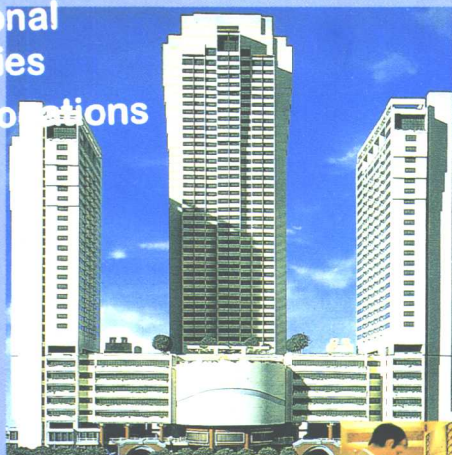


职业英语会话丛书

宾馆职员英语会话

Conversational
English Series
For Some Vocations



谢庆芳

主编

邵 锦

王武红

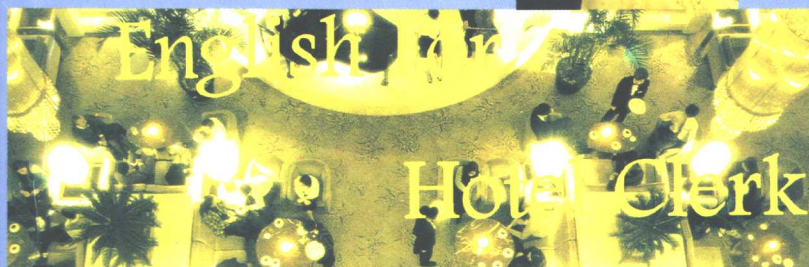
编著

Conversational



English for

Hotel Clerks



世界图书出版公司

Conversational English Series For Some Vocations

职业英语会话丛书

谢庆芳主编

Conversational English For Hotel Clerks

宾馆职员英语会话

邵锦 王武红编著



世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

本书附录音带 2 卷

职业英语会话丛书

谢庆芳主编

宾馆职员英语会话

邵锦 王武红 编著

广东世界图书出版公司出版

肇庆新华印刷有限公司印刷

广东世界图书出版公司发行

广州市新港西路大江冲 25 号

邮政编码:510300

1996 年 6 月第 1 版 开本 787×1092 1/32

2001 年 10 月第 6 次印刷 印张:8.5

印数:45 001—50 000 字数:19.3 万字

ISBN7-5062-2905-6/H·0028

出版社注册号:粤 014

定价:12.00 元

职业英语会话丛书

序 言

当今世界，是一个开放的世界。中国正在走向世界，世界也正在走向中国。外国人士来华旅游观光、洽谈生意和创办“三资”企业的人数与日俱增，中国人和外国人的交往日益密切，英语已经成为我国的一些职业须臾不可缺少的交际工具。在一些涉外行业中，处处都得说英语，时时都得讲英语，人人都得用英语。如果不会说英语或不能流利地讲英语就根本无法同外国人进行有效的沟通，也就无法胜任工作。我们编著这套《职业英语会话丛书》，就是为了满足从事有关职业的广大职员在日常工作中实际运用英语的需要，使读者一书在手，受益匪浅。

本套丛书共分五册：《宾馆职员英语会话》、《售货员英语会话》、《银行职员英语会话》、《文秘人员英语会话》和《餐馆职员英语会话》。这套丛书以英语会话为主，由于个别职业的特殊需要，也涵盖了必不可少的实用书面英语。这套丛书不仅适合于已经从事这些职业的职员或者想跻身于这些职业的待业人员学习使用，而且还适合于同这些职业发生关系的各类人员学习使用。为了方便读者使用这套丛书，出版部门还请母语为英语的外籍人士为每本书录制了录音带，使读者既能如临其境、实闻其声，又能跟随录音带诵读，掌握地道

的英语发音。

《宾馆职员英语会话》分为六个部分：第一部分为前台接待员英语会话；第二部分为客房服务员英语会话；这两个部分由邵锦负责编著。第三部分为话务员英语会话；第四部分为结帐员英语会话；第五部分为出租汽车司机英语会话；第六部分为宾馆其他职员英语会话；这四个部分由王武红负责编著。每个部分除实况对话外，还编有常用语句。

《售货员英语会话》分为三个部分：第一部分为售货员常用英语会话，除实况对话外，还编有常用语句，这部分适合于各种商店的售货员使用；第二部分为专业售货员英语会话；第三部分为分类商品名称；本书由朱龙英负责编著。

