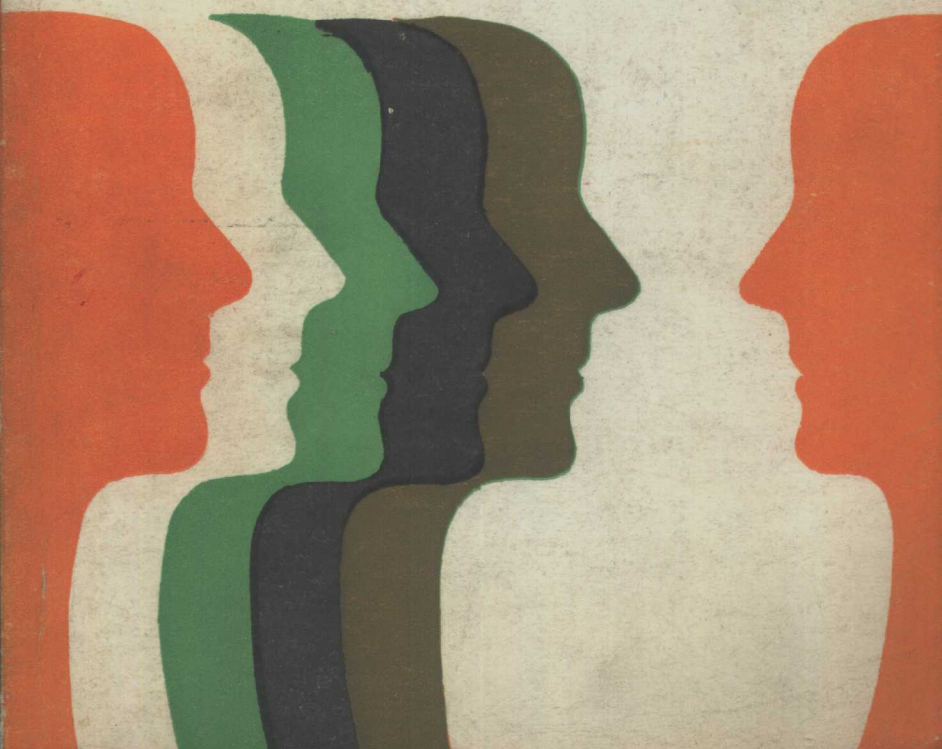


实用接待英语

黄景桓 编

中国铁道出版社



实用接待英语

黄景桓 编

中 国 铁 道 出 版 社

· 1988年·北京

内 容 简 介

本书是一套供接待外宾用的情景对话教材。其内容包括铁路和其它交通部门的客运、餐茶以及商业服务人员接待外宾用的实用对话240余套，还包括服务礼节及与服务有关的专业知识。全书共涉及专业和常用英语词汇1800个。为了使读者较快地掌握本书的主要内容，中国铁道出版社音像厂录制了供学习本书使用的录相带及录音带。

本书可作为上述有关人员培训或自学的教材，并可供有关的专业教师在教学中参考。

实用接待英语

黄景桓 编

中国铁道出版社出版、发行

责任编辑 闵季、胡舜珩 装帧设计 安宏

各地新华书店经售

中国铁道出版社印刷厂印

开本：787×1092毫米 1/32 印张：16.625 字数：379 千

1988年9月第1版第1次印刷

印数：0001—25,000册 定价：3.20 元

前 言

《实用接待英语》是一套专门为铁路和其它交通部门的客运和餐茶等服务人员接待外宾时的口语需要而设计、编写的情景对话教材。其内容是以铁路部门为主，同时兼顾其它有关交通部门的需要。本教材适于用作培训和自学的课本。

全书分为三部分。第一部分为“客运乘务服务”；第二部分为“客运地勤服务”；第三部分为“餐车、饭店服务”。各部分都分别把各自专业范围内接待外宾的全过程分为若干情景。每一情景为一课，配有四套实用对话和“讲解要点”。有关服务礼节及其它专业知识，课文与词组的注释，句型的介绍和语法辅导等等均在各课的“讲解要点”中讲述，以便帮助教师备课、有关干部进修、客运职工自学和学生自修。为帮助餐车、饭店人员摆脱背诵无数菜名的负担，在第三部分中，专设一课教中菜的“菜单翻译”。有关人员学了这一课，就能即兴翻译一般中菜菜名，不用再费很大精力来死记硬背菜名。本教材虽内容多，适应面广，但总词汇量严格控制在1800个的水平，其中每一部分的实际词汇量约在600~700个左右。

