

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

English

FOR RECEPTIONISTS
& SWITCHBOARD OPERATORS

前台接待员和总机接线员 岗位英语

姜玲◎主编

★众星级酒店协力支持

★国内外专家精心打造



旅游教育出版社

前台接待员和总机接线员 岗位英语

**体现国际标准，融入全新理念
注重工作细节，实现场景再现**

快乐工作秘诀：

态度——我喜爱我的工作！

团队——我是团队一员！

理念——我们是淑女和绅士，
为淑女和绅士服务！

ISBN 978-7-5637-1483-4/F · 473

定价：35.00元（含光盘）

ISBN 978-7-5637-1483-4



9 787563 714834 >

中国旅游饭店业协会 特别推荐

新标准

酒店岗位英语

English

**FOR RECEPTIONISTS
& SWITCHBOARD OPERATORS**

前台接待员和总机接线员

岗位英语

姜 玲◎主编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

丛书策划:张 斌

责任编辑:王 艳

图书在版编目(CIP)数据

前台接待员和总机接线员岗位英语/姜玲主编. —北京:旅游教育出版社,
2007.3

(“新标准”酒店岗位英语)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1483 - 4

I. 前… II. 姜… III. 饭店 - 英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037710 号

“新标准”酒店岗位英语
前台接待员和总机接线员岗位英语
English for Receptionists & Switchboard Operators
姜 玲 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京国彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	9.5
字 数	146 千字
版 次	2007 年 8 月第 1 版
印 次	2007 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6000 册
定 价	35.00 元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

“新标准”酒店岗位英语 编委会

主编：姜 玲

编委：王 欣

李俊星

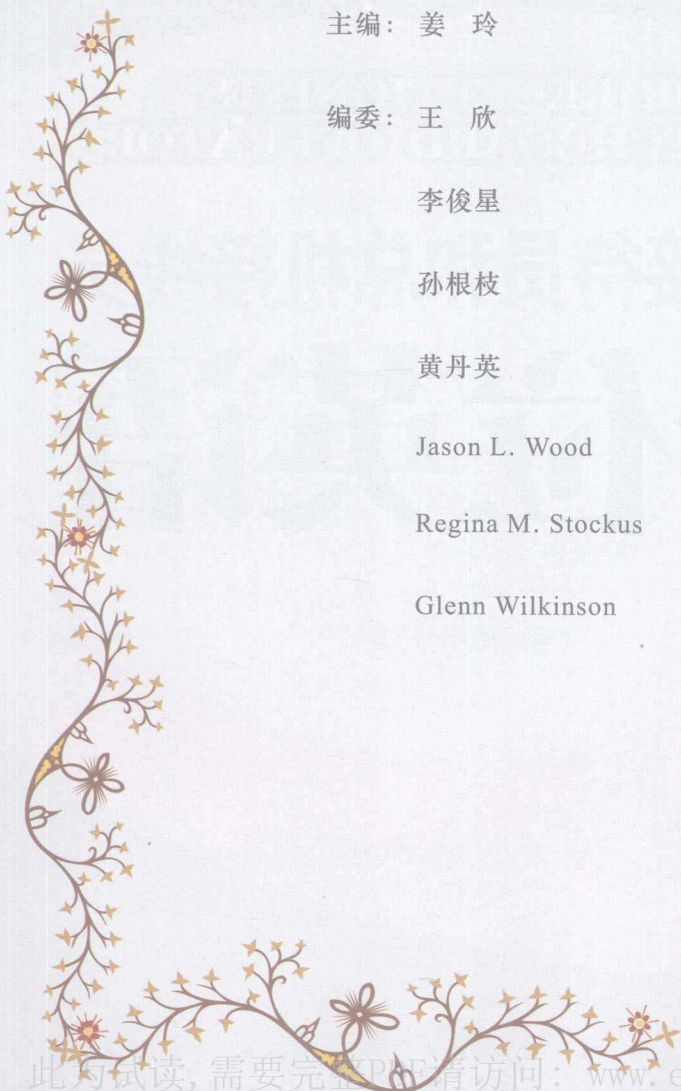
孙根枝

黄丹英

Jason L. Wood

Regina M. Stockus

Glenn Wilkinson



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书专业实用，通俗易懂，图文并茂，构思巧妙，内容丰富，集知识性、操作性及趣味性于一体。它是酒店员工难得的工作图书、英语培训教科书，也是对酒店工作感兴趣人士的趣味读物。

