



酒店餐饮互动英语口语课堂

酒店服务 英语口语 实例大全

音频实战版

滕悦然 编著

全书双色印刷，方便阅读
真实场景再现，全程掌控酒店服务英语口语



160个专业词汇，360个基本句型，
100个情景对话，90分钟音频配置



化学工业出版社



扫二维码
听英国伦敦本土英语原音

酒店餐饮互动英语口语课堂

酒店服务 英语口语 实例大全

音频实战版

滕悦然 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

《酒店服务英语口语实例大全》(音频实战版)一书。

第一,介绍酒店服务中的基础英语,也就是开展酒店服务时必须了解的专业术语、部门与员工岗位英语、英文缩写及礼貌用语,这是所有员工必须掌握的。许多高星级酒店实行首问负责制,要求每一位员工,只要遇到酒店客人问询,都必须有基本口语应答能力。

第二,设计了几个栏目,包括词汇短语集锦(介绍某项服务可能要涉及的词汇及短语)、基本句型(介绍某项服务可能要用到的句型)、与客对话等,并设计了一些酒店服务中常见情景的对话,在对员工进行培训的时候,让受训者一对一地进行角色演练。

第三,将酒店管理系统纳入进来,简要介绍前台服务中会涉及的操作业务,并对系统中的英文作出详细说明。

本书从词汇到句型、再到与客对话,层层深入、层层推进,使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语,还能帮助了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

本书可作为酒店员工内部培训教材,也可作为专业培训机构或旅游学院的培训学生教材。另外,本书还适合作为酒店岗位员工手边便携书,随时翻阅学习。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务英语口语实例大全:音频实战版/滕悦然
编著. —北京:化学工业出版社,2018.12

(酒店餐饮互动英语口语课堂)

ISBN 978-7-122-33154-0

I. ①酒… II. ①滕… III. ①饭店-商业服务-
英语-口语-自学参考资料 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第230739号

责任编辑:陈 蕾
责任校对:边 涛

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:中煤(北京)印务有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张15 $\frac{3}{4}$ 字数275千字 2019年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888

售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:58.00元

版权所有 违者必究



前言

随着中国文化和经济的发展,越来越多的外国游客来中国旅游,中国逐渐成为最受世界游客欢迎的旅游目的地之一。国家旅游数据中心发布的数据显示,国内旅游市场高速增长,入出境市场平稳发展,供给侧结构性改革成效明显,2017年,全年入境旅游人数13948万人次,入境过夜旅游人数6074万人次,其中外国游客2248万人次。

随着入境外国游客人数的增加,对酒店服务质量提出了更高的要求。为满足酒店服务业市场的需求,需要酒店从业人员具备一定的英语水平。

酒店直接面对来自国内外的客户,尤其是高星级酒店,更是要接待来自世界各地的客人。所以,为提升酒店为国外客户服务的质量,确保工作人员能够与客人更好地沟通交流,英语自然就成为最主要的工作语言,这就要求必须持续不断地对酒店员工,尤其是对为客户服务的前台员工提供英语培训,特别是口语培训。

基于此,我们研究了希尔顿酒店(Hilton Hotel)、喜来登酒店(Sheraton Hotel)、香格里拉酒店(Shangri-La Hotel)、索菲特酒店(Sofitel Hotel)、皇冠假日酒店(Crowne Plaza Hotel)等国际知名高星级酒店在职员工英语口语的培训内容、方法,并以实践研究为基础编写了《酒店服务英语口语实例大全》(音频实战版)一书。

本书具有以下几个特点。

第一,介绍酒店服务中的基础英语,也就是开展酒店服务时必须了解的专业术语、部门与员工岗位英语、英文缩写及礼貌用语,这是所有员工必须掌握的。许多高星级酒店实行首问负责制,要求每一位员工,只要遇到酒店客人问询,都必须有基本口语应答能力。

第二,设计了几个栏目,包括词汇短语集锦(介绍某项服务可能要涉及的

词汇及短语)、基本句型(介绍某项服务可能要用到的句型)、与客对话等,并设计了一些酒店服务中常见情景的对话,在对员工进行培训的时候,让受训者一对一地进行角色演练。

第三,将酒店管理系统纳入进来,简要介绍前台服务中会涉及的操作业务,并对系统中的英文作出详细说明。

本书从词汇到句型再到与客对话,层层深入、层层推进,使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语,还能帮助了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

