



实用英语口语快训系列

Hotel

Oral English

酒店英语口语

25 天快训

李杰 冯雪娜 编



西安交通大学出版社

实 用 英 语 口 语 快 训 系 列

江苏工业学院图书馆
酒店英语口语
25天快训
李 杰 冯雪娜 编

西安交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语口语25天快训/李杰,冯雪娜编. —西安:
西安交通大学出版社,2003. 1
(实用英语口语系列)
ISBN 7-5605-1658-0

I. 酒... II. ①李... ②冯... III. 酒店-英语-口
语 IV. H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第005959号

*

西安交通大学出版社出版发行

(西安市兴庆南路25号 邮政编码:710049 电话:(029)2668315)

陕西向阳印务有限公司印装

各地新华书店经销

*

开本:850 mm×1 168mm 1/50 印张:3.6 字数:125千字

2003年2月第1版 2003年2月第1次印刷

印数:0 001~5 000 定价:6.50 元(本书另配磁带2盘)

发行科电话:(029)2668357,2667874

前言

涉外酒店每天都会接待许多讲英语的官员、游客和办事人员,作为一个窗口行业,从业人员的素质直接影响到酒店的形象和经济效益。对于酒店的服务人员来讲,能够听懂对方的语言,作出适时、恰当的应答是为顾客提供优质、快捷服务的前提和基础。为此,我们编写了《酒店英语口语 25 天快训》,旨在提高酒店从业人员和自学英语者的英语口语水平。

《酒店英语口语 25 天快训》以最灵活、最快捷、最实用的方式,向读者提供酒店英语的示范性会话。通过 25 天的系统训练,读者一定会在听力、口语方面有一个大幅度的提高,因为本书具有以下几个特点:

1. 内容丰富、具体、实用。每天围绕一个话题,涉及到预订、客房、用餐、购物、投诉等,几乎可以涵盖酒店服务的每一个项目,而且对话都是在特定的情景下展开,有较强的针对性和可操作性。

2. 每 5 天为一个单元,并且这 5 天的内容大都集中于某一个部门的常用英语会话。每 6 天为您安排一次练习,通过听、说及角色扮演等形式的练习,检验和巩固前五天所学内容。

3. 为方便读者掌握难点、要点,每天的内容中还包括导读、生词、注释、常用句型等。通过这些,读者不但可以学会英语,而且还会了解讲英语国家的文化背景,风土人情及使用英语的特定要求,应注意的问题等。

4. 全书的最后一天,即第 25 天,为全书内容的总复习,学习者可以对自己的学习情况进行一次全面的了解和评估。

本书内容的安排,便于读者有针对性,有步骤、有重点地学习酒店英语。学习者可以按照书本上的安排顺序来学习,也可以根据自己的情况,有选择地学习某些相关内容。

本书配有磁带 2 盒,由美国专家 Joe Barreca 和 Betsy Barreca 朗读,语音纯正、标准,为学习者模仿的优秀范例。

对于书中的不当之处,恳请读者和专家批评指正。

编者

2002 年 10 月



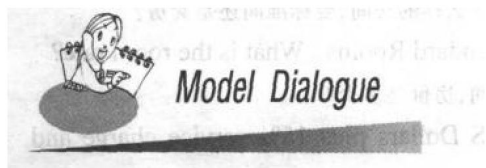
Day 1.	Room Reservation	
	客房预订	1
Day 2.	Front Desk	
	前台	7
Day 3.	Concierge	
	礼宾部	14
Day 4.	Complaint Handling	
	处理投诉	20
Day 5.	Business Center	
	商务中心	26
Day 6.	Exercises	
	练习	32
Day 7.	Room Service	
	客房用餐服务	38
Day 8.	Making Up the Room	
	整理房间	45
Day 9.	Laundry Service	
	洗衣服务	51
Day 10.	Lost and Found	
	失物招领	57
Day 11.	Damage and Repair	
	损坏与维修	64
Day 12.	Exercises	
	练习	70

Day 13.	Restaurant Reservation	
	餐厅预订	76
Day 14.	Greeting and Seating	
	问候和领位	84
Day 15.	Taking Orders	
	点单	89
Day 16.	Complaints About Food	
	投诉食品质量	94
Day 17.	Banquet Reservation	
	宴会预订	99
Day 18.	Exercises	
	练习	106
Day 19.	Shopping on Request	
	代客购物	112
Day 20.	Emergency Service	
	紧急服务	118
Day 21.	Buying Clothes	
	购买服装	126
Day 22.	Shopping for Souvenirs	
	购买纪念品	133
Day 23.	At the Arts and Crafts Store	
	在工艺美术品店	140
Day 24.	Exercises	
	练习	147
Day 25.	General Revision	
	总复习	153
Key to Exercises		159



