

实用商贸英语丛书

新餐馆英语

New Restaurant English

卓美玲
Michael Hardy

编著
校阅



吉林科学技术出版社
广东科技出版社

实用商贸英语丛书

新餐馆英语

New Restaurant English

卓美玲 编著

Michael Hardy 校阅



吉林科学技术出版社
广东科技出版社

(吉) 新登字 03 号

D242/27

实用商贸英语丛书

新餐馆英语

卓美玲 编著

责任编辑: 赵玉秋

封面设计: 台中南

出版: 吉林科学技术出版社	850×1168 毫米 32 开本	7: 875 印张
广东科技出版社	插页 4	206,000 字
发行: 吉林省新华书店	1995 年 10 月第 1 版 1995 年 10 月第 1 次印刷	
印刷: 长春市第九印刷厂	印数: 1 20000 册	定价: 13.30 元
	ISBN 7-5384-1539-4/H·41	

出版说明

我国实施开放改革的经济政策 10 多年来,经济飞速发展,对外商贸活动非常活跃:进出口贸易、对外业务交流、对外金融业务、外商来华投资、旅馆和餐馆接待外宾等活动日益增多,这都对商贸工作者及相关行业的工作者提出了更高的要求。

与此相适应,商贸工作者们迫切需要实用性强、更加专业化、内容更加深入的商贸英语丛书。为满足这一需要,我们从台湾购得这套“实用商贸英语丛书”的版权,出版简体字版本。全套丛书包括以下 10 本书:

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 商业英语与实务 | 2. 最新接待英语 |
| 3. 新贸易书信宝典 | 4. 英文商业书信入门 |
| 5. 英文商业知识入门 | 6. 最新银行英语 |
| 7. 进出口实务英语 | 8. 新旅馆英语 |
| 9. 新餐馆英语 | 10. 最新求职英语 |

本套丛书有以下几个特点:

1. 实用性强。全套书以实用性为准则,从商贸工作中大量常用的函件、句子、术语中精选出典型例子,并配以中文对照译文,方便读者结合工作实际进行学习,学以致用。

2. 叙述方法简练实用。全书以实例为主线,以重点评述、内容说明及术语注释等方式展开介绍。

3. 章节划分合理。按实际工作的顺序和工作类型组织内容,方便读者学习和查阅。

4. 专业术语齐全。每本书都按相应的主题全面收集有关的英语术语,以实例、重点评述、单词注释等方式介绍,使读者学到有关术语及其使用。

我们希望这套书的推出,能满足商贸工作者的需要,为商贸工作的发展出力,并请读者提出宝贵的意见。

广东科技出版社
吉林科学技术出版社

1995 年 9 月



英语是跨国服务的工具

由于科技发达、交通便利，餐饮业的经营早已开始跨国跃进，再加上目前外汇管制的解除，国人投资海外经营连锁店，更是势在必行；而每年涌进台湾的上百万观光客，及日益增多的商务旅客，更是餐厅的一笔大富源。为提升对外国顾客的服务品质，餐馆服务人员的英语会话益形重要。因此，必须有一本专门的书籍来协助餐饮服务人员，训练各种实务英语会话。

餐饮服务业英语会话专书

新餐馆英语——留学生到餐馆打工必备

出国旅客点菜用餐指南

“新餐馆英语”的编撰，在提供餐饮服务人员、及欲赴美经营餐馆者提高实务英语会话能力，也是留学生到餐馆打工必备专书，更是出国旅客，及定居海外人士上餐馆时的点菜用餐指南。

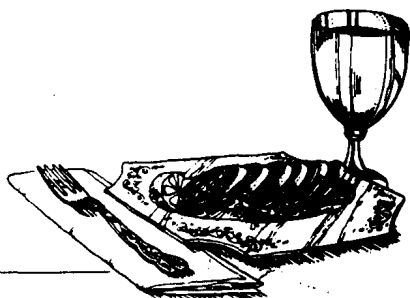
Part 1 至 Part 3 简介欧美三餐、点菜、买单付帐与西餐礼仪、及洋酒与菜肴的搭配，是到西餐厅赴宴、交际应酬乃至平时解决三餐所不可不知的相关知识，也是餐饮服务人员所应具备的基本常识。



Part 4 至 Part 8 是餐馆实务英语会话，分别为接待服务时的应对技巧、专门料理店的应对技巧、用英文处理抱怨、电话订位·询问的应对技巧，以及旅馆客房服务部的应对技巧。内容广泛，从询问餐厅营业时间、电话订席、点菜时的应对、自助式早餐、美式早餐、推荐招牌菜·开胃酒、介绍专门料理、主厨和顾客的对谈、抱怨送错菜·服务太慢、饮料或食物洒在客人身上……以至买单付款、找错钱、询问遗失物品等共 60 回。

