

旅游服务实用英语系列

Practical English for Tourism Services

丛书主编 金惠康

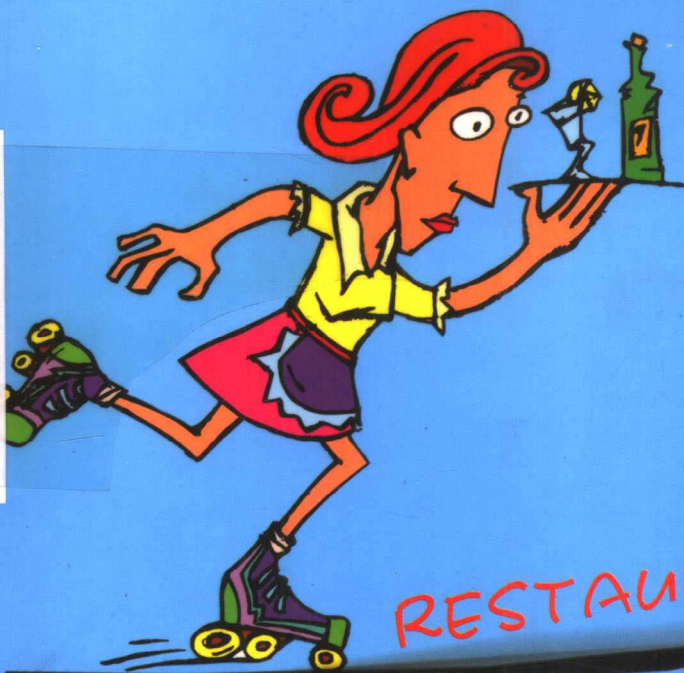
酒楼

服务英语

◆金惠康 罗向阳 编著

P

ractical English for Restaurants



RESTAURANTS

中国英语能力等级量表

中国英语能力等级量表 服务英语分卷

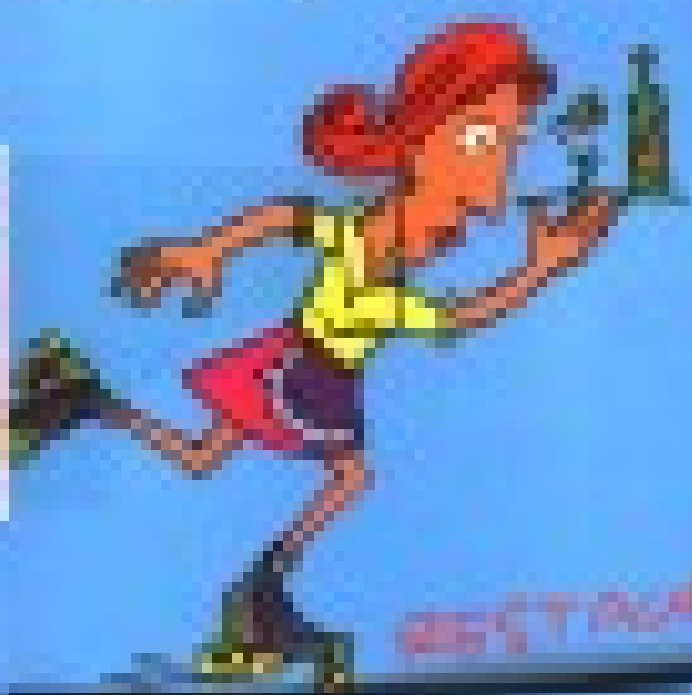
中国英语能力等级量表

酒楼

服务英语

中国英语能力等级量表

Practical English
for Restaurants



中国英语能力等级量表



旅游服务实用英语系列

Practical English for Tourism Services

丛书主编 金惠康

Practical English
for Restaurants

酒楼

服务英语

◆金惠康 罗向阳 编著

BOOK

广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

酒楼服务英语/金惠康, 罗向阳编著. —广州: 广东旅游出版社, 2006. 1

(旅游服务实用英语系列)

