....	81
情景对话 .....	82
情景一：买东西 .....	82
情景二：下午茶 .....	83
情景三：送餐服务 .....	84

模块四 洗衣服务 .....	86
重点句子 .....	86
情景对话 .....	87
情景一：解释如何获得服务 .....	88
情景二：快洗服务 .....	89
情景三：完美服务 .....	90

## 第四章 星级酒店餐厅常用英语

模块一 餐厅预定用语 .....	94
重点句子 .....	95
情景对话 .....	95
情景一：预订 .....	96
情景二：预订已满 .....	96
模块二 引客入座用语 .....	98
重点句子 .....	98
情景对话 .....	99
情景一：已预订 .....	99
情景二：未预订 .....	99
模块三 点菜服务用语 .....	101
重点句子 .....	101
情景对话 .....	103
情景一：中餐点菜 .....	103
情景二：西餐厅点菜 .....	103
情景三：咖啡厅 .....	104
情景四：酒吧 .....	105
情景五：早餐点菜 .....	106
模块四 餐厅结账服务用语 .....	108

重点句子 .....	108
情景对话 .....	109
情景一：现金付账 .....	109
情景二：刷卡付账 .....	109
情景三：入房账 .....	110

## 第五章 星级酒店商务中心常用英语

重点句子 .....	114
一、日常用语 .....	114
二、打印、复印服务 .....	115
三、传真服务 .....	117
四、订票服务 .....	118
五、邮寄服务 .....	119
情景对话 .....	121
情景一：发送传真 .....	121
情景二：打印 .....	122
情景三：复印 .....	123
情景四：飞机票预订 .....	124
情景五：火车票预订 .....	125
情景六：租车 .....	125
情景七：特快专递 .....	126

## 第六章 星级酒店康乐中心常用英语

重点句子 .....	130
情景对话 .....	132
情景一：提供帮助 .....	132
情景二：接待客人 .....	132
情景三：办理会员卡 .....	133

情景四：游泳池 .....	134
情景五：健身房 .....	135

## 附 录

附录一 酒店部门名称 .....	138
酒店职位名称 .....	138
附录二 酒店常见英语标志 .....	141
附录三 常用英语日期和时间 .....	144
附录四 世界主要国家及首都中英文对照表 .....	145
附录五 酒店常见英文缩写 .....	152
附录六 酒店常用英语词汇 .....	154
附录七 星级酒店常用英文表单 .....	171

## 导 读

# 如何学好酒店英语

---

作为酒店员工，掌握熟练的英语无疑是一项必备的技能。但是怎样才能学好酒店英语呢？

### 一、要领

#### (一) 多说

俗语说“熟能生巧”，英语是一种语言，语言是用来说的，因此一定要多说，那么自然就能说得很流利。

对于英语口语不是很好的员工，不要奢求在最初就像说中文一样流利、准确、完整。要脱口而出，不要不敢开口或构思半天才作答。没有客人会因为你所说的英语不流利而嘲笑你，反而会纠正你的一些错误。长此以往，自然而然就会得到提高。

酒店英语更多的是用于与客人交流，而不是进行笔译或其他用途。因此注重的是说，无论掌握多少词汇，如果不说，那就无用武之地。

在最初学习英语的时候，只需要追求能使对方了解自己想说的事，针对客人的问题作答。每一位与你对话的客人都是最好的老师，不要放弃任何一次学习的机会。

#### (二) 多问

这里的多问指的是在不懂的时候，再问一次客人。接待客人时，在确定客人的意思或要求之后，应该重复确认一遍。如果碰到不懂的地方马上再问一次。切忌假装听懂，那是绝对不行的。如果仍然听不懂，可以对客人说：“Just a moment, please.” 然后找英语较好的同事帮忙。

### (三) 多听

多听，主要是多听客人所说的英语，认真地听，如果没有听懂可以请客人重复一次。当然，在工作之余，可以多听听英语歌曲，或者是看纯英文电影，以此来锻炼听力。

### (四) 使用正式英语

酒店英语对话，是以商务英语为基础，必须正式，不要使用和朋友交谈时的非正式英语。酒店对话使用的是正式英语，不要因为交谈对象的年龄、性别而有所改变。

[非正式英语]

What's your name?

Do you want some drink?

[正式英语]

May I have your name, please?

Would you like some drink?