乘务、地勤、餐茶服务一般都各有其专业特点，因而培训工作多分别进行。为适应分别培训的需要，本教材的三个部分都可用作独立的培训教材。但为了减少重复，有些属于公共课内容的讲解，如礼节、语法、习惯用语等，只列在第一部分的各课内，并在第二部分和第三部分的有关课文内列出这些内容的索引。

本教材的教学期,如以脱产培训,并且学生有现行初中英语程度为基础,则第一部分为 600 课时,每周按 48 课时计算(以下同),约需 13 周;第二部分为 450 课时,约需 10 周;第三部分为 400 课时,约需 8 周。如需速成,还可把每一情景的对话减为一套,这样第一部分则可缩短为 6 周,第二、三部分各为 5 周。但由于记忆生理上的特点,外语的学习、记忆、练习、掌握过程必须经过一定的延续时间方能完成,因此,速成教学期不宜少于五周。

由于编者水平关系,某些缺点和错误在所难免,欢迎学者、读者、同行多加指正。

作者在编写本书的过程中,曾得到铁道部运输局客运组织处程绪武同志的支持与帮助,对此,谨顺致谢意。

黄景桓

一九八四年初稿

一九八七年定稿

CONTENTS

目 录

Part One For the Passenger Service Crew

第一部分 客运乘务服务

Unit 1 Welcoming Passengers Aboard	
第一课 欢迎旅客上车、上船、登机.....	1
Unit 2 Showing the Passengers to Their Places	
第二课 领座、领铺.....	16
Unit 3 Shortly Before Departure	
第三课 始发前片刻.....	26
Unit 4 Polite Answers to Inquiries	
第四课 有礼貌地答复问讯(之一).....	34
Unit 5 Pre-departure Warning	
第五课 始发前通报.....	43
Unit 6 Calling on a Guest	
第六课 登门访问客人.....	49
Unit 7 Introductions	
第七课 介绍.....	52
Unit 8 Welcome Announcements	
第八课 致欢迎词.....	57
Unit 9 Tea Services	

第九课 茶水服务	70
Unit 10 Meeting Passengers on the Way	
第十课 和旅客相遇时	82
Unit 11 Polite Inquiries about Nationalities	
第十一课 询问国籍	87
Unit 12 Showing the Way	
第十二课 给旅客指路	97
Unit 13 Asking for Permission to Do Something	
第十三课 请求对方允许自己做某事	103
Unit 14 Cabin Checks	
第十四课 巡回服务	109
Unit 15 Answering the Call-bell	
第十五课 答复电铃	112
Unit 16 Be Helpful to Passengers—1	
第十六课 热心帮助旅客(之一)	119
Unit 17 Be Helpful to Passengers—2	
第十七课 热心帮助旅客(之二)	133
Unit 18 Polite Answers to Inquiries—2	
第十八课 有礼貌地答复问讯(之二)	142
Unit 19 Be Polite on the Jobs	
第十九课 礼貌操作	149
Unit 20 About the Next Stop	
第二十课 询问下一个停车站的情况	154
Unit 21 Postal Services	
第二十一课 邮政服务	162
Unit 22 Bedtime Services	
第二十二课 就寝前服务	169

Unit 23	No Smoking in the Cabin	
第二十三课	客舱内不许吸烟·····	173
Unit 24	Dealing With Complaints	
第二十四课	处理旅客批评·····	177
Unit 25	Offering Recreational Services	
第二十五课	文娱服务·····	183
Unit 26	Doing the Pre-arrival Jobs	
第二十六课	进行终到站前作业·····	189
Unit 27	Something Lost	
第二十七课	丢失了东西·····	196
Unit 28	Apologies and Reassurance	
第二十八课	道歉与安慰·····	206
Unit 29	Crossing the Bridge	
第二十九课	过大桥·····	211
Unit 30	Ticket Examination	
第三十课	查票·····	217
Unit 31	Advice on Personal Safety	
第三十一课	有关人身安全的劝告·····	223
Unit 32	Polite Answers to Inquiries about the Train's Operating Time	
第三十二课	有礼貌地答复有关运行情况的问讯 ·····	228
Unit 33	Selling Goods	
第三十三课	销售商品·····	232

