



行业英语速听速成丛书

饭店英语

Hotel & Restaurant English

卓美玲 编著



天津科技翻译出版公司 天津外语音像出版社



行业英语速听速成丛书

H319.9/621D

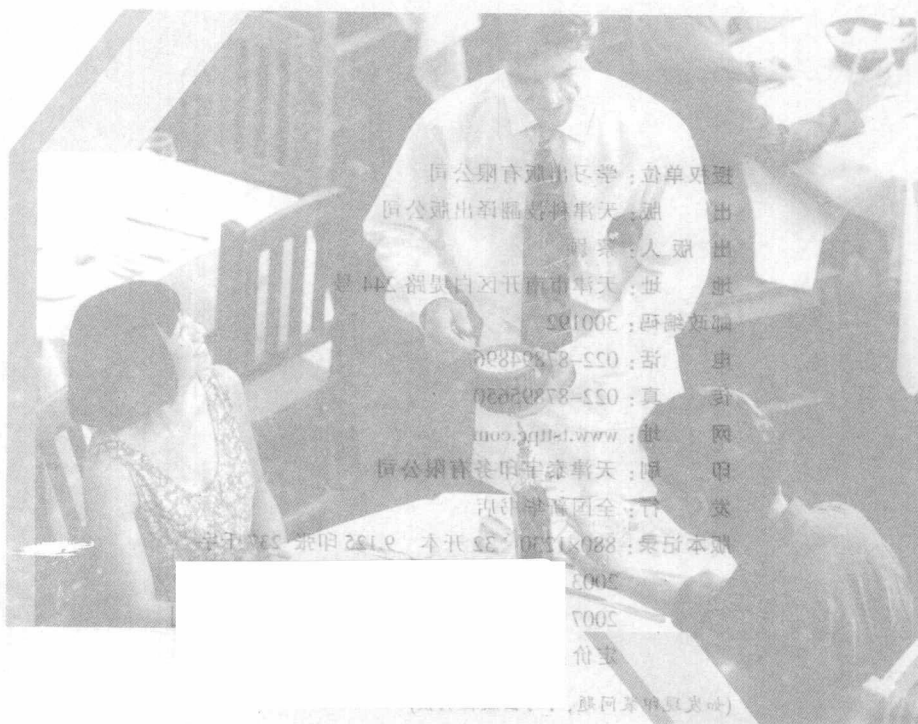
:9

2007

饭店英语

Hotel & Restaurant English

卓美玲 编著



天津科技翻译出版公司 天津外语音像出版社



著作权合同登记号:图字:02-2002-183

图书在版编目(CIP)数据

饭店英语/卓美玲编著.—3版.—天津:天津科技翻译出版公司,2003.9
(2008.6重印)

(行业英语速听速成丛书)

ISBN 978-7-5433-1600-3

I.饭... II.卓... III.饭店-英语-口语 IV.H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 014300 号

授权单位:学习出版有限公司

出版:天津科技翻译出版公司

出版人:蔡颢

地址:天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码:300192

电话:022-87894896

传真:022-87895650

网址:www.tsttpc.com

印刷:天津泰宇印务有限公司

发行:全国新华书店

版本记录:880×1230 32 开本 9.125 印张 237 千字

2003 年 9 月第 1 版

2007 年 5 月第 3 版 2008 年 6 月第 7 次印刷

定价:19.80 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

前言

本书虽定名为**《饭店英语》**,但我想事先声明一点,这不仅是饭店服务人员训练英语会话必备之书,也是旅客出国住宿饭店时,利用它与饭店沟通的指南。

目前新式饭店已经开始采用电脑自动化作业,所以,入住登记手续也变得格外重要,旅客必须精通英语,以便将相关资料详细地告诉前台接待人员,由他将所有资料打在电脑卡上。

薄薄的电脑卡取代房门的钥匙,进房时把卡片插进洞孔里,门就会自动开启;将卡片插进电源开关里,灯才会亮,电视、冷暖气、冰箱才有电。但一过结账迁出日期,电脑卡就完全作废,失去所有的功效。使用电脑卡时,务必仔细看清楚上面的英文说明,以免因丝毫差错,而影响您的权益!

★语言不通是造成误解的最大原因★

随着商务的繁忙和观光、自助旅行的盛行,出国的机会与日俱增,和饭店的接触也越来越频繁。从预约房间、办理入住手续、贵重物品寄存保险柜,乃至结账退房,若不懂得沟通的技巧或处理不慎,往往会产生误解和摩擦,造成旅途上的损失及不愉快。

本书第1篇“旅客住宿饭店必备常识”,告诉您如何以同等价钱取得条件较好的房间、迟到被取消预约的交涉方法、保险箱的使用规则、浴室里的玄机、如何请总机安排叫醒电话等。这些小常识,是您住得舒适的关键。

第2篇“接待服务英语会话须知”则详细说明接待旅客时的会话注意事项、基本会话句型及电话应对技巧,供旅馆服务人员作为参考。

第3篇到第10篇为实况会话及活用例句,从预约、入住登记、分送行李、迟迟不见行李送来、寄存物品、遗失取物牌、确认错误的退房、请前台传话、广播呼叫客人、说明洗衣服务时间、送洗衣物受损的处理,乃至处理旅客的抱怨等,应有尽有。