前厅部是酒店的窗口部门,在迎来送往的工作中直接与客人打交道,熟练的酒店英语口语是前厅部员工的必备条件,因为酒店服务有一定的规律性,因此服务英语并不难掌握。对于一个前厅部员工来说,最重要的是热情主动的服务态度和良好的酒店产品知识。还有一点不容忽视,那就是一定要能够听懂任何口音的英文,一般在前台用心工作一段时间后,听力和口语都会有大幅度的提高。通过本单元的学习,只要6天的时间,您的口语就会有一个明显的进步。

客房预订对酒店的营运至关重要,做好预订工作能够促进酒店生意,避免因沟通不畅而导致客人投诉,成功的关键就是重复主要内容。



Situation: A guest (G) is calling to make a reservation. Reservation Clerk Carol



(C) is answering the phone.

一个客人 (G) 打电话来做预订, 预订部文员 Carol (C) 接听电话。

C: Good morning. Reservations, Carol speaking. How may I help you?¹

G: 早上好, 预订部, 我是 Carol, 要帮忙吗?

G: Yes. Can I make a room reservation?

G: 我可以预订房间吗?

C: Yes. May I know how many rooms you need and when you need them?

C: 当然。请问您需要什么样的房间, 什么时候住?

G: Two rooms for 2 nights. We will arrive on May 6th and depart on May 8th.

G: 要两间房, 住两个晚上。从 5 月 6 日至 5 月 8 日。

C: What type of room would you like to have, Standard Room or Suite?

C: 请问您需要什么样的房间, 要标准间还是套房?

G: Just two Standard Rooms. What is the room rate?

G: 要两间标准间, 房价是多少?

C: It's 130 US Dollars plus 15% service charge and tax.²

C: 是 130 美金加 15% 服务费和税费。

G: Fine. Please book the rooms for me.



G: 好的,请帮我预订吧。

C: May I know your name and which company you are from?

C: 请问您的姓名和公司名称。

G: Mr. Ken Johnson and myself Bill Blanchard are from CTTS Corporation, in the United States.

G: Ken Johnson 先生和我, Bill Blanchard, 我们从美国的 CTTS 公司来。

C: And your contact number³, please.

C: 请问您的联系电话。

G: 1-923-6542200

G: 1-923-6542200.

C: 1-923-6542200. May I know your arrival time, please?

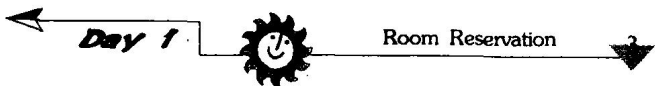
C: 1-923-6542200. 请问您何时抵达?

G: I am not sure. Our flight will be CA 1201 on May 6th. I believe you can find out the arrival time.

G: 我不太确定,我们的航班是 5 月 6 日 CA1201,我想你可以查出抵达时间。

C: I see. Then do you need the airport pickup service?⁴ It is only 30 US Dollars.

G: 我明白,那么你们是否需要接机服务,费用是 30 美金。



G: How far is the airport?

G: 机场有多远?

C: It is about 40 km from the hotel.

C: 距酒店约 40 公里。

G: Good, please arrange that.

G: 好的,请安排接机。

C: All right. Let me repeat your reservation. 2 Standard Rooms for 2 nights from May 6th to 8th for Mr. Ken Johnson and Mr. Bill Blanchard from CTTS Corporation. The room rate is 130++⁵ US Dollars. You reserved the airport pickup service, which is 30 US Dollars, for flight CA1201 on May 6th. Is that correct, Mr. Blanchard?

C: 好的。我来重复一下您的预订:CTTS 公司的 Ken Johnson 和 Bill Blanchard 先生预订 2 间标准间,时间是 5 月 6 日至 8 日,房价是 130 美金 ++,您预定了接机服务,价格是 30 美金,航班是 5 月 6 日 CA1201,对吗,Blanchard 先生?

G: Exactly. Thank you.

G: 对,谢谢你。

C: Thank you for calling Paradise Hotel. We are looking forward to welcoming you to our hotel⁶.

C: 感谢您给天堂酒店打电话,我们期待您的光临。

G: OK. Bye.

G: 好的,再见。



C: Goodbye, Mr. Blanchard.