作为一名酒店业资深管理人员，我对丛书主编和作者对酒店业的深刻理解及渊博的专业知识感到惊喜，深知没有巨大的投入不可能把这样一套好书奉献给致力于酒店工作的广大读者。我衷心地祝贺他们！衷心地祝愿“‘新标准’酒店岗位英语”丛书能够真正帮助并激励中国酒店业员工在酒店职业生涯道路上取得成功！

邓兴平

新加坡君华酒店集团高级副总裁

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套难能可贵的好书籍。它对提高酒店从业人员的岗位英语技能有极大的帮助。书中英语用法准确，还配有图片和练习，学员可以通过课后练习巩固学到的知识。愿这套好书尽早与读者见面。

高 军

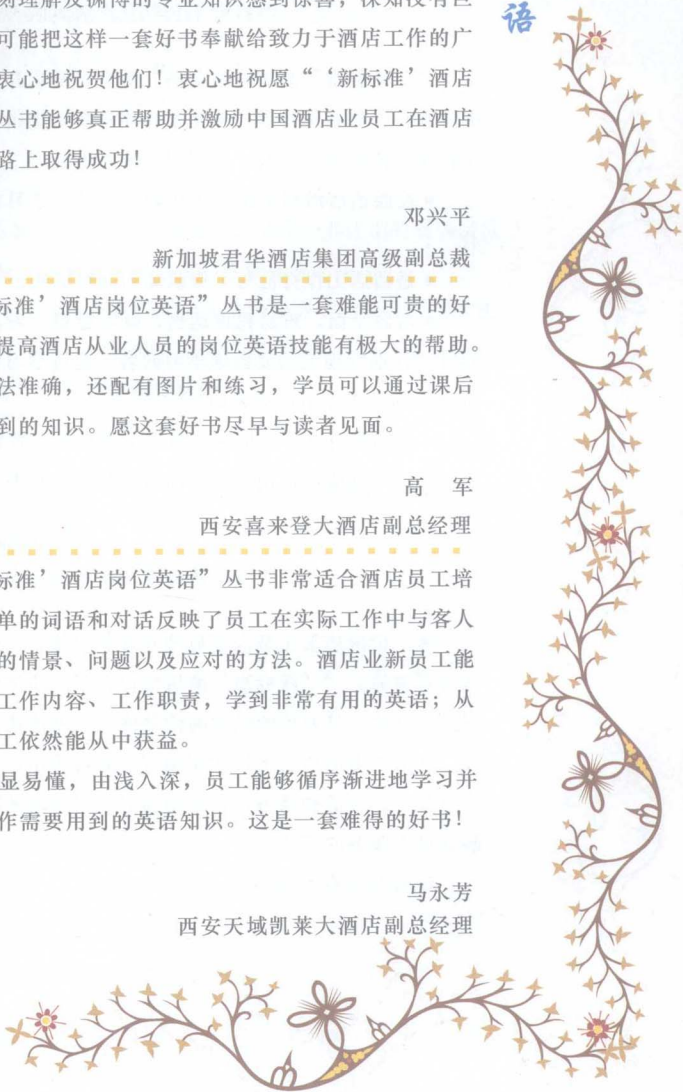
西安喜来登大酒店副总经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书非常适合酒店员工培训需要。简单的词语和对话反映了员工在实际工作中与客人沟通所遇到的情景、问题以及应对的方法。酒店业新员工能够从中学习工作内容、工作职责，学到非常有用的英语；从业很久的员工依然能从中获益。

丛书浅显易懂，由浅入深，员工能够循序渐进地学习并掌握日常工作需要用到的英语知识。这是一套难得的好书！

马永芳

西安天域凯莱大酒店副总经理



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书系统专业，特别适合酒店行业英语培训；教材按不同部门和岗位分类，适合不同部门和岗位员工学习，更有针对性；不仅注重英语培训，更加入酒店知识部分，很适合员工学习、培训。

