



Spoken English
★ 金牌英语口语实例 ★
Case book

酒店餐饮互动英语口语课堂

餐饮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，全程掌控酒店餐饮英语口语

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

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

餐饮服务 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 ·

《餐饮服务英语口语实例大全》(音频版)一书。

第一,介绍餐饮服务中的基础英语,也就是在进行餐饮服务时必须掌握的基本礼貌用语、订餐服务英语、迎宾引座英语、点菜服务英语、酒水服务英语、餐间服务英语以及常见中英文对照和常用英文表单,这是所有员工必须掌握的。

第二,设计了几个栏目,包括课前预习、词汇短语(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)、课后小结等,并设计了一些餐饮服务过程中常见场景的对话,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。

本书从词汇到句型、再到与客场景对话,层层深入、层层推进,使英文学习者不仅能够掌握餐饮服务专业英语,还能帮助了解餐饮服务过程中的操作流程和业务知识。

本书可用于饭店餐厅培训部门的内部培训教材,也可作为培训机构或者旅游学院学生培训教材,还可作为酒店、餐厅在岗员工的手边便携书,随时用来查询。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮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 978-7-122-33153-3

I. ①餐… II. ①滕… III. ①饮食业-商业服务-
英语-口语-自学参考资料 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第230741号

责任编辑:陈蕾
责任校对:宋玮

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 $\frac{1}{4}$ 字数277千字 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，出入境市场平稳发展，供给侧结构改革成效明显，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，对餐饮服务质量提出了更高的要求。为满足餐饮服务业市场的需求，对餐饮从业人员的英语能力提出了更高的要求。

饭店、餐厅每天要接待来自国内外的客户，尤其是高星级酒店内的餐厅，更是要接待来自世界各地的客人。为提升餐厅为国外客户的服务质量，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餐厅从业人员进行英语培训，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、特点，并以实践为基础编写了《餐饮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，介绍餐饮服务中的基础英语，也就是在进行餐饮服务时必须掌握的基本礼貌用语、订餐服务英语、迎宾引座英语、点菜服务英语、酒水服务英语、餐间服务英语以及常见中英文对照和常用英文表单，这是所有员工必须掌握的。

第二，设计了几个栏目，包括课前预习、词汇短语（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）、课后小结等，并设计了一些餐饮服务过程中常见场景的对话，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。

本书从词汇到句型，再到与客场景对话，层层深入、层层推进，使英文学习者不仅能够掌握餐饮服务专业英语，还能帮助了解餐饮服务过程中的操作流程和业务知识。

本书可用于饭店餐厅培训部门的内部培训教材，也可作为培训机构或者旅游学院学生培训教材，还可作为酒店、餐厅在岗员工的手边便携书，随时用来查询。

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）苗浣媛老师、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获、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

第一章 餐饮服务基本礼仪

一、服务员仪容仪表要求.....	2
二、服务员站立和行走要求.....	3
三、餐饮服务基本礼貌用语.....	4
四、服务员的工作流程.....	4

第二章 餐饮服务基本礼貌用语

一、欢迎和问候语（Welcoming and Greeting）.....	8
情景2-01.....	10
情景2-02.....	10
情景2-03.....	10
二、祝福语（Wishes and Congratulations）.....	11
情景2-04：祝福客人生日快乐.....	12
三、告别语（Farewells）.....	13
情景2-05：结账后欢送客人.....	14
情景2-06：服务员欢送客人.....	15
四、感谢应答语（Responses for thanks）.....	15
情景2-07：谢谢客人的光临.....	17
情景2-08：希望再次见到客人.....	17
五、介绍（Introduction）.....	17
情景2-09：询问客人姓名.....	18
六、客人寻求帮助（Asking for Help）.....	19
情景2-10：客人问路.....	20

