

旅游饭店 日语手册



崔南新 编著
中国旅游出版社



旅游饭店日语手册

(~~日汉对照~~)

崔南新 编

中国旅游出版社

责任编辑：欧效梅
美术编辑：马玉连
技术编辑：李崇宝

旅游饭店日语手册

（日汉对照）

崔南新 编

中国旅游出版社出版
（北京建国门内大街甲九号）
外文印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行

开本：787×1092毫米 1/32 印张：6.125 字数：126千

1990年12月第一版 1990年12月第一次印刷

印数：6000册 定价：4.00元

SBN 7-5032-0222-X/H·4

编 者 的 话

本书是以具有国际水准的现代化饭店为活动舞台编写的日语会话手册，涉及饭店对客服服务的诸多方面。各个场景的设计也是以丰富的案例为基础的，意在使读者在进行会话练习的同时，能够了解到不同客情的国际上惯用的处理方式，以供大家参考。

当今的世界，礼貌与卫生已成为基本的社会文明。我们涉外服务行业员工的文明礼貌的谈吐，殷勤周到的服务，会使国际友人从服务行业这个“敏感”的窗口看到我国人民的精神风貌和迅猛前进的步伐。

林台译审和冯爱珠副译审在百忙中抽出时间审校全稿，谨衷心向他们致谢。

因编者水平和时间的限制，不足之处在所难免，万望读者不吝赐教。

编 者

一九八七年四月

83-20/00

目 录

编者的话

一、前厅部分	1
1. 迎宾员	1
(1) 宾客抵达时	1
(2) 宾客离店时	2
2. 行李员	2
(1) 客人进店业务	2
(2) 客人离店业务	5
(3) 行李寄存业务	6
A. 寄存行李	6
B. 取行李	7
(4) 修理及递送物品的服务	7
A. 修理物品服务	7
B. 递送物品(留言单、电报、电传、信件、包裹等)的服务	9
(5) 安排出租汽车	10
3. 预订员	17
4. 开房员	22
(1) 开房业务	22
A. 没有记住预订客人姓名时	22
B. 记得预订客人姓名时	25
C. 未预定客人到来时	26
D. 超额预订客房不能满足客人需要时	29

E. 关于房价	30
(2) 换房业务	30
A. 一般换房	30
B. 主动推销高档房	33
C. 饭店方面提出换房的情况	34
5. 问讯员	36
(1) 有关店内情况的问讯服务	36
(2) 有关市内情况的问讯服务	47
(3) 客房钥匙的保管	52
(4) 受理会客及留言事项	53
(5) 住店客人的邮件服务	59
6. 总机接线员	65
7. 兑换员	74
8. 收款员	78
二、客房服务	86
1. 客房中心值班员	86
2. 客房服务员	93
3. 洗衣房值班员	97
4. 客房清扫员	103
三、餐饮部分	106
1. 宴会预订员	106
2. 餐厅服务	110
(1) 中餐厅的服务	110
(2) 西餐扒房的服务	120
3. 房内用膳服务	127
(1) 电话预订	127

(2) 侍膳服务	132
四、商场	133
1. 文房四宝店	133
2. 刻字柜	137
3. 工艺美术品店	141
4. 漆器、红木器店	146
5. 时装柜	150
6. 古玩柜	152
7. 烟酒茶糖店	155
五、其他	159
1. 安全消防员	159
2. 大堂经理	160
3. 医务室	163
4. 理发店	170
5. 出租汽车	173
六、餐饮补充词汇	177
1. 一般词汇	177
2. 餐具	179
3. 烹饪用语	180
4. 调味品	182
5. 饮料	183
6. 中餐	184
(1) 主食	184
(2) 菜肴	185
7. 西餐	186
8. 日本菜	187

一、フロント・オフィス 前厅部分

1. ドアマン

(1) お客様が到着した場合

ド: いらっしゃいませ、お疲れさまでした。

ド: ようこそ、××ホテルへお出で下さいました。

ド: どうぞ、お荷物はそのままお残し下さい。すぐベルボーイがお運びいたしますから。

客: いいえ、自分で持ちます。

客: じゃ、お願いします。

ド: お荷物はあわせて三個でございますね。

1. 迎賓員

(1) 賓客抵达时

迎: 您好, 欢迎!