Irene 李远梅

海口喜来登温泉度假酒店人力资源总监

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是酒店开展英语培训的好教材，也是运作部门日常工作用语的培训指南，更是员工自学英语的良好工具。丛书具有以下特点：

- 反映酒店组织构架和工作职责，英语学习更加“场景化”；
 - 是酒店工作岗位与工作职能的简略缩影；
 - 内容全面，难易程度适当，既可通篇学习，也可有选择性地按照兴趣或需要挑选学习内容。通过学习掌握，完全可以做到在工作中应对自如；
 - 丛书也可以作为酒店对员工的英语考核资料。
- 这是一套值得使用和推荐的酒店英语工具书！

Simpson 韩国兴

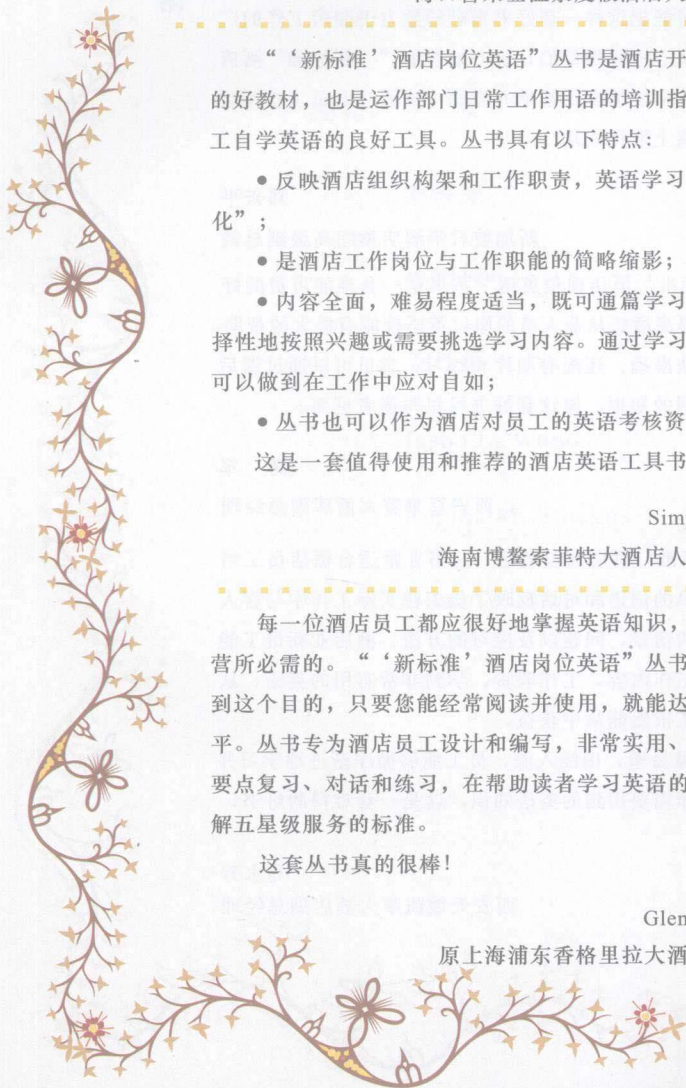
海南博鳌索菲特大酒店人力资源总监

每一位酒店员工都应很好地掌握英语知识，这是酒店经营所必需的。“‘新标准’酒店岗位英语”丛书将帮助您达到这个目的，只要您能经常阅读并使用，就能达到流利的水平。丛书专为酒店员工设计和编写，非常实用、简单。通过要点复习、对话和练习，在帮助读者学习英语的同时还能了解五星级服务的标准。

这套丛书真的很棒！

Glenn Wilkinson

原上海浦东香格里拉大酒店培训总监



“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套非常合适的酒店专业书籍，只要你喜欢英语、喜欢酒店行业，或正在从事该行业。