ISBN 7-80653-698-1

I. 酒... II. ①金... ②罗... III. 饭店—商业服务—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 111851 号

丛书策划: 姚 芸

责任编辑: 提文静

封面设计: 何 阳

责任技编: 许 佳

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600

联系电话: (020) 87348887

韶关市新华宏达印务有限公司印刷

(韶关市武江区沐溪工业园 4 号路边)

889 × 1194 毫米 32 开 9.25 印张 162 千字

2006 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 - 6000 册

定价: 18.00 元

版权所有 侵权必究

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

出版前言

自1999年我社推出“实用英语书系丛书”以来，一直都很受读者的欢迎，尤其是《酒店实用英语》、《酒楼餐厅英语》、《旅行社英语》等更是连年再版。但随着旅游业的发展，对从业人员的服务品质的要求越来越高，为了满足实际的需要，我们诚邀对旅游服务业有较深了解且有丰富教学经验和实践经验的高校老师编写了这套“旅游服务实用英语系列”，首批推出《酒楼服务英语》、《饭店服务英语》和《导游服务英语》三本。该系列整体层次比原来的“实用英语书系丛书”有较大的提升，而且考虑到旅游服务中，“酒楼服务人员”、“饭店服务人员”和“导游服务人员”需要掌握的相关服务英语的程度和难度也不同，因此该系列一改以往丛书均按统一的体例和难度来编写的惯例，根据不同岗位的实际要求来编写。

《酒楼服务英语》是该系列的第一本，全书十四个单元，每单元均从“服务场景”入手，告知读者需要掌握的“行业套话”；“实用对话”让读者进行最基本的实操练习，“模拟练习”则帮助读者进一步提高实务英语会话能力。该套系列的特色在于突出“服务英语”的实际要求，因此在“服务词汇”一栏中，词条的选择更加行业化，每单元的“跨文化注释”和书后的“附录”部分，为读者讲解了相关的服务背景知识，提供了更丰富的备用词条，目的在于帮助读者对相关的“服务英语”有较好的理解，并在实际运用中应对自如。

考虑到来华的外国顾客，也会有兴趣享用中餐，以了解中国的饮食文化，故该书特别加重了中餐服务的有关内容。

该书不仅是酒楼服务人员英语会话的专用书，也可供赴外经营餐馆者、到餐馆打工的留学生、到餐馆用餐的出国旅客和定居海外的人士参考。

编 者

总序：新千年的中国旅游

旅游业是当今世界上最大的服务产业，新千年将是中国旅游业发展的“黄金世纪”，中国将成为新世纪世界上最大的游客接待国。在中国国民经济发展中，旅游业已经成为第三产业的领跑产业，不少地区都在制定旅游发展规划，通过旅游业来促进和带动当地社会经济的发展。中国幅员辽阔，地大物博，历史悠久，既具有丰厚的历史文化积淀，又拥有多姿多彩的自然风光；而且随着现代经济蓬勃发展，各种各样的会展与盛会不断，吸引着愈来愈多的世界游客前来旅游观光，认识与见证这正在崛起的古老东方文明。

新千年，开门红。华夏欣逢四大盛事，带来无限的发展机遇。龙年伊始，中国加入 WTO 成功，与国际接轨，按国际惯例办事成为新的时尚。开放的新世纪给海外客商、中国社会带来无限的商机，给中国旅游业带来无限的海外市场。

好事连台，北京申办第 29 届夏季奥运会成功。2008 年，全新的北京将举办人类社会有史以来最盛大的奥运盛会。第 29 届奥林匹克运动会的图徽——中国印（China Seal），吸引了全世界的眼球。“活力北京”（Kicking Beijing）体现了古老的北京重新充满了现代活力；“中国印”的承诺再次赢得了世界大家庭的满堂彩（Carrying the house）。“新北京，新奥运”（New Beijing, Great Olympics）将掀起一场宏大的中国文化、旅游、体育大促销的热潮。“一个世界，一个梦想”（One World, One Dream）。