本书可作为酒店员工内部培训教材,也可作为专业培训机构或旅游学院的培训学生教材。另外,本书也适合作为酒店岗位员工手边便携书,以随时翻阅学习。

本书由联合国教科文组织高等教育创新中心、南方科技大学高等教育研究中心教学研究助理滕悦然老师主编,新西兰林肯大学旅游管理硕士、广东西江学院(原广东工商职业学院)苗湑媛老师、华侨大学金融学专业学生马赫、南京理工大学知识产权专业学生赵子荻、英国伦敦大学学院(University College London,简称UCL)硕士研究生Brian(英国伦敦人)参与了本书的编写、校对和音频录制工作,最后全书由滕悦然统稿审核完成。在此一并表示感谢!

本书由深圳市中经智库文化传播有限公司策划,并负责音频录音、制作。

由于作者水平所限,不足之处敬请读者指正。

本书中的英语音频可通过书中二维码扫码收听。同时,为方便读者使用,读者可登录化学工业出版社教学资源网(www.cipedu.com.cn)搜索本书书名后,下载全部音频文件,以便您更好地学习和使用本书!

编著者

目 录

导 读 学好酒店英语的方法要领

第一, 兴趣	2
第二, 多背	2
第三, 多说	2
第四, 多问	2
第五, 多听	2
第六, 使用正式英语	2
第七, 避免使用俚语	3
第八, 杜绝说 “I don't know.”	3
第九, 注意对客人的称呼	4
第十, 眼神的使用	4

第一章 酒店服务英语基本用语

第一节 酒店服务场景基本句式	6
一、疑问基本句式	6
二、常用招呼语	8
三、常用回答用语	8

第二节 酒店常用礼貌用语	11
一、欢迎与告别	11
情景1-01: 客人退房时向客人告别	13
二、感谢应答	14
情景1-02: 客人对维修人员表示感谢	15
三、介绍	16
情景1-03: 请客人介绍名字	17
四、客人寻求帮助	17
情景1-04: 客人问路	18
五、致歉语	19
情景1-05: 因账单错了向客人道歉	21
六、提供帮助	21
情景1-06: 领客人去房间	22
七、找地方	23
情景1-07: 客人问扫描文件的地方	24
八、好久不见	25
情景1-08: 见到好久不见的客人	25
九、请求重复	26
情景1-09: 请求对方重复姓名与国籍	27
十、问时间	27
情景1-10: 客人问现在是什么时间	28
十一、问日期或星期几	29
情景1-11: 客人来问今天星期几	30

第二章 酒店前厅服务英语实战

第一节 预订服务常用英语	32
情景2-01: 客人要预订一间罗马风格套间	38
情景2-02: 预订团队客房	39
情景2-03: 预订长住房	40
第二节 接待服务常用英语	43
情景2-04: 接待预订客人	46
情景2-05: 为预订客人登记入住	47
情景2-06: 接待未预订客人	47
第三节 礼宾服务常用英语	48
情景2-07: 客人到达, 欢迎客人	54
情景2-08: 告诉客人将送行李到房间	54
情景2-09: 向客人介绍设施设备与服务	55
情景2-10: 为客人介绍房间	57
情景2-11: 客人寄存行李(1)	58
情景2-11: 客人寄存行李(2)	59
情景2-12: 客人取行李	60
情景2-13: 协助客人要出租车	60
第四节 电话总机常用英语	61
情景2-14: 客人要求转接电话到本店其他房间	66
情景2-15: 客人询问如何打外线电话	66
情景2-16: 转接到另一客房电话, 无人回应	67
情景2-17: 咨询客房通话与外线电话	68
情景2-18: 客人要求叫醒服务	68
情景2-19: 客人要求两次叫醒服务	69

情景2-20: 电话占线	70
情景2-21: 电话无人接听	70
情景2-22: 客人要求留言	71
情景2-23: 客人病了求助	72
第五节 外币兑换服务常用英语	72
情景2-24: 客人要求兑换旅行支票	76
情景2-25: 客人要求将人民币兑换成美元	76
情景2-26: 客人要求将美元兑换成人民币	77
第六节 结账退房服务常用英语	78
情景2-27: 客人结账退房	81
情景2-28: 结账退房时说明费用明细	82
情景2-29: 账单错了重新核对账单	83
情景2-30: 账单有错重新结账	84