迎: 您好, 欢迎光临 × × 饭店。

迎: 请将行李留在这里, 行李员会马上为您送去的。

客: 谢谢, 我自己拿吧。

(贵重物品、易碎物品都应由客人自己拿。)

客: 好的, 拜托了。

迎: 您的行李一共三件, 对吗?

(此种情况须与客人确认行李件数。)

客: えゝ、そうです。

ド: フロントはそちらでござ
います。どうぞ。

ド: いらっしゃいませ。神谷^{かみ や}
様^{さま}でいらっしゃいます
ね。お待ち申しあげてお
りました。

(2) お客様^{きやくさま}が^{しゆつたつ}出立^{げ かい}の場合^{たの りよう}

ド: どうぞ楽しいご旅行を。
またのお越し^こをお待ち申^{もう}
しあげております。

2. ベルボーイ

(1) チェック・イン^{きようむ}業務

ベ: いらっしゃいませ。

ベ: 西村様^{にしむらさま}でいらっしゃいま
すね。お待ち申しあげて
おりました。

ベ: 西村様^{にしむらさま}がお着^つきです。

客: 是的。

迎: 总服务台在那边, 请。

迎: 您好, 欢迎! 神谷先生,
我们在恭候您的光临。
(要尽量记住客人的姓
名, 当其再次来访时能用
姓名称呼。)

(2) 宾客离店时

迎: 祝您旅途愉快!
欢迎您再次光临。
(不仅要重视“欢迎”,
而且要注意“欢送”, 以
便给客人留下长久难以忘
怀的美好回忆。)

2. 行李员

(1) 客人进店业务

行: 您好, 欢迎!

行: 是西村先生吧, 我们在恭
候您的光临。

(如果从行李牌上知道了
客人的姓名, 则应用姓名
称呼。)

行: 西村先生到了。

(行李员向开房员报告。)

ルームクラーク：西村様を
2315号室へご案内して下さい。
さい。

客：はい。西村様、ご案内いたします。

客：お願いします。

客：23階でございます。どうぞ。

客：15号室はこちらです。どうぞ。

客：りっぱな部屋ですね。

客：ご承知かと存じますが、室温調節はこれで、バスルームヒーターはこれです。ベッド脇のナイトテーブルのパネルにテレビ、ナイトランプなどのスイッチが（設置して）あります。このようにお使い下さいませ。

客：これは各種サービスのご案内、本館内の電話番号のご案内とレストランのご案内です。どうぞ、ご利用

客房員：请把西村先生带到2315房间。

行：好的。西村先生，我陪您去房间吧。

客：麻烦你了。

行：23层到了，请。

（从前后关系看，这里不是再叮咛，而是告知客人到了二十三层。）

行：15号房间到了，请。

客：（房间）真漂亮啊！

行：想必您都知道，这是室温调节开关，这是浴室加热器开关。床头柜上装有电视机、地灯等开关，请这样使用。

行：这里有服务指南、店内电话指南，还有餐厅服务指南。门后的火警疏散图标出了安全门的位置，请您

よう
用ください。それから、
きんきゆう ば あい ひじょうぐち
緊急の場合、非常口の
いち うちがわ ひよう
位置はドアの内側に表
じ
示してありますが、あら
かじめごらん下さい。