这是一套非常值得阅读的书籍。丛书真正与国际行业标准接轨，融合五星级酒店应体现的专业知识、服务意识、积极态度，最重要的是它还体现了对客人的感恩之心。

衷心希望丛书早日与读者见面。

高蓓蓓

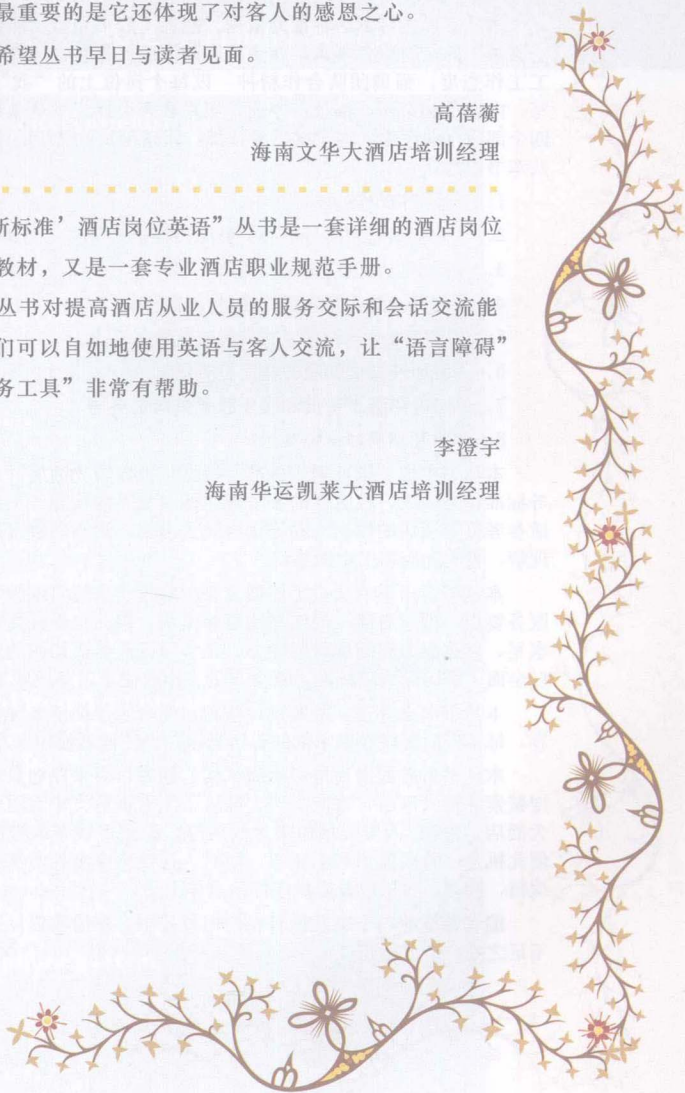
海南文华大酒店培训经理

“‘新标准’酒店岗位英语”丛书是一套详细的酒店岗位英语培训教材，又是一套专业酒店职业规范手册。

这套丛书对提高酒店从业人员的交际和会话交流能力，使他们可以自如地使用英语与客人交流，让“语言障碍”成为“服务工具”非常有帮助。

李澄宇

海南华运凯莱大酒店培训经理



前言

近年来,伴随着我国酒店业国际化的迅速发展,酒店对员工的岗位英语水平要求也不断提升。为了组织一套符合国际规范、具有现代酒店行业标准的岗位英语实训教材,我们在中国旅游饭店业协会的指导下,组织了 中国、美国、加拿大等国内外酒店业内专家以及语言专家,共同努力,历时一年多,精心编写了这套“‘新标准’酒店岗位英语”丛书。

本丛书以国际酒店标准为依据,融入“我们是淑女和绅士为淑女和绅士服务”的全新服务理念,在突出国际酒店服务礼仪标准的同时,突出员工工作态度,强调团队合作精神。以每个岗位上的“我”为主体展开编写,内容更加全面、细致、专业、实用和有个性。本丛书共分八本,涉及四个部门(前厅部、客房部、餐饮部、康乐部)14个岗位的工作细节。这八本书包括:

1. 《经理岗位英语》
2. 《大堂副理和商务中心文员岗位英语》
3. 《行李生和预订员岗位英语》
4. 《前台接待员和总机接线员岗位英语》
5. 《客房服务员和客服文员岗位英语》
6. 《餐厅迎宾员和服务员岗位英语》
7. 《房内用膳送餐员和康乐服务员岗位英语》
8. 《酒吧调酒师岗位英语》