第三章 酒店客房服务常用英语口语

第一节 带客进房服务常用英语	86
情景3-01: 认出客人	90
情景3-02: 向客人介绍房间设备	91
情景3-03: 向客人介绍酒店的服务	91
情景3-04: 客人要找咖啡厅	92
第二节 客房服务常用英语	93
情景3-05: 客人要求早一点做客房清洁	96
情景3-06: 客人要求晚点来清洁	97

情景3-07: 客人希望房间在朋友到来之前清理好	98
情景3-08: 客人要求晚一点开夜床	99
情景3-09: 客人要求过三个小时再来整理	100
情景3-10: 客人需要变压器	101
第三节 洗衣服务常用英语	102
情景3-11: 解释如何获得洗衣服务	107
情景3-12: 客人要求洗衣服务	108
情景3-13: 送衣时完美的服务得到客人夸赞	109
情景3-14: 客人要求缝补衣服	110
情景3-15: 衣服送错了	111
第四节 客房维修服务常用英语	112
情景3-16: 客人打电话来说马桶堵了	114
情景3-17: 客人说供暖系统坏了	115
情景3-18: 电视机出现故障	115
情景3-19: 电视维修好了	116
情景3-20: 马桶不能冲水, 水龙头滴水	117
第五节 客房用餐服务常用英语	118
情景3-21: 客人要求将早餐送到房间	121
情景3-22: 客人要求晚上送点心	122
情景3-23: 送餐到客人房间	122
情景3-24: 客人要求补充小酒吧	123
第六节 其他服务	123
情景3-25: 因房间太吵客人要求换房	126
情景3-26: 客人要求加一张床	127
情景3-27: 客人要求多一些衣架	128
情景3-28: 客人要求代买蛋糕和水果	128
情景3-29: 客人要求代购水果	129

情景3-30: 客人请求找钱包	130
情景3-31: 客人请求让访客留宿	131
情景3-32: 客人请求照顾孩子	131

第七节 客人投诉常用英语 132

情景3-33: 客人投诉房间没有打扫	135
情景3-34: 客人投诉冰箱坏了	136

第四章 酒店餐饮服务常用英语口语

第一节 订餐服务常用英语 138

情景4-01: 客人预订角落里的座位	140
情景4-02: 预订已满了	141
情景4-03: 预定临河的座位	142
情景4-04: 那就把时间改在8点吧	143

第二节 引客入座常用英语 144

情景4-05: 为客人安排了一个包厢	146
情景4-06: 接待已预订的客人	146
情景4-07: 接待未预订的客人	147
情景4-08: 人数有点变化	147
情景4-09: 事前我们已预订了座位	148
情景4-10: 您要用自助餐吗?	149

第三节 点菜服务常用英语 150

情景4-11: 西餐点餐	153
情景4-12: 咖啡厅点菜	153

情景4-13: 酒吧点餐	154
情景4-14: 点饮品	155
情景4-15: 协助客人点餐	155
第四节 结账服务常用英语	156
情景4-16: 客人要求分开结账	158
情景4-17: 客人询问服务费	159
情景4-18: 客人要求入房账	159

第五章 酒店商务中心常用英语口语

第一节 票务服务常用英语	162
情景5-01: 预订机票	166
情景5-02: 预订火车票	167
第二节 打印、复印及扫描传真服务	168
情景5-03: 客人要发送传真	172
情景5-04: 发送传真时线路忙	173
情景5-05: 客人要求打印文件	173
情景5-06: 客人来取打印资料	174
情景5-07: 客人要复印文件	175
情景5-08: 客人要扫描文件	175
第三节 会议服务常用英语	176
情景5-09: 预订会议室	179
情景5-10: 咨询会议室收费标准	180

第六章 酒店康乐服务常用英语口语

第一节 健身中心常用英语	182
情景6-01: 会员客人来消费	188
情景6-02: 客人想做运动来保持体型	189
情景6-03: 客人咨询做什么运动	189
情景6-04: 健身房宾客接待	190
情景6-05: 客人寻找储物柜	191
第二节 游泳池服务常用英语	191
情景6-06: 客人来游泳池咨询	194
情景6-07: 为客人介绍会员卡	195
情景6-08: 为客人提供浴巾与饮料	196
情景6-09: 客人询问下水前是否做热身运动	196
第三节 桑拿按摩服务常用英语	197
情景6-10: 客人来尝试桑拿浴	200
情景6-11: 客人来做按摩	200

附 录

附录一: 酒店专业术语中英文对照	204
一、酒店前台客房专业术语中英文对照	204
二、酒店客房销售专业术语中英文对照	210
附录二: 酒店部门和职位中英文对照	214
一、酒店部门中英文对照	214
二、总经理办公室职位中英文对照	215