べ、ほかになにかご不明の点
がございましたら、電話
でフロント、または各フ
ロアの客室係りにお聞
き下さい。ほかになにか
ご用事は（ございません
か）。

客：え、売店はどこにあり
ますか、お土産を買いた
いんですが。

べ、はい、売店は一階にござ
います。ショッピングア
ーケードは別館にありま
す。本館の東の方です。

客：いろいろとどうも。気持
だけですが、どうぞお納
め下さい。

べ、いいえ、チップはお受け
取りできません。ご好意、
ありがとうございます。
では、失礼いたします。

记下。

行：如果过会儿有什么不明白
的地方，可以打电话到总
服务台，也可以问楼面客
房服务员。请问还有别的
事吗？

客：请问商店在哪里？我想买
点礼品。

行：商店在一层。主楼的东面
在分馆里有购物中心。

客：谢谢。这是一点小意思，
请收下。

行：谢谢您的好意，我们不收
小费，我告辞了。

(2) チェック・アウト業務
 客: (電話を受け); お待たせ
 いたしました。ベル・デ
 スクでございます。

客: わたしは903号室の田中
 様です。荷物を運んで下さ
 い。

客: はい、903号室の田中様
 でいらっしゃるんですね。
 すみませんがお荷物は一
 時預りでございますか、
 それともご出立でござ
 いますか。

客: 出発です。

客: 何時ごろお発ちになりま
 すか。

客: 九時に出発する予定で
 すが。

客: はい、すぐ運びにまいり
 ます。

客: (ノックして); ベルボー
 イでございます。

客: はい、どうぞ(おはいり
 下さい)。

客: おはようございます。田
 中様でいらっしゃいます

(2) 客人离店业务

行: (接电话); 您好, 大厅服
 务处。

客: 我是903房间的田中, 请
 你们搬一下行李。

行: 哦, 是903房间的田中先
 生啊? 请问您是临时寄存
 行李呢, 还是要离店呢?

客: 离店。

行: 请问您几点离店?

客: 九点出发。

行: 好的, 我们马上来为您提
 行李。

行: (敲门); 我是行李员。

客: 请进。

行: 您早。您就是田中先生
 吧?

ね。

客: はい、わたしが田中^{たなか}です。

ベ: お荷物^{にもつ}はもう準備^{じゆんび}なされましたか。

客: はい、一応^{いちおう}かたづけました。これです。

ベ: 全部^{ぜんぶ}で七個^{ななこ}でございますね。お忘れ^{わす}れものはございませんか、もう一度^{いちど}お確か^{たか}め下^{くだ}さい。

客: はい、もう確^{たしか}めました。

ベ: 大変^{たいへん}失礼^{しつれい}ですが、ご出^{しゆつ}立^{だつ}の前にルームキー^{まゐ}をフロント^{かえ}へお返^く下^{くだ}さいませう。

客: はい、わかりました。

ベ: ありがとうございます。

(3) クローク業務^{きようむ}

A. 荷物^{にもつ}の預^{あず}かり

ベ: いらっしゃいませ。

客: すみませんが、荷物^{にもつ}を預^{あず}かってもらえませんか。

ベ: はい、お預^{あず}かりカードに^{きにゆうくだ}ご記入^き下^{くだ}さい。おそれいます、いつごろお

客: 是的, 我就是田中。

行: 您的行李准备好了嗎?

客: 已经收拾好了, 就是这些。

行: 一共七件, 是吗? 请再查看一下是否还有遗忘的物品。

客: 都查看过了。

行: 请原谅, 在出发前请您把房间钥匙交给总服务台。

客: 我知道了。

行: 谢谢。

(3) 行李寄存业务

A. 寄存行李

行: 您好, 欢迎!

客: 请问, 可以寄存行李嗎?

行: 好的, 请填写寄存单。请问, 您准备什么时候来取?

