

An Applied English Hand
book for Reception Personnel

实用英语接待手册

(旅游宾馆、餐厅接待人员用)

上海社会科学院部门经济研究所旅游经济研究室编

上海社会科学院出版社

责任编辑 晓 放
封面设计 沈思浩

实用英语接待手册

——旅游宾馆餐厅接待人员用

上海社会科学院部门经济研究所
旅游经济研究室 编

上海社会科学院出版社出版

上海淮海中路622弄7号

新华书店上海发行所发行 浙江诸暨印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张6.25 字数139,000

1988年1月第1版 1988年1月第1次印刷

印数1—34,000

ISBN 7—80515—076—1/G·9

书号 7299·016 定价1.50元

前 言

为适应我国旅游事业发展，使旅游宾馆、餐厅接待人员基本掌握在接待外宾工作中一般应用的英语词汇及会话，以提高服务质量，我们重行编写了本手册。凡宾馆、餐厅接待人员具有初步英语基础的可以本手册作自学用，也可作旅游学校及培训班的专业教材。

本手册包括日常接待用语，前台、客房、餐厅、购物等部门及治疗、娱乐服务的专业对话，以及与专业有关的词汇七个部份。在例句中力求结合实际，把宾馆工作中的业务知识融会其间，使其能尽快学以致用。

由于我们水平有限，本手册中定有缺点错误，衷心希望读者提出批评指正。

编 者

1986年10月

目 录

CONTENTS

第一部份 Part One

日常接待用语300句

300 Common Reception Expressions

一、问候 Greetings	1
二、称呼 Titles	3
三、应酬 Courtesies	5
四、请求和询问 Requests and Inquiries	9
五、感谢 Gratitude	16
六、道歉 Apologies	18
七、对感谢和道歉的答语 Answers to Gratitude and Apology	21
八、对投诉的答语 Answers to Complaint	23
九、肯定与否定的应答 Positive and Negative Responses	24
十、不确定的应答 Indefinite Responses	29
十一、祝贺与祝愿 Felicitations and Wishes	31
十二、告别 Farewell	33

第二部份 Part Two

前 台

Front Office

一、在旅馆大门口迎送客人 Making the Guests Welcome and on Parting with Them at the Entrance of the Hotel	35
二、办理个人或旅游团住宿登记手续 To Register a Guest or a Tour Group	37
三、外币兑换 Foreign Currency Exchange	43
四、邮电服务 Post and Telegraph Service	45
五、电话间 Telephone Switch-board	50
六、叫出租汽车 Hiring a Taxi	56
七、结帐 Settling Accounts	60

第三部份 Part Three

客 房 部 门

Room Department

一、迎接客人进房间 Receiving the Guest to the Room	63
附件一: 宾客须知 Notice to Guest	69
附件二: 征求意见表 Guests Opinion	73
附图一: 客房设备名称(英汉对照)	74
附图二、三: 客房浴室设备名称(英汉对照)	76
二、客房服务 Room Service	77
三、送洗衣服 Laundry Service	79
四、要求修理 Asking for Repair	81

五、叫醒客人	Wake up Call	82
--------	--------------------	----

第四部份 Part Four

餐厅部门

The Restaurant Department

一、早餐	Breakfast	84
二、西餐(正餐)	Dinner	88
附:西餐的餐桌布置及图解		92
三、中餐	Chinese Dinner	97
四、预定酒席	Book a Table for Dinner	101
五、供应点心	Serving Light Refreshments	103
六、错放菜肴	Misputting	105
七、结帐	Paying Bill	106
八、征求意见	Asking for Criticism	107
九、酒吧间	Bar	108

第五部份 Part Five

购物中心

At the Shopping Center

一、购物	Shopping	113
二、买新衣	Buying New Clothes	116
三、在古玩柜台前	At the Antiques Counter	120
四、托运商品	Consign for Shipment	124