本丛书中的“国际酒店标准”根据“世界领先酒店”会员酒店员工服务标准编写而成,权威性的服务理念是本丛书的精髓;工作流程与情景对话参考英美酒店的惯例,以场景再现式出现,让不同层次的员工都能充分理解、吸收和应用书中的知识。

本丛书适用于酒店员工培训及旅游院校学生的实训教学。每单元包含服务要点、情景对话、词汇与练习等模块,旨在全面提高读者的专业英语水平、表达能力和阅读理解能力。在学习行业英语知识的同时,读者还可以全面了解国际酒店标准,领会享受工作的快乐以及快乐工作的精神。

本丛书图文并茂,版式设计新颖,能有效帮助读者理解与记忆学习内容。每本书后配以专家录制的对话光盘,方便读者模仿练习听力和口语。

本丛书曾在国内高星级酒店试用,如海口喜来登温泉度假酒店、海南博鳌索菲特大酒店、海南文华大酒店、上海锦沧文华大酒店、西安喜来登大酒店、海南/西安天域凯莱大酒店等,得到了很多积极的反馈与帮助。借此机会,特向他们表示感谢。同时,还要感谢参加本丛书策划、编写、编辑、校对、排版以及提供图片的全体人员!

编者希望业内专家及读者在使用过程中,多给我们反馈意见,对书中不足之处,予以指正。

姜 玲

Contents

目录

Part One I Am a Receptionist

我是一名前台接待员

Unit 1 I Am a Receptionist

我是一名前台接待员

A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

3

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

A. Facilities

设施

B. Departments

部门

11

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

A. The Secrets of Successful Hotels

成功酒店的秘诀

B. I Am a Team Member

我是团队一员

C. I Am Here

我在这里

D. They Are My Co-workers

他们是我的同事

19

Unit 4 Front Desk Equipment

前台设备

A. Front Desk Equipment

前台设备

B. Front Desk Computer System

前台电脑系统

C. Front Desk Printer

前台打印机

D. Fax Machine

传真机

E. Photocopy Machine

复印机

35

Unit 5 Telephone System

电话系统

A. Incoming Calls

来电

B. Outgoing Calls

外线电话

52

63

Unit 6 Check in

入住登记

- | | |
|------------------------|--------|
| A. Greeting Guests | 问候宾客 |
| B. With Reservation | 有预订 |
| C. Without Reservation | 无预订 |
| D. Assigning Rooms | 分配房间 |
| E. Issuing Room Keys | 派发客房钥匙 |

80

Unit 7 Sales Techniques

销售技巧

- | | |
|------------------------------------|--------|
| A. Up-selling Guestrooms | 向上销售客房 |
| B. Recommending Restaurants | 推荐餐厅 |
| C. Suggesting Promotional Packages | 推荐促销项目 |

90

Unit 8 Guest Charges

客 账

- | | |
|----------------------------|------|
| A. Point-of-sale Equipment | 收银机 |
| B. Guest Account | 宾客账户 |

97

Unit 9 Wake-up Calls

叫醒服务

- | | |
|-------------------------|--------|
| A. Wake-up Call Request | 叫醒服务要求 |
| B. Manual Wake-up Calls | 人工叫醒服务 |
| C. Calls not Answered | 叫醒无应答 |

107

Unit 10 Check out

结帐离店

- | | |
|--------------------------|--------|
| A. Reviewing the Charges | 核对费用 |
| B. Settling the Payment | 结账 |
| C. Offering Services | 主动提供服务 |

123

Unit 11 Keeping the Front Desk Clean and Tidy

保持前台整洁

- | | |
|---------------------------|--------|
| A. Filing while Working | 边工作边归档 |
| B. Cleaning while Working | 边工作边清洁 |

130

Keys

练习答案

131

Vocabulary

词汇

Part Two I Am a Switchboard Operator

我是一名总机接线员

Unit 1 I Am a Switchboard Operator

我是一名总机接线员

- | | | |
|------------------------|---------|-----|
| A. Who Am I? | 我是谁 | 147 |
| B. My Responsibilities | 我的工作职责 | |
| C. I Love My Job | 我喜爱我的工作 | |