2010 年上海市将代表中国首次举办世界博览会，展现上海与世界同步发展的现实与前景。融东西方文化为一炉的“海派文化”（Internationally-oriented culture）又将带来数以百万计的海外商贾宾朋。“城市，让生活更美丽”（Better City，

Better Life.)。

2004 年夏季广州市申办第 16 届夏季亚运会成功。2010 年，我们相约广州 (2010 Let's Meet in Guangzhou)。一年两度的“广交会”(Comton Fair) 引来海内外客商云集。华南商都 (Guangzhou as South China's capital of commerce) 商战 (biz events/activities) 如潮，科技展览 (science exhibition) 不断，广州成了购物天堂 (a shopping paradise)。各种各样的会展引来世界各地、各色、各种、各样的商贾游客。她像一块磁石，把天下的投资者、客商、游客、人才与机遇通通聚在一起。广州是一个非常开放的城市，在吸引海外客商与游客方面也独具匠心：“您不来，那是您的错。如果您来了，不想再来，那是我的错。” (If you don't come, that's your fault. If you have been here and don't want to come again, that's my fault.) 这充满了人情味的语言使全世界都发出会心的微笑：“这正是新广东的风格。” (This is a new Guangdong all over.)

“东方之珠” (The Oriental Pearl) 香港作为五大国际金融中心之一，是中国通往世界的重要纽带。东西方文化荟萃于此 (a living fusion of East and West) 使香港成为“世界之都” (The World City)、“动感之都”、“活力之都” (City of Life: Hong Kong is it!)。“粤桂湘琼和闽赣，香港澳门云贵川”推动了“泛珠三角” (PPRD) 区域经济的合作，旅游当仁不让地成为主要合作项目之一，建立九省两特区的无障碍旅游区，使南中国的旅游业成为一体。珠三角与汕头市所推行的 144 小时的旅游护照免签 (free visa for overseas tourists)，更对来香港的海外游客敞开了欢迎的大门。

现在，随着越来越多的外国游客和商人来到中国这个古老

而充满神奇色彩的东方国家，旅游、餐饮和饭店服务将成为我国的重要经济产业。旅游、餐饮、饭店涉外服务语言也需要进一步规范化。越来越多的服务业从业人员需要获得一些得心应手且又符合时代精神的英语工具书，这套“旅游服务实用英语系列”（*Practical English for Tourism Services*）应时而生。首批包括《导游英语》（*Practical English for Tourist Guides*）、《饭店服务英语》（*Practical English for Hotels*）和《酒楼服务英语》（*Practical English for Restaurants*）。此套书以通俗易懂的语言向读者介绍有关知识，同时以中国国情为素材，力求语言口语化，贴近生活，所列举的词汇重点突出，涉及广泛。并以旅游服务的“六要素”内容为主线，以当代旅游管理理念为指导，体现旅游业的最新信息，普及旅游行业的国际知识与新要求，追求内容的全面更新换代，按照国际标准与惯例来提升我们的旅游从业人员，提高旅游的服务水平。

丛书主编金惠康
谨识于南国羊城

目 录

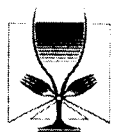
Contents

Unit 1 预订座位(Making a Reservation)

Part I 预订座位 I (Reservation)	(2)
1. 服务场景(Business Background)	(2)
2. 行业套话(Professional Routines)	(3)
3. 实用对话(Practical Dialogues)	(6)
4. 模拟练习(Progressive Work)	(9)
5. 服务词汇(Words & Expressions for Service)	(11)
6. 跨文化注释(Intercultural Notes)	(12)
Part II 预订座位 II (Making a Reservation)	(16)
1. 服务场景(Business Background)	(16)
2. 行业套话(Professional Routines)	(17)
3. 实用对话(Practical Dialogues)	(21)
4. 模拟练习(Progressive Work)	(23)
5. 跨文化注释(Intercultural Notes)	(27)