第六部份 Part Six

保健娱乐服务

Service for Health Care and Recreations

一、关心生病客人	Taking Care of an Ill Guest	126
----------	-----------------------------------	-----

二、在理发室 At the Barber's	130
三、在美容室 At the Beauty Parlor	134
四、蒸汽浴与按摩 Sauna and Massage	136
五、室内游泳池 Indoor Swimming Pool	138
六、健身房 Gymnasium	140
七、台球房(弹子房)和保龄球房 The Billiard Room and Bowling Room	142

第七部份 Part Seven

附 录

Appendices

一、旅馆设备和用具名称 Hotel Fixtures and Furnishings	144
二、餐厅用具名称 Dining Room Utensils and Tableware	148
三、中菜单 Chinese Dishes	151
四、西菜单 European Dishes	169
五、调味品和烹调词汇 Condiments and Cooking Terms	177
六、糕饼、果品词汇 Cakes and Fruits	181
七、饮料词汇 Drinks and Beverages	184
后记	189

第一部份 Part One

日常接待用语300句

300 Common Reception Expressions

一、问候 Greetings

- (1) Good morning, sir.¹
您好。(先生,早上好。)
- (2) Good afternoon, madam.
您好。(夫人,下午好。)
- (3) Good evening, sir.
您好。(先生,晚上好。)
- (4) Good night.²
晚安。
- (5) How do you do? ³
您好?
- (6) How are you? ⁴
您好吗?
- (7) I'm* quite well, thank you.
我很好,谢谢您。
- (8) Fine, thanks.
好,谢谢你。
- (9) And how are you?

你也好吗？

(10) Pretty well, thank you.

我也很好，谢谢你。

(11) Glad to meet you.

见到您很高兴。

(12) Welcome, sir.

欢迎，先生。

(13) Welcome, madam.

欢迎，夫人。

(14) It's* good to see you again, sir.

先生，又一次见到您很高兴。

(15) Wish you'll have a pleasant stay here.

愿您在这里逗留愉快。

(16) Wish you'll* feel at home.

愿您如同在家一样舒适。

【注释】

1. “Good morning”（您好）是两人每天早上碰头时的问候语，对方也可以用原话回答。对宾馆服务人员来说，遇到男宾客时说“Good morning, sir,”以表示礼貌。（sir，意思是先生、阁下，英美人通常对不相识的男子、上级、年长者的尊称）；遇到女宾客时可说“Good morning, madam,”（Madam，意思是夫人、女士、太太，对妇女的尊称）。

在英语口语里，“您好”，因上、下午具体时间不同而有不同的说法。在早上至下午一点钟之前说“Good morning”（早上好），一点钟以后说“Good afternoon”（下午好），日落以后说“Good evening”（晚上好）。

2. “Good night.” (晚安), 晚上分别时用语, 有再会的意思。晚上见面时应说 “Good evening”。

3. “How do you do”。(您好)。通常是服务人员碰到初次见面不大熟悉的客人时说的问候语。对方也用同样的话回答。

4. “How are you?” (您好吗?)。对相当熟悉的人, 或第二次见面时所用的问候语, 有“您身体好吗”的意思。回答不是对原话的重复。参看例句 7, 8。

* It's 是 It is 的缩写; I'm 是 I am 的缩写; You'll 是 You will 的缩写。

二、称呼 Titles

(17) Mr.¹ Smith.

史密斯先生。

(18) Mrs. Smith.

史密斯夫人。

(19) Mrs. Smith², Mr. Smith is waiting for you for dinner in dining hall.

史密斯夫人, 史密斯先生在餐厅正等着您就餐。

(20) Please sit down, Miss Smith.

请坐, 史密斯小姐。

(21) Have some tea, please, young lady.³

请用茶, 小姐。

(22) Welcome to our hotel, madam.

欢迎到我们旅馆, 夫人。

(23) Excuse me, may I know your name, ⁴ sir?

对不起, 我可问您的姓名吗, 先生?

(24) May I be of service to you, madam?

