

Hotel
Spoken
English

酒店
饭店

服务口语

一学就会

(全情景应急版)

强臻 刘莉 编著

星级酒店饭店员工
都在这样幸福学英文！



全情景、最基础服务口语早储备早安心！
应急单词，应急句子，应急会话即学即用！
酒店饭店职员想学的、该会的英语口语

就在这里！



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

Hotel
Spoken
English

酒店服务口语 饭店 ——学就会

(全情景应急版) 强臻 刘莉 编著



内容提要

全情景酒店饭店服务口语每日快储备,随时可应急!书中精选了在酒店饭店场合与外国人交流时的高频情境,如前台、客房、餐饮、休闲、商务等,单词实用,句子精彩,会话贴近生活,超级实用。把本书装进口袋,酒店饭店服务口语 easy 装脑袋!你临时要用的一個词、一句话就在这里,可随时查随时用。

本书可作为酒店饭店职员的参考工具书,也可作为出国游酒店餐饮情境中的应急指南。随书赠送纯外教录音 MP3 光盘,语速适中,易听易模仿,还原最真实的语境。建议读者反复听,磨练耳朵!

图书在版编目(CIP)数据

酒店饭店服务口语一学就会:全情景应急版/强臻,刘莉编著. — 北京:中国水利水电出版社,2013.8
ISBN 978-7-5170-1075-3

I. ①酒… II. ①强… ②刘… III. ①饭店业—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第168622号

策划编辑:陈艳蕊 责任编辑:陈艳蕊 加工编辑:曹亚芳

书 名	酒店饭店服务口语一学就会(全情景应急版)
作 者	强臻 刘莉 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网 址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电 话: (010) 68367658 (发行部)、82562819 (万水)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电 话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京正合鼎业印刷技术有限公司
规 格	105mm×185mm 48开本 7.5印张 208千字
版 次	2013年8月第1版 2013年8月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	22.80元(赠MP3光盘)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换
版权所有·侵权必究

- ☞ 全情景、最基础酒店饭店英语早储备早安心!
- ☞ 星级酒店饭店员工都在这样幸福学英文!
- ☞ 应急单词, 应急句子, 应急会话即学即用!
- ☞ 酒店饭店情景下想学的、该会的英语口语就在这里!

本书从最实用、最基本的词汇着手, 丰富学习者的语言基础, 继而由词成句, 由句及篇, 本着学必致用的原则步步深入。书中通过对话形式还原酒店服务中的常见场景, 通过多听、多读、多练方式使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语, 还能了解酒店各运作部门的业务知识、操作流程和服务技巧。

书中包含了前台服务、客房服务、餐饮服务台、康乐中心、商务中心五大部分, 每一部分又根据不同的场景分若干单元。每单元分“Key Words—脱贫词汇”、“Key Sentences—从普通到优秀必背黄金句”、“Warm up—Situation Dialogues (情景会话)”三大主题部分和“知识加油站”一个附加板块。其中主题部分从酒店各个部门的场景出发, 可谓是细致入微, 酒店场景面面俱到全部囊括在内。

事实证明，英语学习最好的方法就是听与说的结合，听说更要与语境相结合。本书附有的光盘特邀美籍朗读专家全文朗读，让您听得到地地道道的美音口语，坚持每天听一听，日积月累定能在短期内突破听力大关；联想书中的语境，坚持模仿练一练，定能为突破口语大关打下坚实基础，从此告别“哑巴英语”真正实现想说就说、想聊就聊！

本书可作为酒店饭店职员的参考工具书，也可作为出国游酒店餐饮情景下的应急指南。学透这本书，你再也不用为酒店英语发愁了！限于编者水平，书中难免有疏漏之处，恳请读者和专家予以批评指正。