Part Two For the Ground Passenger Service Personnel

第二部分 客运地勤服务

Unit 34	Inquiries and Answers—1	
第三十四课	问讯和答复(之一).....	237
Unit 35	At the Booking Office	
第三十五课	在售票处.....	249
Unit 36	At the Luggage Office	
第三十六课	在行李房.....	263
Unit 37	Welcoming Passengers at the Entrance	
第三十七课	在进口处欢迎旅客光临.....	272
Unit 38	Notifying Passengers of the Boarding Time	
第三十八课	向旅客通报检票上车时间.....	280
Unit 39	Inquiries and Answers—2	
第三十九课	问询和答复(之二).....	286
Unit 40	Inquiries and Answers—3	
第四十课	问询和答复(之三).....	292
Unit 41	At the Boarding Gate	
第四十一课	在检票口.....	297
Unit 42	Tea Services	
第四十二课	茶水服务.....	303
Unit 43	Collecting Tickets from Arriving Passengers	
第四十三课	向到达旅客收票.....	309
Unit 44	Inquiries and Answers—4	
第四十四课	问询和答复(之四).....	314
Unit 45	At the Left Luggage Service	
第四十五课	在行李寄存处.....	320

Unit 46	Attending to a Customer—1	
	——At the Handicraft Department	
第四十六课	接待顾客(之一)	
	——在手工艺品部.....	326
Unit 47	Attending to a Customer—2	
	——At the Confectionery Department	
第四十七课	接待顾客(之二)	
	——在糖果部.....	336
Unit 48	Attending to a Customer—3	
	——At the Garment Department.....	343
第四十八课	接待顾客(之三)	
	——在服装部	

**Part Three For the Dining Car &
Restaurant Service Personnel**

第三部分 餐车、饭店服务

Unit 49	Taking Orders—1	
第四十九课	接受定菜(之一).....	350
Unit 50	Taking Orders—2	
第五十课	接受定菜(之二).....	360
Unit 51	Welcoming Guests at the Entrance	
第五十一课	在餐厅门口恭候宾客光临.....	371
Unit 52	Table Service	
第五十二课	餐厅服务.....	378

Unit 53	Waiting at a Table—1	
第五十三课	餐桌服务(之一).....	388
Unit 54	Waiting at a Table—2	
第五十四课	餐桌服务(之二).....	395
Unit 55	Waiting at a Table—3	
第五十五课	餐桌服务(之三).....	402
Unit 56	Waiting at a Table—4	
第五十六课	餐桌服务(之四).....	408
Unit 57	About the Bill	
第五十七课	结帐.....	411
Unit 58	Complaints and Responses	
第五十八课	批评与答复.....	419
Unit 59	Apologies and Reassurance	
第五十九课	道歉与安慰.....	425
Unit 60	About Business Hours	
第六十课	营业时间.....	430
Unit 61	Translation of the Menu	
第六十一课	菜单翻译.....	435
Appendix—1	Chinese-English Names of Relevant Departments, Professional Titles and Facilities	

附录一 有关单位、职称及服务处所的汉英对照名称	
.....	442
Appendix—2 Vocabulary	
附录二 词汇表.....	451

Part One
第一部分
For the Passenger Service Crew
客运乘务服务

Unit 1 Welcoming Passengers Aboard

第一课 欢迎旅客上车、上船、登机

P = passenger C = crew
member

客=旅客 乘=乘务员

SITUATION — A crew member stands at the coach / cabin door to welcome the passengers aboard.

情景: 乘务员在车门口或客舱门口迎候旅客。

Dialogue—1

对话之一

C: Good afternoon, sir.
Tickets, please.

乘: 先生, 下午好。请出示车
(船)票。

P: Yes, here you are.

客: 好的, 这就是。

C: (Taking the ticket.) Thank
you.

乘: (接过票) 谢谢。

(After checking.) Here's
your tickets back. Welcome
aboard.

P: Thank you.

C: You're welcome.

(检票后)请收回您的票。
请上车(船)。

客: 谢谢。

乘: 别客气。



图 1

Dialogue—2

对话之二

C: Good morning, madam.