Unit 2 迎宾(Welcome)

1. 服务场景(Business Background)	(30)
------------------------------	------



- 2. 行业套话 (Professional Routines) (31)
- 3. 实用对话 (Practical Dialogues) (34)
- 4. 模拟练习 (Progressive Work) (36)
- 5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service) (38)
- 6. 跨文化注释 (Intercultural Notes) (40)

Unit 3 点菜 (Order—Taking)

- 1. 服务场景 (Business Background) (44)
- 2. 行业套话 (Professional Routines) (45)
- 3. 实用对话 (Practical Dialogues) (49)
- 4. 模拟练习 (Progressive Work) (52)
- 5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service) (54)
- 6. 跨文化注释 (Intercultural Notes) (56)

Unit 4 上菜 (Order—Serving)

- 1. 服务场景 (Business Background) (60)
- 2. 行业套话 (Professional Routines) (62)
- 3. 实用对话 (Practical Dialogues) (65)
- 4. 模拟练习 (Progressive Work) (67)
- 5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service) (69)
- 6. 跨文化注释 (Intercultural Notes) (71)

Unit 5 早餐服务 (Breakfast—Serving)

- 1. 服务场景 (Business Background) (74)
- 2. 行业套话 (Professional Routines) (77)

- 3. 实用对话(Practical Dialogues) (78)
- 4. 模拟练习(Progressive Work) (80)
- 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (82)
- 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (87)

Unit 6 用餐服务(Dining Serving)

- 1. 服务场景(Business Background) (92)
- 2. 行业套话(Professional Routines) (93)
- 3. 实用对话(Practical Dialogues) (96)
- 4. 模拟练习(Progressive Work) (98)
- 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (100)
- 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (101)

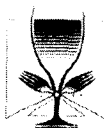
Unit 7 宴会服务(Feast Serving)

- 1. 服务场景(Business Background) (104)
- 2. 行业套话(Professional Routines) (106)
- 3. 实用对话(Practical Dialogues) (107)
- 4. 模拟练习(Progressive Work) (110)
- 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (111)
- 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (112)

Unit 8 自助餐(Buffer)

- 1. 服务场景(Business Background) (114)
- 2. 行业套话(Professional Routines) (114)
- 3. 实用对话(Practical Dialogues) (116)





- 4. 模拟练习(Progressive Work) (117)
- 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (118)
- 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (120)

Unit 9 西餐(Western Dishes)

- Part I 品尝西餐(Enjoy Western Food) (124)
- 1. 服务场景(Business Background) (124)
 - 2. 行业套话(Professional Routines) (126)
 - 3. 实用对话(Practical Dialogues) (127)
 - 4. 模拟练习(Progressive Work) (129)
 - 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (131)
 - 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (134)

- Part II 享受西方美食(Enjoying Western Food) (135)
- 1. 服务场景(Business Background) (135)
 - 2. 行业套话(Professional Routines) (137)
 - 3. 实用对话(Practical Dialogues) (138)
 - 4. 模拟练习(Progressive Work) (139)
 - 5. 服务词汇(Words & Expressions for Service) (141)
 - 6. 跨文化注释(Intercultural Notes) (143)

Unit 10 中餐(Chinese Dishes)

- Part I 品尝中餐(Enjoy Chinese Wokking) (150)
- 1. 服务场景(Business Background) (150)
 - 2. 行业套话(Professional Routines) (150)
 - 3. 实用对话(Practical Dialogues) (151)

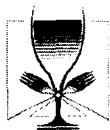
4. 模拟练习 (Progressive Work)	(152)
5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service)	(153)
6. 跨文化注释 (Intercultural Notes)	(156)
 Part II 美食中华 (Food in China)	(157)
1. 服务场景 (Business Background)	(157)
2. 行业套话 (Professional Routines)	(157)
3. 实用对话 (Practical Dialogues)	(160)
4. 模拟练习 (Progressive Work)	(161)
5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service)	(162)
6. 跨文化注释 (Intercultural Notes)	(164)