本书倘有疏失之处,祈各界先进不吝斧正。

饭店英语 Easy Talk

目录 Contents

第1篇 旅客住宿饭店必备常识 Basic Knowledge

1. 饭店住宿难题解决对策 /2
2. 自助旅行的规则 /13

第2篇 接待服务英语会话须知 Basic Service English

1. 接待旅客英语会话注意事项 /20
2. 接待旅客基本英语会话句型 /24
3. 基本的电话应对 /36

第3篇 提送行李的服务 Bellman Services

1. 带领至前台 /42
To the Front Desk
2. 带领至客房 /44
Check-in to Room
3. 搭乘电梯 /46
Taking the Elevator
4. 到达客房时 /49
Arriving at the Room
5. 分送行李 /52
Standard Delivery
6. 送错行李时 /53
Delivery to the Wrong Room
7. 回应客人的召唤 /56
Answering Calls

8.退房时拿行李下楼 /58

Bringing Baggage Down

9.客人要求提取行李时 /61

Picking Up the Guest's Bags

10.领取行李时 /63

Collecting One's Bags

11.寄存物品时 /65

Depositing Some Items

12.领取寄存物品时 /67

Collecting One's Items

13.遗失取物牌时 /68

Tag Being Lost

14.门房的应对 /71

Doorman's Service

第4篇 订房专线 Room Reservations

1.来自国内的预约 /74

Reservation from a Domestic Source

2.由第三者预约时 /77

Reservation Made by a Third Party

3.来自国外的预约 /81

Reservation from Overseas

4.没有想要的客房 /83

Desired Room Being Unavailable

5.饭店客满时 /85

When the Hotel Is Full

6.无法连续预约至期满 /88

Can't Be Booked for All the Nights Requested

7.提供差一等的客房 /91

A Lower Quality Is Offered

8.询问对房间视野的喜好 /92

Room View

9. 询问对房间类型的喜好 /93

Room Type

10. 床位大小及数目 /95

Bed-size & Number in Room

11. 确认预约的电话 /97

Confirmation Call

12. 变更预订的日期 /100

Change of Reservation Date

13. 由第三者取消预约时 /102

Cancellation by a Third Party

第5篇 前台(入住登记) The Front Desk (Check-in)

