

酒店 服务业 英语 看这本就够

(第2版)

创想外语研发团队 / 编著

★ Key Words

将酒店服务各种场景常用词汇分门别类，一目了然，轻松记忆

★ Key Sentences


列出相关主题下的各种常用表达方式，所选句型准确规范、易懂实用

★ Situation Dialogues

常用对话从不同角度层面设计语境，通过最贴近实际的情景会话，迅速提高英语口语能力



扫一扫直接听
动动手指就能点读

“国家一级出版社”  中国纺织出版社 “全国百佳图书出版单位”

酒店 服务业 英语 看这本就够

(第2版)

创想外语研发团队 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务业英语, 看这本就够 / 创想外语研发团队
编著. —2版. —北京: 中国纺织出版社, 2018.9

ISBN 978-7-5180-4620-1

I. ①酒… II. ①创… III. ①饭店—商业服务—英语
—口语 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第014057号

责任编辑: 汤 浩

责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地 址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年1月第1版 2018年9月第2版第2次印刷

开 本: 880×1230 1/32 印张: 6.5

字 数: 200千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言



随着酒店从业人员和出国游客的日益增多，旅游行业和酒店行业也发展得如火如荼。为提升广大酒店、饭店服务业从业人员和出国游客的英语口语水平，我们推出了这本《酒店服务业英语，看这本就够》，本书详尽介绍了酒店的各种服务场景所需的英语口语。

本书按照由浅入深，从易到难的顺序编排，力求符合语言的学习规律。从词入手，扩展词句，汇句成篇，结合实用、高频的词汇、句子、对话，汇集成相得益彰的第一手英语口语全书。

全书涵盖了酒店所有的服务项目，包括前台服务、客房服务、商务服务、餐饮服务、休闲娱乐五部分。在内容编排上，每部分又分为若干主题，每个主题都包含“酒店服务词汇百宝箱”“酒店服务万能句”“酒店服务情景演练”“酒店服务小知识”的版块。该书融实用性、知识性于一体，体现了低起点、实用性好的特点。

“酒店服务词汇百宝箱”囊括相关语境下的实用词汇，并分门别类，学起来轻松自如，方便记忆。

“酒店服务万能句”列举出该主题下的各种表达方式，所选句型都是相应场景下的经典语句，句型简单易懂，朗朗上口，让您能够举一反三，熟练运用。

“酒店服务情景演练”从多角度设计语境，模拟酒店饭店场景，让读者融入其中，通过准确规范的语言表达，让您在各种场景的英语口语游刃有余，脱口而出。

“酒店服务小知识”结合该部分主题语境，扩展相关主题背景知识，深化主题文化内容，提升学习者的文化品位，也增添学习的乐趣，在快乐中学习，在学习中获得快乐体验！

编者

2017年1月



目录

Part 1	Front Desk Services 前台服务	001
01	Room Reservation 预订房间	002
02	Check-In 入住登记.....	012
03	Depositing Items 寄存行李	017
04	Consulting Service 咨询服务.....	023
05	Payment & Check-Out 结账退房	030
Part 2	Housekeeping Services 客房服务	037
01	Room Amenities 客房用品	038
02	Laundry Service 洗衣服务	043
03	Room Service 送餐服务	052
04	Wake-Up Call Service 叫醒服务	062
05	Extra Services 其他服务	068
06	Lost and Found 失物招领	077

Part 3 Business Services 商务服务 085

01 Business Meeting 商务会议 086

02 Printing Service 打印服务 095

03 Foreign Currency Exchange 兑换外币 102

04 Internet Service 网络服务 109

05 Mail Service 邮寄服务 115

Part 4 Food and Beverage Services 餐饮服务 121

01 Table Reservation 餐桌预订 122

02 Taking Order 点菜服务 130

03 Serving Dishes 上菜服务 138

04 Being a Vegetarian 素食主义 144

05 Party 派对活动 150

06 Buffet Dinner 自助餐 156

07 Bill Payment 结算账单 162

Part 5 Leisure and Recreation 休闲娱乐 171

01 At the Swimming Pool 在游泳馆 172

02 At the Cinema 影院中心 178

03 Spa Service 水疗服务 184

04	Fitness Center 健身中心	190
05	Bar Services 酒吧服务	196

Part 1

Front Desk Services 前台服务



UNIT
01

Room Reservation 预订房间



酒店服务词汇百宝箱

酒店房型，按不同的标准有以下几种划分：

按设施及规格分

单人间：single room

双人间：double room

大床间：king size & queen size
room

标准间：standard room

标准间单人住：TSU (twin for sole
use)

套间：suite

三人间：triple room

四人间：quad room

公寓：apartment

别墅：villa

按级别分

经济间：economic room

普通间：standard room

高级间：superior room

豪华间：deluxe room

商务标间：business room

行政标间：executive room

特殊房型

无限房型：run of the house

无烟标准间：non-smoking room

残疾人客房：handicapped room

带厨房客房：room with kitchen

相邻房: adjoining room

按朝向分

朝街房: front view room

背街房: rear view room

城景房: city view room

园景房: garden view room

海景房: sea view room

湖景房: lake view room



酒店服务万能句



001

提供帮助

1. How can I help you, please?

我能帮您什么忙呢?