参编人员（排名不分先后）

董立新 王 迪 袁 丹 武 超 徐永生 胡玲玲 范 超 王 莹
王 慧 张 静 彭亚平 武 雯 朱诗晴 徐 晨 沈楠忻 常 成

Part 1 Front Office Service 前台服务

Unit 1	Room Reservation 客房预订.....	003
Unit 2	Check-in Service 登记入住.....	017
Unit 3	Concierge Service 礼宾服务	024
Unit 4	At the Entrance 门厅服务	031
Unit 5	Information Desk 问讯服务	038
Unit 6	Complaints and Problems 投诉处理	045
Unit 7	Payment & Check-out 结账退房.....	052
Unit 8	Reception Desk 接待处	058
Unit 9	Extra Services 其他服务	074

Part 2 Housekeeping 客房服务

Unit 10	Floor Attendance 楼层服务	085
Unit 11	Operator Service 电话服务	096
Unit 12	Laundry Service 洗衣服务	106
Unit 13	Room Service 送餐服务	116
Unit 14	Maintenance Service 维修服务	125
Unit 15	Emergency 紧急情况	132
Unit 16	Extra Services 其他服务	137

Part 3 Food and Beverage 餐饮服务台

Unit 17	Table Reservation 餐位预订	145
Unit 18	Greeting the Guests 迎客服务	154
Unit 19	Taking Orders 点菜服务	162
Unit 20	Serving Dishes 上菜服务	174
Unit 21	Paying the Bill 结账买单	184

Part 4 Health and Recreation 康乐中心

Unit 22	SPA Service SPA服务	197
Unit 23	Bar Services 酒吧服务	207
Unit 24	Fitness Center 健身房	218
Unit 25	Shopping Center 购物中心	228
Unit 26	Beauty Salon 美容美发沙龙	242
Unit 27	Club 歌舞厅	255

Part 5 Business Center 商务中心

Unit 28	Secretarial Service 文秘服务	269
Unit 29	Ticket Service 票务服务	277
Unit 30	Shopping 购物	292
Unit 31	Foreign Currency Exchange 兑换外币	298
Unit 32	Public Signs 酒店告示	305

附录 Appendix

Appendix A	世界电话代码及国际域名	316
Appendix B	中国与世界各地时差对照表	326
Appendix C	中西方重要传统节日	338

Part 1

Front Office Service
前台服务



Key Words
——脱贫词库

酒店划分

根据不同的**大小**、**装修风格**、**服务**等，酒店可以分为：

经济酒店 budget hotel	星级酒店 starred hotel
招待所 guest house	提供住宿加早餐的简易旅馆 bed and breakfast
公寓式酒店 apartment hotel	度假酒店 resort hotel
生态酒店 eco hotel	水上旅馆 botel

房型划分

酒店房型，按不同的标准有以下几种划分：

1. 按设施及规格分

单人间 Single Room	双人间 Double Room
大床间 King Room, Queen Bed Room	标准间 Standard Room
标准间单人住 TSU (Twin for Sole Use)	套间 Suite
三人间 Triple Room	四人间 Quad Room

公寓 Apartment	别墅 Villa
2. 按级别分	
经济间 Economic Room	普通间 Standard Room
高级间 Superior Room	豪华间 Deluxe Room
商务标间 Business Room	行政标间 Executive Room
3. 特殊房型	
不限房型 Run of the House	无烟标准间 Non Smoking
残疾人客房 Handicapped Room	带厨房客房 Room with Kitchen
相邻房 Adjoining Room	
4. 按朝向分	
朝街房 Front View Room	背街房 Rear View Room
城景房 City View Room	园景房 Garden View Room
海景房 Sea View Room	湖景房 Lake View Room

**Key Sentences**

——从普通到优秀必背黄金句



1.mp3

1. 提供帮助

- 1) How can I help you, please?
我能帮您什么忙呢?
- 2) May I help you, please?
要我帮忙吗?
- 3) Is there anything I can do for you, sir/Madam?
有什么需要帮忙的, 先生/女士?