1. 入住登记手续 /106

Check-in Procedure

2. 高峰时间的入住登记 /109

Check-in at a Busy Time

3. 确认难懂的姓名 /112

Confirmation of Difficult Surnames

4. 由公司付账的入住登记 /114

On a Company Account

5. 顾客持有预付收据时 /117

With a Hotel Voucher

6. 确认付款方式 /119

Confirmation of Way of Payment

7. 无预约记录且饭店客满时 /121

When Reservation Can't Be Located

8.再度光临而房间费不同时 /124

Room Rate Changes for a Returning Guest

9.旅行团的入住手续 /127

Tour Group Check-in

对团体顾客的说明练习 /131

第6篇 提供各项资料 Information

1.询问客房号码时 /136

Room Number Information

2.所查询姓名未列在表上 /138

The Name Doesn't Appear on the List

3.留言给住宿旅客 /140

Message for a Staying Guest

4.替客人传话 /144

Guest Location

5.介绍临近场所 /147

For Nearby Locations

6.介绍较远的场所 /149

For Faraway Locations

7.指示客人如何到饭店 /150

Giving Directions to the Hotel

8.指示客人如何到目的地 /152

Giving Directions to the Destination

9.提供逛街观光资料 /155

Information for Shopping & Sightseeing

10. 亲手递交包裹 /157

Delivery of Packages by Hand

11. 代客人转交信件 /160

Forwarding Letters

12. 递交·寄送邮件 /163

Delivering & Sending Mail

13. 广播呼叫客人 /166

Paging

14. 领取钥匙时 /168

Picking Up Room Key

15. 因整修而要求客人换房间 /170

Room Change Due to Repairs

16. 想多住几天却没有空房时 /173

Wishing to Extend One's Stay but No Room Available

17. 要求帮忙查询电话号码 /176

Looking Up a Telephone Number

第7篇 会计部门 The Front Cashier

1. 结账退房手续 /180

Check-out Procedure

2. 由公司付账的情形 /184

Check-out by Company Account

3. 解释信用卡限额 /186

Explaining Credit Limits

4. 标准汇兑手续 /189

Standard Exchange Procedure

5.说明夜间汇兑限额 /191 Explaining the Night Change Limits

6.保险柜 /194 Safety Deposit Box

第8篇 客房管理部 Housekeeping

1.说明洗衣服务时间 /198 Explaining Laundry Service Hours

2.洗衣服务受理程序 /201 Laundry Reception Procedure

3.逾时送洗衣物 /204 Too Late for That Day's Laundry

4.需要干洗时 /206 Dry-cleaned

5.结账后有物品遗留在房里 /208 Checking Out but Leaving Some Items in the Room

6.请求清理房间 /214 Asking to Clean the Room

7.借用电器设备时 /216 Borrowing Equipment from Housekeeping

8.需要常备药品时 /218 Asking for Simple Medicine

9.电视故障时 /220 When TV Is Out of Order

10.被锁在防火道之外时 /222 Being Locked Out of the Fire Exit

火灾时疏散客人实用语句 /226 During Fire Evacuation

地震时疏散客人实用语句 /228 During Earthquake Evacuation

第9篇 转接电话 Telephone Operators

1.外线电话的处理 /230 Outside Calls

2.客房没有人回应时 /233 No Reply from the Room

3.广播呼叫客人 /235 Paging a Guest

4.被呼叫客人没有回应时 /237 No Reply from the Paged Guest

5.抵达时外线电话已挂断 /238 Outside Caller Being Cut Off

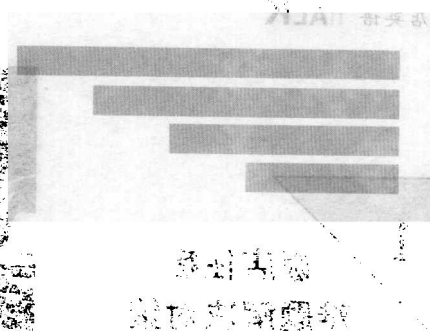
6.客房间的通话与外线电话 /240 Room-to-room & Outside Calls

7.早晨叫醒电话 /242 The Morning Call

8.代理通话服务 /244 Answering Service

9.对电话占线的抱怨 /246 Complaint about a Busy Line

10.越洋接听人付费电话 /248 Incoming Collect Call from Overseas



第1篇 旅客住宿饭店必备常识

旅客住宿饭店必备常识

Basic Knowledge

第一章 旅客住宿饭店必备常识

旅客住宿饭店必备常识，是指旅客在住宿饭店时，应了解的一些基本知识和注意事项。这些知识和注意事项，可以帮助旅客更好地了解和利用饭店的服务，提高住宿的舒适度和安全性。本章将介绍旅客住宿饭店时的一些基本常识，包括饭店的选择、预订、入住、退房、行李寄存、洗衣、餐饮、娱乐等方面。

1

饭店住宿 难题解决对策



讲究“大”是全世界饭店流行的趋势。大饭店已经由单纯的旅客住宿场所，扩充为社交中心，强调旅客居住环境的品质。宾至如归，这种像回到家一样的感觉，正是饭店期望给客人的服务目标。

然而，当您住宿饭店时，还是难免会碰到一些不如意的事。这可能因为经验、常识不足所引起，也可能是外语沟通带来的问题。对于出国业务考察、开会、观光、探亲的你，食宿的确是个大问题，而食宿却又与饭店息息相关，密不可分。能住得舒适，吃得愉快，有助于轻松顺利地达成商务目标，使您的旅游完美无瑕，没有任何缺憾。

本章拟就住宿饭店必备常识提出说明，提醒您注意一些容易出错或造成损失的地方。

一、预约信函·Telex范例

行程固定之后，就可以开始预约饭店，及早进行可避免到时候干着急。如果时间充裕，可利用信函订房，时间急迫的话，用电话、Telex（电传）比较省时。电话订房我们在后面有专门的单元讲述。

欧式饭店以双人床为多，浴室多半只有淋浴设备，美式饭店则有浴盆及莲蓬头。所以，不论用信函或是电话、Telex订房，都要清楚指明欲住宿的房间类型、浴室设备、住宿时间及班机抵达时间等。

●国外订房信(Room Reservation Letter)

E.M.I ROYAL LONDON HOTELS
Leicester Square
London, WC2H 7NE England

Shanghai, 01 February 2005

re: Mrs.A.GLOOR/Dr.E.SEIDEL(2 pax)

Dear Sir,

Reference is made to our above-mentioned clients and we kindly ask you to reserve the following:

1 suite with bath/WC
from Oct.28-Nov.04,2005

Arrival will be by Air China, flight x x x at 16.00h ex Shanghai.
We will send you our voucher-copy as soon as we receive your confirmation indicating exact rate.

Looking forward to hearing from you soon. We would like to thank you in advance for your kind attention and remain.

Yours faithfully

SHANGHAI TRAVEL

W.Liang

● **TELEX订房**

24616 ROYALDN

COMEXFE RS21856

TO E.M.I. ROYAL LONDON HOTELS

FM COMEX FAR EAST

REF:DB/LY/0263/05

26/1/05

ATTN:RESERVATION FOR COMEX SERVICES

**PLS ADD THE FLWG PERSONS TO THE RESERVATION LIST OF
JAN/FEB.**

FM JAN 30TH TO FEB 2ND:T CHIANG(CHINESE)

**ARRIVING FM SHANGHAI VIA HONG
KONG.**

FM JAN 31ST TO FEB 2ND:V WANG(CHINESE)

F LEE(CHINESE)

D CHO(CHINESE)

A.K.SEAN(SINGAPOREAN)

ARRIVING FM SPORE.

REGARDS

D BRIGNON

24616 B ROYALDN COMEXFE RS21856

VVV