《银行职员英语会话》分为四个部分：第一部分为银行职员常用英语会话；第二部分为银行职员专业英语会话；第三部分为银行职员常用语句；第四部分为银行职员常用专业术语；本书由李执桃负责编著。

《文秘人员英语会话》分为五个部分：第一部分为文秘事务英语会话；第二部分为文秘接待英语会话，第三部分为文秘电话英语会话；这三个部分由郑茨萍负责编著。第四部分为文秘公关英语会话；第五部分为文秘实用书面英语；这两个部分为王杰智负责编著。第一至第四部分除实况对话外，还编有常用语句。

《餐馆职员英语会话》分为四个部分：第一部分为顾客接待英语会话；第二部分为餐饮服务英语会话；第三部分为餐馆职员常用语句；第四部分为食谱；第一部分和第四部分由刘小明负责编著，第二部分和第三部分由王月荣负责编著。

主编谢庆芳拟订了每本书的具体详细的写作提纲与体例，在参编人员写出初稿后再进行修改与增删，某些内容还进行了重写，并负责最后定稿。

由于我们水平有限，加上时间仓促，丛书中难免有不妥之处，欢迎同行专家与广大读者不吝赐教。

谢庆芳

1996年4月

Contents

目 录

Part One Conversational English For Receptionists

第一部分 前台接待员英语会话

(一) Situational Dialogues

实况对话

1. Making Room Reservations 1
 预订房间
2. Greeting Guests 7
 欢迎旅客
3. Checking In 9
 登记住宿
4. Showing A Guest To The Floor 14
 带客上楼
5. Changing Rooms 18
 调换房间
6. Being Fully Booked 21
 本店客满
7. Answering Inquiries 24
 回答问询

8. Helping To Look For Someone	27
帮助找人	
9. Checking Baggage	29
寄存行李	
10. Helping To Look For Baggage	32
帮忙行李	
11. Receiving Visitors	35
接待访客	
12. Giving Other Services	38
其它服务	
(二) Commonly Used Expressions	42
常用语句	

Part Two Conversational English For Room Attendants

第二部分 客房服务员英语会话

(一) Situational Dialogues

实况对话

1. Ushering A Guest Into The Room	56
带客进房	
2. Introducing The Room Service	59
介绍服务	
3. Housekeeping	61
整理房间	
4. Serving A Guest	64
为旅客服务	
5. Changing Rooms	67

调换房间	
6. Taking A Message	67
代客留言	
7. Posting Letters For A Guest	68
代寄信件	
8. Forwarding Mail	70
转送邮件	
9. Having Business Cards Made	70
代印名片	
10.Meeting Visitors	72
接待访客	
11.Offering Repair	73
提供修理	
12.Answering Inquiries	74
回答问询	
13.Offering Laundry Service	77
洗衣服务	
14.Inquiring After A Sick Guest	83
问候病人	
15.Congratulating A Guest On The Birthday	84
祝贺生日	
16.Looking For Lost Articles For A Guest	85
为客找物	
17.Making Compensations	86
提出赔偿	
18.Providing Traffic Information	88
提供交通信息	
19.Checking Out	90

结帐退房

(二)Commonly Used Expressions	95
------------------------------------	----

常用语句

Part Three Conversational English
For Switchboard Operators

第三部分 话务员英语会话

(一)Situational Dialogues

实况对话

1. Making An International Call	107
国际长途	
2. Making A Domestic Call	112
国内电话	
3. Making A House Phone Call	113
宾馆内线	
4. Making A Direct Dialling Call	115
直拨电话	
5. Explaining Time Limit	116
通话时限	
6. Calculating Conversation Time	117
通话时间	
7. Offering Wake-up Service	120
叫醒服务	
8. Offering Answer Service	124
代理通话	
9. Dealing With Complaints From A Guest	126
处理抱怨	

10.Explaining The Ways To Charge	128
收费方式	
11.Reporting Charges To A Guest	134
通报话费	
(二)Commonly Used Expressions	137
常用语句	

Part Four Conversational English For Cashiers

第四部分 结帐员英语会话

(一)Situational Dialogues

实况对话

1. Asking For Advance Deposit	145
收预付款	
2. Exchanging Money	147
兑换货币	
3. Settling A Bill By Cash	152
现金结帐	
4. Settling A Bill By Credit Card	154
信用卡结帐	
5. Settling A Bill By Traveller's Cheques	155
支票结帐	
6. Separating Bills	158
拆分帐单	
7. Checking The Items	160
核对细帐	
8. Correcting The Miscalculation	164