2. 预订房间

- 1) Are there any rooms available?
还有空房吗?
- 2) I'd like to book a double room for Tuesday next week.
我想订一个双人房间, 下周二用。
- 3) Do you have one single room for two nights?
我想订两个晚上的单人房一间, 行吗?
- 4) I need a room for Thursday.
我星期四要一个房间。
- 5) I would like to reserve a room from 5th April to 9th April.
我想订一个从4月5号到4月9号的房间。
- 6) I'd like to book a single room with bath from the afternoon of October 4th to the morning of October 10th.

我想订一个带浴室的单人房间，10月4日下午到10月10日上午。

- 7) By the way, I'd like a quiet room away from the street if that is possible.

顺便说一下，如有可能我想要一个不临街的安静房间。

3. 房间和房价的介绍

- 1) We have many types of rooms, such as...

我们有许多不同类型的房间，例如……

- 2) What kind of room do you want to reserve?

你想订哪种类型的房间？

- 3) What rate do you prefer?

你喜欢哪个价位的？

- 4) We can give/offer you 30% off/ 30% discount at weekends.

周末我们房价打7折。

- 5) We will give/offer you 20% off/ 20% discount for the group reservation.

团体预订我们优惠20%。

- 6) A single room is US\$60 per night, a 10% tax and a 10% service charge extra.

单人间每晚60美元，另外还要加算10%的税金和10%的服务费。

- 7) A double room with a front view is 140 dollars per night, one with a rear view is 115 dollars per night.

带有前景的双人房每晚140美元，而带有后景的双人房每晚115美元。

- 8) What's the price difference?

房价有何差别？

9) What services come with that?

这个价格包含哪些服务项目呢？

4. 确认预订

1) For how long will you stay in our hotel?

你要在我们酒店呆多长时间呢？

2) We still have rooms available which meet your requirements.

我们还有符合你们需要的空房。

3) In whose name will you reserve?

您以谁的名义预订？

4) I will confirm your reservation information.

我将确认您的预订信息。

5) We look forward to your arrival/your coming/seeing you soon.

我们期待您的光临。

5. 房间满员时

1) I am sorry. No rooms are available.

抱歉没有空房。

2) All the standard rooms have been fully booked on the day you planned to come.

你打算来的那天，所有的标准间都被订完了。

3) This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation.

现在是旺季，非常抱歉，但是能不能请您这个周末再打电话过来，可能会有人取消预订。

4) I am sorry, but all the rooms are occupied for the next week.

抱歉，下星期所有的客房已满。

5) I am afraid we are fully booked for all types of rooms on that night. It's peak season now.

恐怕那天晚上各种类型的房间都预订满了。现在是旺季。

6. 变更预订

1) Sorry, due to ... , I have to cancel the reservation made in your hotel.

对不起，因为……我不得不取消在贵宾馆的预订。

2) I want/would like to change my reservation information.

我想更改我的预订信息。

3) I'd like to cancel a reservation.

我要取消一项预订。

4) I would like to extend it for two more nights.

我想再延长两个晚上。



Warm up / Situation Dialogues
——从普通到优秀必背对话

1. 客房预订（本地）

C=Clerk (前台职员) G = Guest(宾客)

C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir?

早上好，这是客房预订部，能为您效劳吗？

G: Well, I'd like to reserve a room.

噢，我想预订一个房间。

C: Thank you, sir. Which date would that be?

谢谢您，要订哪天的？

G: From October 15 to 17.

从10月15日到17日。

C: How many nights will you be staying?

要住几晚呢？

G: Three nights.

3个晚上。

C: How many guests are there in your party?

你们一共有多少位客人呢？

G: Only my wife and I.

只有我太太和我。

C: What kind of room would you prefer, a double or a twin room?

你喜欢什么样的房间，是一张双人床的还是两张单人床的房间呢？

G: A twin room, please.

我要一间两张单人床的房间。

C: Could you hold the line, please? I'll check if there's a room available for those days. Thank you for waiting, sir. We have a twin at HK\$1000 and HK\$1500. Which would you prefer?

请别挂断好吗？我要查查那几天有没有空房。先生，让您久等了，我们有港币1000元和1500元的两张单人床的房间，您喜欢哪一间呢？