我可以为您服务吗，夫人？

(25) Very pleased to meet you, Prof. (Professor) Baker.

见到您很高兴，贝克教授。

(26) Here's a letter for you, Dr. (Doctor) White.

怀特医生，您有一封信。

(27) Here's your a suite of rooms, Your Majesty.

陛下，这就是您的一套房间。

【注释】

1. 在招呼客人的时候，如果知道客人的姓名，则应加上 Mr. (先生)、Mrs. (夫人)、Miss (小姐) 的称呼。Mr. 是 Mister (先生) 的缩写，一般用于姓名或职称之前；Mrs. 是 Mistress (夫人) 的缩写，一般用于已婚女子的夫姓或姓名之前。Mister 如不用于姓名前，而单独用作称呼，如 “Listen to me, Mister,” (听我说，先生)，容易使客人产生不够尊重的感觉。因此，服务人员对于客人要养成记住客人的身份和姓名的良好习惯，知道客人的职称，就应尽量用具体头衔称呼他们，如例句 25 的 “Professor Baker” (贝克教授)，例句 26 的 “Doctor White” (怀特医生) 等。

2. 在称呼对方配偶时，也应用姓氏相称，本例句中 Mr. Smith (史密斯先生)，切不要用 “Your husband” (你的丈夫)。反之，称呼 Mrs. Smith 时，同样不可用 “Your wife” (你的妻子)。

3. Young lady (称呼) 小姐。Lady, 意思是女士、夫人、小姐。对宾馆接待人员来说，称呼个别女客，如不知其姓氏，

不好用Lady, 而应称呼Madam.在公共厕所、公共盥洗室, 女客专用的通常用 Ladies 作标志(男客专用的则用 Gentlemen 作标志)。

“Ladies and Gentlemen”(女士们, 先生们), 通常在演说和祝酒时用语, 在宾馆接待团体客人时, 则可用Ladies and Gentlemen, 不宜用Sirs、Misters或Ma'lames。

4.Name意思为名字、姓、姓名。欧美人的姓名是名字在前, 姓在后, 如George Smith, Smith是姓, 英语称为family name或last name, George则是名字, 英语称为first name, 也叫given name或christian name(教名)。有些欧美人的“姓”和“名”中间有个中间名字, 如George Clark Smith 姓名中间的Clark, 英语称为The Middle name。

5.Your Majesty(陛下), 接待国宾君主见面时直接称呼时用语; 间接提及君主时则用His(或Her)Majesty.对贵宾如部长、大使等, 则称“Your Excellency”(阁下)。

*Here's是Here is的缩写。

三、应酬 Courtesies

(28) Mr. Smith, I am the attendant here.

史密斯先生, 我是这里的服务员。

(29) Allow me to introduce myself, I am Wang Jialin, the attendant here.

请让我自我介绍一下, 我叫王加林, 是这儿的服务员。

(30) Excuse me, but may I know your name?

对不起, 请问您叫什么名字?

(31) I'm glad to have you here.

你来这儿, 我(们)很高兴。

- (32) I'm very glad to be of service.
我很高兴为(您)服务。
- (33) Welcome to China(Shanghai, Beijing, Guangzhou).
欢迎您到中国(上海、北京、广州)来。
- (34) I hope you'll enjoy your stay here with us, sir
(madam).
希望您在这里与我们相处愉快, 先生(夫人)。
- (35) May I take up a few moments of your time, sir
(madame)?
先生(夫人), 可以耽误你一会儿时间吗?
- (36) May I take your order, sir?
先生, 你要点菜吗?
- (37) It's a privilege for us to have you.
能接待你们, 我们感到很荣幸。
- (38) Did you have a nice trip?
旅途愉快吗?
- (39) How long did it take you to fly here?
你乘飞机到这里用了多少时间?
- (40) Is this your first visit to China?
这是你第一次来中国吗?
- (41) How do you like Beijing? (Shanghai, Guilin)
你喜欢北京吗?(上海、桂林)
- (42) How long can you stay here?
你在这儿能住多久?
- (43) We hope you'll have a good time in our hotel.
希望你在我们旅馆过得愉快。
- (44) How are you today, Mr. Smith?