改正错帐

(二) Commonly Used Expressions	168
常用语句	

Part Five Conversational English For Taxi Drivers

第五部分 出租汽车司机英语会话

(一) Situational Dialogues

实况对话

1. Taking An Order For A Taxi	177
接受订车	
2. Greeting A Guest	181
招呼旅客	
3. Answering Inquiries	184
回答问询	
4. Talking About Driving	189
谈论开车	
5. Talking About The Weather	192
谈论天气	
6. Being Held up In The Traffic	196
行车受阻	
7. Something Wrong With The Taxi	201
车出毛病	
8. Accepting Fares	206
收取车费	
9. Giving Directions	209
为客指路	

(二) Commonly Used Expressions	215
常用语句	

Part Six Conversational English For Other Hotel Clerks

第六部分 宾馆其他职员英语会话

(一) Situational Dialogues

实况对话

1. Booking A Train Ticket	224
预订火车票	
2. Booking Plane Tickets	226
预订机票	
3. Selling Stamps	227
出售邮票	
4. Sending Parcels	230
邮寄包裹	
5. Sending A Telegram	232
拍发电报	
6. Sending Some Money	234
汇寄钱款	
7. Barbering A Male Guest	235
男客理发	
8. Doing Hair For A Female Guest	238
女客做发	
9. Developing Some Films	241
冲洗胶卷	
10. Printing Some Negatives	243

加印照片

(二) **Commonly Used Expressions** 246

常用语句

**Part One Conversational English
for Receptionists**
第一部分 前台接待员英语会话

(一) Situational Dialogues
实况对话

1. Making Room Reservations 预订房间

Dialogue One 对话(1)

Receptionist: Good morning, madam. Can I help you?

接待员: 早上好! 女士,能为您效劳吗?

Guest: Good morning. I'd like to reserve some rooms
for a tourist party.

旅客: 早上好! 我想为一个旅游团订房间。

Receptionist: All right. We have various types of rooms.
Which kind of room would you like to reserve?

接待员: 行。我们有各种类型的房间,您想订哪种呢?

Guest: You see, we are tourists whose requests are
different, so please tell me more about it, will
you?

旅客: 你知道,我们是旅游的,要求各不相同,请多介

绍这方面的情况好吗?

Receptionist: It's my pleasure. We have single rooms, double rooms, suits and deluxe suits, etc. Well, here is an introduction to our hotel.

接待员: 我很乐意。我们有单人房, 双人房, 套房, 豪华套房等。瞧, 这是我们宾馆的介绍。

Guest: That's great. I'd like to book three single rooms, five double rooms and two suits.

旅客: 好极了, 我想订 3 间单人房, 5 间双人房和两间套房。

Receptionist: All right, madam. For which dates do you want to book the rooms?

接待员: 好的, 女士。您想订哪几天的?

Guest: From tomorrow till October 28th. That's five days in all.

旅客: 从明天到 10 月 28 日, 总共 5 天。

Receptionist: I see. Now please fill out the form while I prepare your key cards for you.

接待员: 我知道了。请您填好这张表, 我来给你们开出入证。

Guest: Here you are. Is everything done?

旅客: 表填好了这样行了吗?

Receptionist: Just a moment, madam. You should pay a deposit of US \$ 1,000 beforehand.

接待员: 稍等一下, 女士。您应预付 1,000 美元的订金。

Guest: No problem. Here you are.

旅客: 没问题, 钱在这儿。

Receptionist: Thank you. Please keep this receipt and check

in tomorrow morning.

接待员: 谢谢。请留好这张收据,明天上午登记时要用。

Guest: Thank you. By the way, is there any preferential rate for the party?

旅客: 谢谢。顺便问一下,旅游团是否有优惠呢?

Receptionist: Yes, there is a 10 per cent discount.

接待员: 有的,有10%的优惠。

Guest: That's wonderful. Thank you very much.

旅客: 真是棒极了。十分感谢你。

Receptionist: You're welcome. I hope all of you will have a good stay here.

接待员: 不用谢,希望你们将在这儿玩得开心。

Dialogue Two 对话(2)

Receptionist: Good afternoon. This is Advance Reservations.
May I help you, sir?

接待员: 下午好,这是客房预订部,能为您效劳吗,先生?

Guest: Good afternoon. I'd like to have a reservation at your hotel?

旅客: 下午好!我想在贵宾馆预订房间。

Receptionist: Certainly. May I have your name, please?

接待员: 当然可以。请您把名字告诉我好吗?

Guest: Yes, it is Blake, John Blake.

旅客: 好的,我叫布莱克,约翰·布莱克。

Receptionist: Thank you. Mr. Blake. When would you like to reserve the room for?

接待员: 谢谢您。布莱克先生,您想订什么时候的房间?