受け取りになりますか。

客：あさっての^{びる}昼ごろ。

ベ：ありがとうございます。
 解^{ほど}けそうでございます
 が、結^{むす}び直^{なお}してよろしい
 でしょうか。

客：お願^{ねが}いします。

ベ：お預^{あず}かりカードでござい
 ます。これでお荷物^{にもつ}をお
 受け取り^{うけと}下さい。

B. 荷物^{にもつ}の受け取り

客：すみませんが、荷物^{にもつ}を取
 りにきたんですが。

ベ：はい、お預^{あず}かりカードを
 拝見^{はいけん}させて頂^{いた}きます。

客：はい、どうぞ。

ベ：少々^{しょうしょう}お待ち^{まち}くだ
 さいませ。……お待^{まち}たせいたし
 ました。どうぞお確^{かしこ}め願^{ねが}
 います。

(4) 修^{しゆ}理^り、届^{とど}け物^{もの}サービス

A. 修^{しゆ}理^りサービス

ベ（電話^{でんわ}を受け）：お待^{まち}たせ
 いたしました。ベル・デ
 スクでございます。

客：すみませんが、ちょっと

客：后天中午。

行：谢谢。您的行李象要散
 了，我为您重新系一下好
 吗？（此种情况一定要当
 面得到客人的确认。）

客：好的，谢谢。

行：这是寄存卡，到时候您可
 凭此卡领取寄存物品。

B. 取行李

客：麻烦您，我来取行李。

行：好的，请您出示寄存卡。

客：好的，给您。

行：请您稍等一下。……让您
 久等了，请您查看一下。

(4) 修^{しゆ}理^り及递送物品的服务

A. 修^{しゆ}理^り物品服务

行（接电话）：您好，大厅服
 务处。

客：请问，能帮我修理一下箱

の不注意^{ふちゆうい}で、トランク^{なす}に傷^{きず}がつけました。なおしてくれませんか。	子吗？我的箱子不小心划了个口子。
ペ: はい、お名前^{なまえ}とルームナンバー^{なま}を、おそれいりますか。	行: 好的, 请问您的姓名和房号。
客: 806号室^{こうしつ}の橋本^{はしもと}です。	客: 806房间的桥本。
ペ: ありがとうございます。すぐお部屋^{へや}にまいります。	行: 谢谢。我们马上到您的房间来。
ペ(ノックして): ベルボーイ^{ベルボーイ}でございます。	行(敲门): 我是行李员。
客: どうぞ。	客: 请进。
ペ: こんにちは。橋本^{はしもと}様、トランク^{なす}をお見せ^{みせ}下さいませ。	行: 您好。桥本先生, 请将箱子让我看一下。
客: ことです。	客: 好的, 就是这个箱子。
ペ: あゝ、これですか。ご心配^{しん}は要^いりません。おまかせ^{かせ}下さい。	行: 噢, 就是这个吗? 您不必担心, 很快就可以修好的。
客: あゝ、よかった。	客: 那太好了。
ペ: では、トランク^{なす}の中^{なか}の物^{もの}を取り出^として下さい。10分^{じつぷん}ほどしてからトランク^{なす}を取りにまいります。	行: 那么, 请您先把箱子里的东西取出来, 大约10分钟后我再来取。 (客人从箱子里取东西时, 服务员应回避。)

客: 何時いつできあがるでしょう
か。あさしゅつぱつって出い発する
予定よていですが。

ペ: おそくともあしたにはで
きあがりますおも(できあが
ると思います)

客: お願いねがします。

ペ: おそれいりますが、ホテ
ルの規定きていによりまして、
手て数料すうりょうを頂いただくことにな
っております。ご了承りようしょう
くだ
下さい。

B. 届物とどけもの(メッセでんージ、電
報ほう、テレックス、手紙てがみ、
小包こづつみなど)のサービス

ベ(ノックして): ベルボー
イでございます。

客: はい、どうぞ。

ペ: こんばんは。山口様やまぐちさま、電
報ほうが届とどいております。こ
れにサインをねがお願いいた
します。

客: はい、これでいいです
か。

ペ: ありがとうございます
た。

客: 请问, 什么时候能修好?
我后天就出发。

行: 最迟明天就好。

客: 拜托了。

行: 根据饭店的规定, 我们要
收取一些服务费, 这一点
请您谅解。(费用问题要
事先打招呼。否则, 是会
发生麻烦的。)

B. 递送物品(留言单、电
报、电传、信件、包裹
等)的服务

行(敲门): 我是行李员。

客: 请进。

行: 您好。山口先生, 您的电
报, 请签字。

客: 好的。这样可以吗?

行: 谢谢。

(5) タクシーの手配

ベ (電話を受け) : お待たせ
いたしました。ベル・デ
スクでございます。

客: わたしは西村です。タク
シーを呼んでくれません
か。

ベ: はい、西村様、お部屋は
709号でございますね。

客: え、そうです。

ベ: 何時にご入り用ですか。
どちらへおでかけでいら
っしゃいますか。

客: 南京駅へいきますが、タク
シーを九時にお願いま
す。

ベ: 片道でございますか、そ
れとも往復でございます
か。

客: 往復です。

ベ: はい、709号室の西村様、
九時にタクシーをご入り
用で、南京駅におでかけ
でいらっしゃいますね。

(5) 安排出租汽车

行 (接电话) : 您好, 大厅服
务处。

客: 我是西村, 帮我叫辆出租
汽车好吗?

行: 好的, 西村先生, 您的房
号是709吗? (即使是显
示电话, 也要与客人确认
一下房号。)

客: 是的。

行: 请问您几点用车? 去什么
地方?

客: 我要去南京站, 请九点为
我派车。

行: 请问是单程还是来回?

客: 是来回。

行: 好的。709房间的西村先
生九点要一辆出租汽车去
南京站, 对吗? 谢谢。