Unit 11 餐桌礼仪 (Table Manners)

1. 服务场景 (Business Background)	(168)
2. 行业套话 (Professional Routines)	(169)
3. 实用对话 (Practical Dialogues)	(171)
4. 模拟练习 (Progressive Work)	(172)
5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service)	(173)
6. 跨文化注释 (Intercultural Notes)	(174)

Unit 12 食俗习惯 (Dining Customs)

1. 服务场景 (Business Background)	(178)
2. 行业套话 (Professional Routines)	(178)
3. 实用对话 (Practical Dialogues)	(180)
4. 模拟练习 (Progressive Work)	(182)
5. 跨文化注释 (Intercultural Notes)	(184)



Unit 13 处理意外 (Handling Emergency)

1. 服务场景 (Business Background) (188)
2. 行业套话 (Professional Routines) (189)
3. 实用对话 (Practical Dialogues) (192)
4. 模拟练习 (Progressive Work) (194)
5. 跨文化注释 (Intercultural Notes) (195)

Unit 14 买单 (Paying the Bill)

1. 服务场景 (Business Background) (198)
2. 行业套话 (Professional Routines) (200)
3. 实用对话 (Practical Dialogues) (203)
4. 模拟练习 (Progressive Work) (205)
5. 服务词汇 (Words & Expressions for Service) (207)
6. 跨文化注释 (Intercultural Notes) (209)

Unit 15 附录 (Appendix)

- 附录 1 (Appendix I) 西餐知识 (About Western Food)
..... (212)
- 附录 2 (Appendix II) 西餐常见菜肴
(Popular Dishes of Western Cuisine) (219)
- 附录 3 (Appendix III) 中国八大菜系
(China's Famous Eight) (231)
- 附录 4 (Appendix IV) 中餐常见菜肴
(Popular Chinese Dishes) (236)

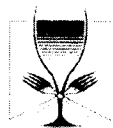
附录 5 (Appendix V) 少数民族特色菜肴 (Ethnic Specialties/Dishes)	(257)
附录 6 (Appendix VI) 中西烹调差异 (Difference between Chinese Wokking and Western Cooking)	(261)
附录 7 (Appendix VII) 中国星级饭店和酒家 (Star Hotels/Restaurants in China)	(272)
参考文献	(280)

Unit 1

M

aking a Reservation

预订座位



Part I 预订座位 I (Reservation)

1. 服务场景 (Business Background)

①介绍营业时间。一般打到餐厅来的电话除了预约餐位和寻人之外,最常询问的事项就是营业时间、餐饮内容和寻找失物。关于营业时间,不外乎是客人想知道餐厅几时开门营业、几时打烊,这时只需回答: The restaurant opens at 7 am and closes at 10 pm. / The restaurant's hours are from 7 am until 10 pm.

②如果是查询有关餐厅的餐饮内容时,除了简略地告诉客人“我们供应四川菜、广东菜、西餐或瑞士菜”等,最好也介绍一下拿手好菜(chef's dish)与特色菜(specialties),必要时得提供给客人价格方面的资料。所以接听电话的服务人员,手边应随时备有一份餐厅的英文菜单。客人询问时,只要依照上面的资料回答即可。

③不管有无就餐位,服务生都要热情接待,尽一切可能去帮助客人,甚至介绍到其他餐馆;对犹豫不决、打听情况的,要以实情相告,尽量介绍本店的优势,满足他们的特殊要求,争取他们来就餐。

④客人寻找不同风格的餐厅。到中国游玩的西方游客,品尝当地各种不同的美食是行程重头戏之一,然而,身为异乡人,自然无法知道每家餐厅口味如何。此时,客人若向饭店中的服务人员询问,餐厅服务生要热情帮助。