2. May I help you, please?

要我帮忙吗?

3. Is there anything I can do for you, sir/madam?

先生/女士, 有什么需要帮忙的?

预订房间

1. Are there any rooms available?

还有空房吗?

2. I'd like to book a double room for Tuesday next week.

我想订一个双人房间, 下周二住。

3. Do you have one single room for two nights?

我想订两个晚上的单人房间, 行吗?

4. I need a room for Thursday.

我要订一个星期四的房间。

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5. I want/would like to reserve a room from 5th April to 9th April. | 我想订一个从4月5号到4月9号的房间。 |
| 6. I'd like to book a single room with bath from the afternoon of October 4th to the morning of October 10th. | 我想订一个10月4日下午到10月10日上午，带浴室的单人房间。 |
| 7. By the way, I'd like a quiet room away from the street if that is possible. | 顺便说一下，如有可能我想要一个不临街的安静房间。 |

房间和房价的介绍

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. We have many room types / types of rooms, such as... | 我们有许多不同类型的房间，例如…… |
| 2. What kind of room do you want to reserve? | 你想订哪种类型的房间？ |
| 3. What rate do you prefer? | 你喜欢哪种价位的？ |
| 4. We can give/offer you 30% discount at weekends. | 周末我们房价打7折。 |
| 5. We will give/offer you 20% off for the group reservation. | 团体预订我们优惠20%。 |
| 6. A single room is US\$60 per night, a 10% tax and a 10% service charge extra. | 单人间每晚60美元，另外还要加算10%的税金和10%的服务费。 |
| 7. A double room with a front view is 140 dollars per night, one with a rear view is 115 dollars per night. | 朝街的雙人房每晚140美元，背街的雙人房每晚115美元。 |
| 8. What's the price difference? | 房价有何差别？ |
| 9. What services come with that? | 这个价格包含哪些服务项目呢？ |

确认预订

- | | |
|---|----------------|
| 1. How long will you stay in our hotel? | 你要在我们酒店待多长时间呢? |
| 2. We still have rooms available which meet your requirements. | 我们还有符合你们需要的空房。 |
| 3. In whose name will you reserve? | 您以谁的名义预订? |
| 4. I will confirm your reservation information. | 我将确认您的预订信息。 |
| 5. We look forward to your arrival/your coming/seeing you soon. | 我们期待您的光临。 |

房间满员时

- | | |
|---|---|
| 1. I am sorry. No rooms are available. | 抱歉, 没有空房。 |
| 2. All the standard rooms have been fully booked on the day you planned to come. | 你打算来的那天, 所有的标准间都被预订了。 |
| 3. This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation. | 现在是旺季, 非常抱歉, 但是您能不能这个周末再打电话过来, 可能会有人取消预订。 |
| 4. I am sorry, but all the rooms are occupied for the next week. | 很抱歉, 下星期所有的客房已满。 |
| 5. I am afraid we are fully booked for all types of rooms on that night. It's peak season now. | 恐怕那天晚上各种类型的房间都预订满了。现在是旺季。 |

变更预订

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Sorry, due to... I have to cancel the reservation made in your hotel. | 对不起，因为……我不得不取消在贵宾馆的预订。 |
| 2. I want/would like to change my reservation information. | 我想更改我的预订信息。 |
| 3. I'd like to cancel a reservation. | 我要取消一项预订。 |
| 4. I want/would like to extend it for two more nights. | 我想再延长两个晚上。 |


















酒店服务情景演练




客房预订（本地）

- | | |
|---|---------------------|
|  Good morning. This is Room Reservation. May I help you, sir? | 早上好，这是客房预订部，能为您效劳吗？ |
|  Well, I'd like to reserve a room. | 嗯，我想预订一个房间。 |
|  Thank you, sir. Which date would that be? | 谢谢您，要订哪天的？ |
|  From October 15 to 17. | 从10月15日到17日。 |
|  How many nights will you be staying? | 要住几晚呢？ |
|  Three nights. | 3个晚上。 |
|  How many guests are there in your party? | 你们一共有多少位客人呢？ |
|  Only my wife and I. | 只有我太太和我。 |