史密斯先生，你今天好吗？

(45) Did you have a good rest?

你休息得好吗？

(46) Did you sleep well last night?

你昨晚睡得好吗？

(47) Let me know if there is anything I can do.

有什么事我能帮忙的尽管告诉我。

(48) (Is there) anything I can help you?

有什么我可以帮忙的吗？

(49) What a lovely day! (morning, afternoon etc.*)

多好的天气！（早晨、下午等等）

(50) Nice day today, isn't it?

今天天气真好，是不是？

(51) Awful weather, isn't it?

天气糟透了，是不是？

(52) How do you like the weather here?

你觉得这儿的天气怎么样？

(53) Have you done any sight-seeing yet?

你游览过了吗？

(54) Hope you're enjoying your visit.

希望你玩得高兴。

(55) I'm afraid you must be tired after sight-seeing.

我想你游览回来一定累了。

(56) Please take a rest here in the sitting room.

请在这个休息室休息一下。

(57) Are you quite rested?

你休息够了吗？

- (58) Have some tea, please.
请喝茶。
- (59) May I get you some drink?
我给你拿点饮料来好吗?
- (60) Would you like me to get a cup of coffee for you?
要我替你拿一杯咖啡来吗?
- (61) May I lead the way?
要我带路吗?
- (62) Please watch your step.
请留心走。
- (63) Please hold the hand-rail.
请把住扶手。
- (64) Please make yourself at home.
请不要拘束。
- (65) It's very kind of you.
你太好了。
- (66) It was a pleasure for me.
对我来说这是一件愉快的事。

【说明】

做宾馆服务工作，要求态度和藹、周到、热情、主动。此外还应该注意西方国家的礼貌习惯，见到客人时不能冷淡，而应随时向对方招呼问好。如早上见到客人，说了“Good morning”以后，还可以接着问“Did you sleep well last night?”（你昨晚睡得好吗？）或者说：“Nice day today, isn't it?”（今天天气真好，是不是？）你这样招呼，问候，对方也会感到愉快。这样，彼此气氛就活跃了。此外，还应该理解旅客的

好奇心理，尽可能回答有关我国风土人情的情况，但不宜向对方提出类似“你多大年纪了？”“你在国内是干什么的？”

“你结婚了没有？”¹这种不适当和不礼貌的话。

*etc.是拉丁语et cetera（等等）的缩写。

isn't是is not（不是）的缩写。

四、请求和询问 Requests and Inquiries

(67) Come in, please.¹(Please come in.)

请进来。

(68) After you, please! (Please you first.)

您先请。

(69) Please yourself.

请便。

(70) Look out, please.

请留神。（请当心）

(71) Take care, please.

请当心。

(72) Please take the elevator.² (lift)

请乘电梯。

(73) Please take the lift to the fifteenth floor.

请乘电梯到十五楼。

(74) Which way, please?

怎么走？

(75) This way, please.

请走这边。

(76) Straight on, please.

请一直往前走。

- (77) Turn right(left), please.
请向右转弯(左)走。
- (78) Please turn left(right) at the first corner,
请向前左转弯(右)走。
- (79) Please go upstairs.
请上楼。
- (80) Please go downstairs,
请下楼。
- (81) Please go downstairs, I'll show you to the ground-floor lobby.
请下楼, 我来领你到底层大厅。
- (82) Wait a moment, please.
请等一会儿。
- (83) How much, please?
请问, 要多少(钱)?
- (84) How long will it take?
请问, 要多久?
- (85) How far, please?
请问, 要多远?
- (86) How many, please?
请问, 有多少?
- (87) Which one, please?
请问, 哪一个?
- (88) What's the time, please?
请问, 现在什么时候了?
- (89) What did you want?
你要什么?