三、人力资源部职位中英文对照·····	215
四、计划财务部职位中英文对照·····	216
五、销售部职位中英文对照·····	216
六、前厅部职位中英文对照·····	217
七、客房部（管家部）职位中英文对照·····	217
八、餐饮部职位中英文对照·····	218
九、康乐部职位中英文对照·····	218
十、工程部职位中英文对照·····	219
十一、保安部职位中英文对照·····	219
附录三：酒店基本常识英语·····	220
一、酒店房间类型中英文对照·····	220
二、酒店常用数字中英文对照·····	221
三、季节中英文对照·····	222
四、月份中英文对照·····	222
五、星期中英文对照·····	223
六、酒店常用时间中英文对照·····	223
附录四：酒店常见英文缩写·····	224
一、酒店常见部门英文缩写·····	224
二、酒店常见职位英文缩写·····	224
三、与房态有关术语的英文缩写·····	225
四、时间（月份与星期）的缩写·····	225
五、其他常用英文缩写·····	226
附录五：星级酒店公共信息图形符号及英文·····	227



导 ● 读

学好酒店英语的方法要领

作为一名酒店服务行业的员工，能够熟练掌握英语是一项必备的技能。如何学好酒店英语，如何快速提高英语水平，这里给大学分享一些学习英语的方法与要领。

第一，兴趣

想学好英语，首先要培养对英语的兴趣。兴趣是最好的老师，兴趣是学习英语的巨大动力，有了兴趣，学习就会事半功倍。

第二，多背

每天坚持记忆一定量的单词、短语、句型，过几天再回头复习一次，这样周期循环，反复记忆，经常使用，就会变短时记忆为长时记忆并牢固掌握。

第三，多说

英语是一种语言，不是记住了单词、词组、句型和语法就能学好的，关键在于使用语言。酒店英语更多的是用于同客人交流，因此一定要多说、多练，在实际工作中大胆说英语，主动同外国客人交流，这样会很快提高英语口语水平，说出一口流利的英语。

第四，多问

在酒店服务工作中，一定要多问，以避免不必要的麻烦。对客人提出的要求不明白时，要再问一次。在接待客人时，明白客人的要求时，也要重复确认一遍。如果仍然有听不明白的地方，就要礼貌地对客人说“Just a moment, please”，然后找英语水平好的同事帮忙。

第五，多听

平时多听英语录音磁带，多看英语短片，多听英语歌曲，以提高英语听力水平。

在酒店服务工作中，要多听客人讲的英语，认真地听，并能够理解客人要表达的意思。如若不明白或是没有完全理解，一定要让客人重复一次，以更好地服务客人。

第六，使用正式英语

酒店服务所使用的英语会话，基本上是属于商务英语，与日常生活会话中

所使用的英语略有不同，较注重礼节，不要使用同朋友、家人交谈时的非正式英语。

非正式英语

正式英语

(1) 问称呼、姓名

What's your name?

您贵姓？

May I have your name, please?

请问您尊姓大名？

(2) 问喝茶

Do you want some tea?

您要喝茶吗？

Could you like some tea?

请问您想喝茶吗？

(3) 说明行走方向

Over here, please.

这边请。

Could you come this way, please?

请您往这边走好吗？

第七，避免使用俚语

在酒店服务中，要避免使用俚语或是口语化的语言，这样会被认为对客人不够礼貌，还显得轻薄。比如，不要说“OK, Sure, Yeah”等，而要说“Certainly, Sir”。另外，“Hey, uh-huh, Hang on”等，也不适合在酒店服务中使用。

第八，杜绝说“I don't know.”

在酒店服务过程中，对于入住酒店的客人提出的问题，任何时候都不能直接说“I don't know.”（我不知道）。大多数情况下，客人都是有事需要咨询或是遇到麻烦时，才会向酒店人员请求帮助的，所以回答“不知道”是非常不礼貌的，也显得很亲切。对于客人询问的问题自己不知如何回答或是弄不明白客人的要求时，可以说“Just a moment, please. I'll check that for you.”（请稍候，我帮您确认），然后请其他同事或是上级前来协助处理，直到帮助客人解决好问题，为客人提供满意的服务为止。

常用句子有：

Pardon?

对不起。

Pardon me?

对不起。

I beg your pardon?

对不起，请再说一遍好吗？