-  What kind of room would you prefer, a double or a twin room? 你喜欢什么样的房间，是一张双人床的还是两张单人床的房间呢？
-  A twin room, please. 我要一间两张单人床的房间。
-  Could you hold the line, please? I'll check if there's a room available for those days. Thank you for waiting, Sir. We have a twin at 1000yuan and 1500 yuan. Which would you prefer? 请别挂断好吗？我要查查那几天有没有空房。先生，让您久等了，我们有1000元和1500元的两张单人床的房间，您喜欢哪一间呢？
-  What's the difference? 房间有何差别？
-  A room with a front view is 1500 yuan per night, one with a rear view is 1000 yuan per night. 朝街房每晚1500元，背街房每晚1000元。
-  We will take the one at 1500 yuan. 我们要订1500元的房间。
-  Certainly, sir. May I have your name and initials, please? 好的，先生，请告诉我您贵姓及名字的第一个字母好吗？
-  Yes, it's Carruthers T. E. 好的，我叫卡拉瑟斯T.E。
-  Can you tell me how to spell that, please? 请告诉我怎么拼好吗？
-  C, A, double R, U, T, H, E, R, S. C, A, 两个R, U, T, H, E, R, S。
-  Mr. Carruthers. May I have your phone number, please? 卡拉瑟斯先生，请给我您的电话号码好吗？
-  Yes, the number is 06-321-2345. 好的，号码是06-321-2345。
-  06-321-2345. Is this your home phone number? 06-321-2345。这是您家里的电话号码吗？
-  Yes, it is. 是的。
-  What time do you expect to arrive, sir? 先生，您预计什么时候抵达？


 Oh, around 5 p.m. I suppose.

嗯，我想是下午5点左右吧。


 I'd like to confirm your reservation. A twin room for Mr. and Mrs. Carruthers at 1500yuan per night for three nights from October 15 to 17. We look forward to serving you.

我要再确定一下您的预订信息。卡拉瑟斯夫妇要一间两个单人床的雙人房間，每晚1500元。从10月15日到17日三晚。期待能为您服务。


团体预订

 Good afternoon, Room Reservation. May I help you?


下午好，客房预订部。能为您效劳吗？

 Good afternoon. I'm calling from ABC Company. I'd like to know if you have rooms available for the nights from May 5th to May 10th. We are going to have business conference.

下午好，我是ABC公司的。请问5月5日到5月10日期间你们酒店有空房间吗？我们要开个业务会议。

 May I ask how many people will be in your party?

请问有多少位客人？

 16 persons.


一共16人。

 What kind of room would you like?


您要订哪种客房呢？

 Double rooms with twin beds.

要有两张床位的雙人房。

 A moment please, sir. Yes, I can confirm 8 rooms for those days.

请稍等，先生。我可以确认我们在那段时间有8套客房。

 Thank you. Is there a special rate for a group reservation?

谢谢！请问对团体预订有优惠吗？

 Yes, there is a 10 percent discount.

是的，可以打九折。

 That is fine.

很好。

- | | |
|--|---------------------------------|
|  By the way, how will you be settling the account, please? | 顺便问一下,您打算如何支付? |
|  The company will cover all the expenses and we'll send you a cheque soon. | 公司将支付所有费用。我们很快会寄给你们支票。 |
|  Thank you, sir. Anything else? | 谢谢您,先生!还有其他需要吗? |
|  Have you got a meeting room for 16 persons? | 你们有可容纳16人开会的会议室吗? |
|  Yes, sir. We have a very nice meeting room for that. Shall I keep it for you for that period? | 是的,先生。我们酒店正好有这么一个会议室。这期间要给您保留吗? |
|  That's great. Thank you and goodbye. | 太好了,谢谢,再见。 |
|  We look forward to your arrival. Goodbye. | 恭候您的光临。再见。 |

海外预订房间

- | | |
|---|-------------------------------------|
|  May I have your airline and flight number, please? | 请告诉我您搭乘的航空公司以及航班号码好吗? |
|  Pan American Flight 666 departing from New York on May 8. | 5月8日由纽约起飞的泛美666次班机。 |
|  May I know your arrival time at Beijing International Airport, sir? | 先生,能告诉我您抵达北京国际机场的时间吗? |
|  Yea, it's 3 p.m. local time. | 是当地时间下午3点。 |
|  You will be arriving at 3 p.m. local time on May 9 on Pan American Flight 666 from New York? | 您将搭乘由纽约起飞的泛美002次班机,于5月9日本地时间下午3点到达。 |
|  That's it. | 就是这样。 |