此外，并搜罗各式各样饮料、菜名及每日应对常用的单字及短句，供读者活用。前后蝴蝶页及内文并附有各式各样的菜单，俾使读者熟悉各种菜单之结构方式，对于点菜或服务顾客必然大有助益。

审慎的编校是我们一贯的原则，惟仍恐有疏漏之处，尚祈各界先进不吝指正为荷。





New Restaurant English

新餐馆英语

New Restaurant English

新餐馆英语

CONTENTS

PART 1 欧美三餐简介

- ① 早餐及菜单 2
- ② 午餐和晚餐 11
- 咖啡厅点叫食物的方式 16



PART 2 点菜与西餐礼仪

- ① 点菜的技巧与服务 18
- ② 结帐须知及实用语句 24
- ③ 西餐礼仪及注意事项 27

PART 3 洋酒与菜肴的搭配

- ① 名酒佳肴相得益彰 34
- ② 洋酒简介 40

PART 4 招待服务时的应对技巧
Conversation while Serving the Guest

- 请等候引导至贵席 54
- ① 引导来宾入席/
Showing the Guest to the Table 55

- [2] 自助式早餐的入席应对/
Buffet-Style Breakfast 58
- [3] 要求客人稍等一会儿/
Asking a Guest to Wait 60
- [4] 必须先预约的餐厅/ A Restaurant for Which
Reservations Are Necessary 64
早餐服务之点叫术语 67
- [5] 美式早餐的服务/ American-Style Breakfast 68
- [6] 点菜时的服务/
Taking an A La Carte Order 72
- [7] 受理点菜·推荐食物/ Taking the Order and
Recommending Dishes 76
沙拉简介 80
- [8] 解释菜单上的食物/ Explaining the Menu 82
- [9] 向顾客推荐食物/
Recommending Dishes to the Guest 86
用餐时的服务 89
- [10] 用餐时的服务/ Service during the Meal 90
- [11] 出售香烟/ Cigarette Sales 93
送客实用例句 95
佐餐葡萄酒须知 97
- [12] 推荐开胃酒/ Recommending an Aperitif 98
- [13] 兜售酒类饮料/ Wine Sales 101
- [14] 酒类饮料的服务/ Wine Service 104
- [15] 推荐利口酒/ Recommending a Liqueur 107

- 食物外带须知 108
- 16 标准买单付款方式/ Standard Bill Payment 109
- 17 解释税率和服务费/
Explaining the Tax and Service Charges 111
- 18 当餐券不够付餐费时/ When the Food Doesn't Cover
the Cost of the Meal 115
- 19 找错钱给客人时/
Giving a Guest the Wrong Change 117
- 20 指示方向 119

PART 5 专门料理店的应对技巧

Conversation in a Speciality Restaurant

- 1 受理中餐的点菜/
Taking the Order of Chinese Cuisine 123
- 2 中国菜进餐时的服务/
Service during the Course of the Meal 126
请把盐瓶递给我 129
- 3 询问餐厅的营业时间/
Restaurant Service Time 130
- 4 解释日本料理的餐厅/
Explaining the Menu of Japanese Cuisine 132
- 5 日本菜进餐时的服务/
Service during the Course of the Meal 135
- 6 甜不辣柜台的服务/
Service at the Tempura Counter 138

- [7] 铁板烧餐厅的电话预约/
Taking a Telephone Reservation 141
- [8] 推荐铁板烧的菜式/ Recommending the Meal 144
- [9] 主厨和顾客间的对话/ Conversation between the Chef
and the Guest 146

PART 6 用英文处理抱怨 Dealing with Complaints

如何应付客人的抱怨 150

- [1] 对食物的抱怨及应对/
Complaints about the Food 151
- [2] 对餐具的服务及应对/
Complaints about the Tableware 155
- [3] 对服务的抱怨及应对/
Complaints about the Wrong (Late) Order 157
- [4] 当饮料洒在一般客人身上时/
When Drinks Are Spilt on a Guest 159
- [5] 当饮料洒在饭店客人身上时/
When Drinks Are Spilt on the Hotel Guest 161

PART 7 电话的应对技巧 Using the Telephone

利用电话订餐位 166

- [1] 电话订位的应答技巧/
Taking a Telephone Reservation 167
- [2] 客满拒绝订位的应答/
Refusing a Reservation 170

- ③ 确认订位的应答技巧/
Confirming a Reservation 172
有外线电话寻人时的应对 174
- ④ 客人有外线电话时/ When There's a Telephone Call
for the Guest 175
- ⑤ 替客人留话/ Taking a Telephone Message 177
- ⑥ 传话给客人/ Giving the Message 179
查询营业时间时的应对 181
- ⑦ 询问餐厅营业时间/
Restaurant Service Time 182
- ⑧ 询问遗失物品时/
When a Guest Calls about Lost Property 183
- ⑨ 客人想借打越洋电话时/ When a Guest Wishes to
Make an Overseas Call 187