### (五) 不要使用俚语

俚语是语言的一个重要组成部分。俚语必须用于适当的场合，在酒店对客人使用俚语，会被认为轻薄。最好不要使用OK.Yeah等，应该使用“Certainly”之类比较庄重的说法。

### (六) 不要说“I don't know”(我不知道)

酒店是为客人提供服务的，所以任何时候都不能说“我不知道”。一般客人是有事相求或遇到麻烦时，才会开口询问的，所以不能以“不知道”一口加以回绝，会显得很亲切。如果客人询问的东西自己不知道或听不懂时，可以说：“Just a moment, please. I'll check that for you.”然后请上级或同事帮助。直到帮助客人解决问题，为客人提供满意的服务。

### (七) 眼神使用

“说话的时候眼睛要看着对方”，这是各国共同原则。尤其是西欧，说话的时候如果不看着对方，会被认为是说谎，或是对自己所说的话没有自信。但是如果只盯着客人看，有时候又会导致相反效果。因此最好是适度点头和附和，并配合诚挚、体贴的表情。

## (八) 注意称呼

众所周知,男宾客用sir称呼,女宾客则以madam称呼。年轻的女客人如果以中文称呼她“女士”,多少会有些奇怪的感觉,但madam的使用则与年龄无关。另外,在和客人打招呼时,最好用Excuse me, sir / madam。在招呼小客人时,可以只用Excuse me,但不可以称呼小客人为Boy或Girl。

## 二、实操指南

### (一) 疑问基本句型

1. 自己要做什么事时,使用May I ~

May I have your name, please? 请问尊姓大名?

May I see your passport, please? 请让我看一下你的护照好吗?

2. 麻烦客人时,使用Could you ~

Could you fill out the form, please? 请你填写这张表格好吗?

Could you write that down, please? 请你写下来好吗?

Could you hold the line, please? 请不要挂电话好吗?

3. 询问客人时,可使用Would you ~

Would you like tea or coffee? 请问你要喝茶还是喝咖啡?

Would you mind sitting here? 请问你介意坐在这里吗?

4. 在提供建议协助、征求意见时,可使用Shall I ~ 或Would you like me to do ~

Shall I draw the curtains? 请问需要我把窗帘拉上吗?

Shall I make the reservation for you? 请问要我为你安排预约吗?

### (二) 招呼语

Good morning. (用于中午以前)

Good afternoon. (用于中午至下午6:00以前)

Good evening. (用于下午6:00过后)

1. 后面接句子,如:

Good morning, sir. Are you checking-out? 早上好,先生,请问你要退

房吗?

Good afternoon, sir. Welcome to ×× Hotel. 中午好, 先生, 欢迎光临  
××酒店

Good evening, Ms. May I help you? 晚上好, 小姐, 请问我能为你服务  
吗?

2. 后面接酒店名称、部门名称, 如:

Good morning, sir. This is the Front Desk. May I help you? 早上好,  
先生。这里是服务台, 请问你需要服务吗?

### (三) 回答语

1. 一般回答

I see, sir. 我明白了, 先生。

Certainly, sir. 好的, 先生。

2. 请对方再等一会儿

Just a moment, please. 请稍等。

Thank you for waiting. 你久等了, 先生。

I am very sorry to have kept you waiting. 很抱歉让你久等了。

Could you wait a little longer, please? 请你稍候好吗?

3. 要麻烦客人或是拒绝客人要求

拒绝客人时, 不要一口回绝说 “No.”, 要委婉一些。

I am afraid I can't do that. 不好意思, 我恐怕没办法那样做。

Excuse me, sir. Please let me pass. 不好意思, 先生, 麻烦让我过一下。

4. 道歉

如果是自己的错就说 “I am sorry.”; 如果是公司的错, 就说: “We are  
sorry.”。

I am very sorry for the delay. 很抱歉延误了时间

I am very sorry for the inconvenience. 很抱歉造成你的不便。

I would like to apologize for the mistake. 为这个错误我深致歉意。

5. 客人说 “Thank you.” 时

You are welcome. 不客气。

6. 交给客人东西



Here you are. 你要的东西在这里。

Here is your room key. 这是你的房间钥匙。

Here it is. 这是你的东西。

#### 7. 客人准备离开

Have a nice day. 祝你有美好的一天。

Please enjoy your stay. 祝你住宿愉快。

We hope to see you again soon. 希望不久能再次见到你。

Thank you for staying with us. 谢谢光临。