May I check your (ticket/
boarding pass)?

P: Oh, yes, certainly.

C: (After checking.) Thank
you. Have your (ticket /
boarding pass) back. Get
aboard, if you please.

乘: 女士, 早晨好。请出示您
的车票(船票, 登机证)。

客: 好的。

乘: (检票后) 谢谢。请收回
您的票(登机证)。请上
车(船、机)。

P: Thank you.

C: It's a pleasure.

Dialogue—3

C: Good evening, sir. Show me your ticket, please.

P: Yes, here you are.

C: Thank you. (After checking.) Have your ticket back. Get on, please.

P: Thank you.

C: Don't mention it.

Dialogue—4

C: Good morning, sir. Would you please show me your ticket?

P: Yes, of course. Here you are.

C: Thank you. Sorry, your car's not this one. It's car No. 11 over there. Here's your ticket back. Just Follow those number-signs. You can't miss it.

P: Oh, I see. Thank you.

客: 谢谢。

乘: 别客气。

对话之三

乘: 先生, 晚上好。请出示您的车(船)票。

客: 好的, 给。

乘: 谢谢。(检票后) 请收回您的票。请上车(船)。

客: 谢谢。

乘: 不用谢。

对话之四

乘: 先生, 早晨好。请出示您的车票好吗?

客: 当然可以, 给。

乘: 谢谢。对不起, 这不是您的车厢。您的是在那头的十一号车。请收回您的车票。顺着车号牌走, 准能找到。

客: 噢, 明白了。谢谢。

C: Not at all.

乘: 别客气。

Dialogue—5

对话之五

C: Excuse me. Tickets, please.

乘: 对不起, 请出示车票

P: O. K. Here you are.

客: 好的, 给。

C: Thank you.

乘: 谢谢。

(After checking.) Sorry, sir. Your train's Direct Express 22, departing from platform 3 over there. Have your tickets back, please. Just take your time to get there.

(检票后) 先生, 对不起, 您的车是 22 次直达特快, 在那边三号站台发车。请收回您的车票。请慢走。

P: Thank you.

客: 谢谢。

C: You're always welcome.

乘: 不用客气。

Dialogue—6

对话之六

C: Good afternoon, sir. Are you in the CITS / CTS tourist group No. 16?

乘: 先生, 下午好。您是中国国际旅行社(中国旅行社)第十六旅游团的吗?

P: Yes, we are.

客: 是的。

C: Welcome aboard.

乘: 请上车(船)。

讲 解 要 点

一、礼节要求: 客运乘务员在客车、客舱门口迎接旅客上

车、上船、登机时，要服饰标准，仪容整洁，面带笑容，作稍息姿势，目光注视前方。外宾接近时，主动招呼，问好，看票，欢迎他们上车、上船、登机，同时打一个“请”的手势。这是乘务员和外宾的第一次接触，它的好坏直接影响外宾对我们工作的第一印象。

二、“请”的手势应用很广。主要可用来示意对方上车、上船、登机，按所指的方向行进、领路、领座（铺）、就座、让路、礼让对方先行动等等。也可以用来示意请对方用茶、用餐等等。这一手势的要领有：

1. 打手势的手，拇指自然分开，其余四指自然合拢；
2. 手从身体一侧齐腰的高度，朝要指的方向横向移动至另一侧腰部的高度时停下片刻，待对方理解或开始行动时，缓缓放下；
3. 欲指向右方时用右手，指向左方时用左手；
4. 打手势时，目光注视对方眼睛，面带笑容。

三、在英语中，打招呼用的习惯用语一般有：

Good morning 早；早上好（由起床时至中午或午餐前）。

Good afternoon 下午好（由中午或午餐后至薄暮、晚餐或下午六时左右止）。

Good evening 晚上好（由薄暮或晚餐时起至就寝时）。

Hello 相当于“你好”或“喂”。这是在朋友间、同事间和较熟的相识者之间适用的招呼用语，但服务人员不宜用来招呼客人。打电话时，Hello 是用来作为开头问好语，这时接电话的服务人员也可用它。Hello 还可拼写为 Hallo 或 Hullo。英语中还有一种更随便的见面招呼用语 Hi。

（注意：Good night 的意思是“再见”，只能用于晚上告别时，不能用于晚上见面时。）