Unit 2 This Is Our Hotel

我们的酒店

- | | | |
|----------------|----|-----|
| A. Facilities | 设施 | 156 |
| B. Departments | 部门 | |

Unit 3 We Are a Team

我们是一个团队

- | | | |
|-------------------------------------|---------|-----|
| A. The Secrets of Successful Hotels | 成功酒店的秘诀 | 164 |
| B. I Am a Team Member | 我是团队一员 | |
| C. My Position | 我的位置 | |
| D. They Are My Co-workers | 他们是我的同事 | |

Unit 4 Transferring Calls

转接电话

- | | | |
|------------------------|-------|-----|
| A. Greeting the Caller | 问候致电人 | 178 |
| B. Caller on Hold | 等候 | |
| C. Transferring Calls | 转接电话 | |

Unit 5 Responding to Inquiries

回答咨询

- | | | |
|-------------------------------------|-------------|-----|
| A. Understanding Guests' Requests | 了解宾客需求 | 188 |
| B. Finding Information | 查找信息 | |
| C. Operation of Guestroom Amenities | 客房设施操作 | |
| D. Questions about Functions | 关于会议活动安排的询问 | |

Unit 6 Giving Directions

指路

- | | | |
|--------------------------|-------|-----|
| A. Local Map | 本地地图 | 203 |
| B. Location of the Hotel | 酒店方位 | |
| C. To other Places | 到其他地方 | |

216

Unit 7 Telephone Calls

电话

- | | |
|------------------------------|---------|
| A. Calling Through Operators | 由总机拨打电话 |
| B. Calling from the Room | 客房直拨电话 |
| C. Asking for Rate | 询问费用 |

230

Unit 8 Wake-up Calls

叫醒电话

- | | |
|----------------------------------|----------|
| A. Taking Wake-up Call Requests | 接受叫醒电话要求 |
| B. Manual Wake-up Calls | 人工叫醒电话 |
| C. Track of Manual Wake-up Calls | 人工叫醒电话记录 |

240

Unit 9 Handling Guest Complaints

处理宾客投诉

- | | |
|-----------------------|------|
| A. Listening | 聆听 |
| B. Apologizing | 道歉 |
| C. Taking Action | 采取措施 |
| D. Asking for Results | 询问结果 |

254

Unit 10 Responding to Fire Alarm

应对火警

- | | |
|----------------------------------|--------|
| A. Printing the Occupancy Report | 打印客情报告 |
| B. Reassuring Guests | 安抚宾客 |

262

Unit 11 Responding to Emergencies

应对紧急事件

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| A. Emergency Hotline | 紧急热线 |
| B. Asking for Details | 询问具体情况 |
| C. Dialing Local Emergency Number | 拨打本地紧急电话 |

272

Unit 12 Evacuating the Hotel

撤离酒店

- | | |
|---------------------|------|
| A. Informing Guests | 通知宾客 |
| B. Cooperation | 配合 |
| C. Using These | 利用这些 |

280

Keys

练习答案

281

Vocabulary

词汇

291

References

参考书目

Part One

I Am a

Receptionist



我是一名前台接待员



Unit

I Am a Receptionist 我是一名前台接待员

1



A. Who Am I?

我是谁

B. My Responsibilities

我的工作职责

C. I Love My Job

我喜爱我的工作

A

Who Am I?
我是谁

Part One I Am a Receptionist

我是一名前台接待员

I am a receptionist.

我是一名前台接待员。

My name is Julia.

我叫 Julia。

I am 24 years old.

我二十四岁。

I am a lady serving ladies and gentlemen.

我是一位淑女，为淑女和绅士服务。

I help guests with check-in and check-out.

我帮助宾客办理入住和离店手续。

I make guests become return guests.

我让宾客成为回头客。

Do you know?

“We are Ladies and Gentlemen, Serving Ladies and Gentlemen”, is the motto of Ritz Carlton Hotel.

您知道吗?

“我们是淑女和绅士，为淑女和绅士服务”，这是来自里兹-卡尔顿酒店的服务理念。