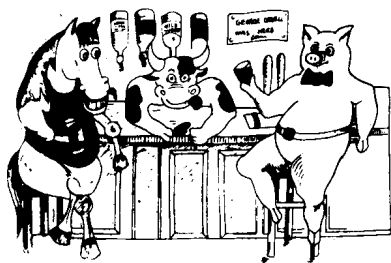
PART 8 客房服务部的应对技巧 Room Service

客房服务部点菜方式

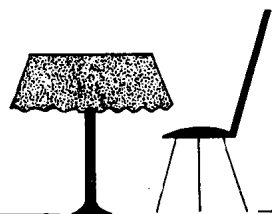
- ① 前一晚受理早餐的预约/
Taking an Order the Previous Night 191
- ② 受理早餐点菜/ Taking a Breakfast Order 194
- ③ 受理午餐点菜/ Taking a Lunch Order 198
- ④ 太忙时推荐其他餐厅/ Recommending a Restaurant
When Room Service Is Busy 201
甜点简介 204

- 5 解释最低消费额/
Explaining the Minimum Charge 206
确认预约卡的方式 208
- 6 早餐预约卡难以确认时/
An Illegible Reservation Card 209
- 7 没有客人要点的菜时/ When a Dish that the Guest
Orders Can't Be Made 212
- 8 客人想付现金时/
When a Guest Wishes to Pay in Cash 214
点叫饮料时的应对 216
- 9 客人点叫威士忌酒时/
When a Guest Orders Scotch 217
- 10 客人点叫葡萄酒时/
When the Guest Orders Wine 219
- 11 说明咖啡盘的使用方法/ Explaining the Use of the
Coffee Server 220
处理怨言的方式 223
- 12 抱怨所点的食物未送达时/ Complaints about Non-
Delivery of an Order 224
- 13 抱怨送菜服务太慢时/
Complaints about a Late Order 226
- 14 食物送达而客人不在房里时/ When a Guest Isn't in
His Room When the Order Is Delivered 228
递送餐点的服务 230
- 15 递送食物/ Delivery of Food 231

- 16 服务顾客/ Serving the Guest 233
- 17 客人要香烟时/
When a Guest Asks for a Cigarette 235
使用筷子的方法 237

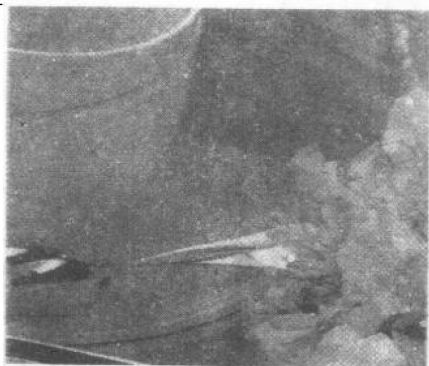


1 欧美 三餐简介



No. 1

早餐及菜单



欧美人非常重视早餐，他们认为早餐若吃得舒服，即表示今天一天会有愉快、满意的时光。有些人甚至利用早餐时间，边吃边谈生意。

西式早餐一般可分为两种，一是美式早餐 (*American Breakfast*，英国、美国、加拿大、澳洲及新西兰等，以英语为母语的国家和地区都属于此类)。一是欧陆式早餐 (*Continental Breakfast*，德国、法国等即是)。

美式早餐内容相当丰富，包括下列五种：

1. 水果或果汁

这是早餐的第一道菜，果汁又分为罐头果汁 (*canned juice*) 及新鲜果汁 (*fresh juice*) 两种。另有一种将干果加水，用小火煮至汤汁蒸发殆尽，水果丰软为止，以餐盘端上桌，用汤匙边刮边舀着吃。

常见的果汁如下：

新鲜果汁

Grapefruit Juice 葡萄柚汁

Tomato Juice 蕃茄汁

Orange Juice 橙汁

Pineapple Juice 菠萝汁

Grape Juice 葡萄汁

Apple Juice 苹果汁

Guava Juice 蕃石榴汁

Papaya Juice 木瓜汁

V-8 Juice 罐头综合菜汁

Fresh Carrot Juice 新鲜胡萝卜汁

Mixed Vegetable Juice 什锦蔬菜汁

罐头果汁

Peaches in Syrup 蜜汁桃子

Apricots in Syrup 蜜汁杏子

Figs in Syrup 蜜汁无花果

Pears in Syrup 蜜汁梨子

Loquats in Syrup 蜜汁枇杷

Chilled Fruit Cup 什锦果盅

炖水果干

Stewed Figs 炖无花果

Stewed Prunes 炖李子

Stewed Peaches 炖桃干

Stewed Apricots 炖杏干