C: 再见, Blanchard 先生。



reservation [ˌrezə'veɪʃən] *n.* 预订

depart [di'pɑ:t] *v.* 离开

standard room ['stændəd ru:m]

n. 标准间

suite [swi:t] *n.* 套房

corporation [ˌkɔ:pə'reɪʃən] *n.* 公司

contact ['kɒntækt] *v.* 联络

flight [flaɪt] *n.* 航班



Notes

1 How may I help you? 我能为您做些什么? 是极客气的说法,表示愿意帮助。

2 service charge and tax 服务费和税费。通常酒店产品或服务的价格后面需加收 10%的服务费和 5%的税费。

3 contact number 联络电话

4 airport pickup service 机场接送服务。酒店可以为客人提供如机场接送、市内观光、往返旅游景点等用车服务,而机场接



Day 1



Room Reservation



送则是最常用的一种。

130++ ++ 读作“plus”。 plus, 是加收 15%服务费和税费的缩写。

be looking forward to... 期待某事, 如果 to 后面连接动词, 则要用动名词形式, 如课文中所示。



Sentences

- May I know how many rooms you need and when you need them?
请问您需要几间房, 何时需要?
- What type of room would you like to have?
请问您需要哪种房间?
- May I know your name and which company you are from?
请问您的姓名和公司名称?
- May I know your contact number, please?
请问您的联络电话是什么?
- Let me repeat your reservation.
让我重复一下您的预订。
- Thank you for calling ... hotel.
感谢您打电话到……酒店。
- We are looking forward to welcoming you to our hotel.
我们期待着您光临本店。





前台是一个酒店的窗口,是为客人提供基础服务的部门,客人抵离酒店都要经过前台,前台服务的标准是礼貌热情、准确快捷。



Model Dialogue

Situation: A guest (G) is approaching the Reception Desk to check in, and the Receptionist (R) is offering help.

一个客人(G)走近接待处办理入住手续,接待员(R)提供帮助。

R: Good morning, Sir. Welcome to Paradise Hotel.
How may I help you?



R: 先生早上好! 欢迎光临天堂酒店, 要帮忙吗?

G: Yes. I want to check in.

G: 是的, 我要住店。

R: Do you have a reservation, Sir?

R: 先生, 您有预订吗?

G: Yes. My name is Bill
Blanchard.

G: 有, 我叫 Bill Blanchard。

R: One moment, please!
Let me check for you.

R: 请稍候, 让我查一下。

G: OK.

G: OK

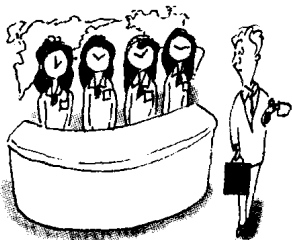
R: Yes. Three Standard Rooms for Mr. Ken Johnson,
Mr. Bill Blanchard and Mr Arthur Anderson from
CTTS Corporation from May 6th to 8th. The room
rate is 130++ US Dollars. Is that correct, Mr.
Blanchard?

R: 是的, 有 3 间房, 客人姓名是 Ken Johnson 先生, Bill
Blanchard 先生和 Arthur Anderson 先生, 房价是 130 美金
加 15% 服务费和税费, 对吗, Blanchard 先生?

G: Yes.

G: 对。

R: Would you please fill out this registration form, Mr



Blanchard?²

R: Blanchard 先生,请您填写这张登记表。

G: OK. But my colleagues won't be here until 4 p.m.³

G: 好的,但是另外两人要下午 4 点才到。

R: You can fill out the form for yourself first. They can do it upon their arrival⁴.

R: 您可以先填写您自己的,他们的表等入店时再说。

G: Fine.

(After having finished)

G: 好的。

(填好后)

G: Here you are.

G: 给你。

R: May I have your passport, Mr Blanchard?

R: Blanchard 先生,请出示您的护照。

G: Yeah. Here it is.

G: 好,在这儿。

R: Thank you. May I know how you are going to settle your account⁵, by individual or by group?⁶

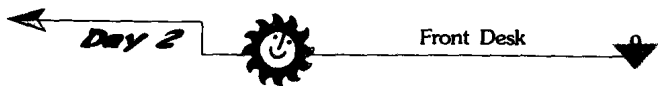
R: 谢谢您,麻烦问一下你们怎样付帐,分别结还是一起结。

G: Separate.

G: 分开吧。

R: Then may I ask for a deposit of \$300?⁷

R: 那么请您预付 300 美元的押金。



G: Do you accept credit cards?

G: 信用卡可以吗?

R: Yes, we do. What kinds of credit cards do you have?⁸

R: 可以,您用哪种信用卡?

G: Visa. Here you are.

G: Visa. 在这儿。

R: Thank you, Mr Blanchard. This is your receipt and your key. Your room number is 516. Have a pleasant stay.

R: 谢谢您,Blanchard 先生,这是您的收据和钥匙。房号是516,祝您住得愉快!

G: Thank you. Can you please tell my colleagues my room number when they come?

G: 谢谢,等我的同事来时,能否请你告诉他们我的房间号码?

R: I will, Mr Blanchard. Do you need somebody to help you send your luggage to your room?

R: 我会的,Blanchard 先生,是否需要找个人将您的行李送到房间?

G: No. I can do it on my own. Thanks.

G: 不用了,我自己可以。谢谢。

R: You are welcome. Should you need any assistance, please dial 2 to Front Desk any time.