七、道歉语 (Apology)	20
情景2-11: 因账单错误向客人道歉	22
情景2-12: 为菜不合客人胃口而道歉	23
八、提供帮助 (Offering Help)	23
情景2-13: 带领客人到包房	24
九、提醒 (示) 语 (Reminding)	25
情景2-14: 提醒客人不要吸烟	26
十、找地方 (Guiding)	26
情景2-15: 客人问洗手间在哪儿	28
情景2-16: 客人问洗手间在哪儿	28
十一、好久不见 (Long time no see)	28
情景2-17: 好久不见的客人来了	29
十二、请求重复 (Repeat)	30
情景2-18: 请客人重复说一下名字	31
十三、问时间 (What time)	31
情景2-19: 客人问时间及时差	32
十四、问日期或星期几	33
情景2-20: 客人问今天星期几了	34
十五、请顾客自便 (Help yourself)	34
情景2-21: 上完汤后请客人慢用	35

第三章 订餐服务英语实战

一、餐位预订服务	38
情景3-01: 预订角落里的座位	45
情景3-02: 预订八人桌位	46
情景3-03: 预订七点钟的10人桌位	46
情景3-04: 不能确定预订时间	47
情景3-05: 预订靠窗的两人位餐桌	48
情景3-06: 询问客人预订信息	48
情景3-07: 预订包间	49
二、因客满拒绝预订	50
情景3-08: 今晚明晚预订均满	52
情景3-09: 客人请求有取消的即刻通知	52

情景3-10: 将客人列入等待名单	53
情景3-11: 因为旺季预订满了	53
情景3-12: 预订已满换时间段	53
三、客人预订的确认	54
情景3-13: 顾客来电确认预订	55
情景3-14: 预订员去电确认预订是否有变化	56
情景3-15: 预订的人数少了两个	56
四、客人更改预订	57
情景3-16: 不同意更改预订	58
情景3-17: 不同意推迟预订的就餐时间	58
情景3-18: 同意客人将预订推迟到后天	59
五、客人来电问路	59
情景3-19: 客人不知道怎么去餐厅	60
情景3-20: 客人下了车却找不到餐厅	61
六、客人预订外卖	61
情景3-21: 客人点一份商务套餐	66
情景3-22: 请求推荐外卖	67
情景3-23: 预订外卖猪排	67
情景3-24: 预订花椰菜和大白菜	67
情景3-25: 预订五份经济套餐	68
情景3-26: 客人请求送早餐	68
情景3-27: 要求外卖12点送到	69
情景3-28: 保证在客人要求的时间送到	69
情景3-29: 预订10个盒饭	69
情景3-30: 客人等餐太久来电催促	70
情景3-31: 客人要求带找100元钱的零钱	70
七、宴席预订	70
情景3-32: 预订婚宴	73
情景3-33: 预订晚宴并确认	75

第四章 迎宾引座英语实战

一、欢迎光临	80
情景4-01: 欢迎熟客	81

情景4-02: 没有预订的生客.....	81
二、确认是否有预订.....	82
情景4-03: 客人有预订.....	83
情景3-04: 客人以某人的名义预订了餐位.....	84
情景4-05: 客人没有预订.....	84
三、客人询问有无最低消费.....	84
情景4-06: 客人不介意最低消费.....	86
情景4-07: 客人不愿意接受最低消费.....	86
四、引客入座服务.....	87
情景4-08: 客人要靠窗的座位.....	89
情景4-09: 引客人至预订的包间.....	90
情景4-10: 客人询问哪里挂衣服.....	90
五、安排座位(换桌、拼桌、分桌).....	90
情景4-11: 客人不介意与别人同桌.....	93
情景4-12: 客人选择与人共桌.....	94
情景4-13: 有空位了换位.....	94
情景4-14: 靠窗的桌子不够大要分开坐.....	94
情景4-15: 人多桌小, 分桌而坐.....	95
六、安排等位.....	95
情景4-16: 没有大桌.....	97
情景4-17: 客人说有预订但没找到名字.....	97

第五章 点菜服务英语实战

一、递上菜单并介绍菜单.....	100
情景5-01: 送菜单.....	102
情景5-02: 客人马上点菜.....	102
二、点菜服务(主菜).....	103
情景5-03: 客人不要辣的.....	108
情景5-04: 客人想吃开胃的菜.....	109
情景5-05: 鸡蛋怎么做.....	109
情景5-06: 客人要求推荐菜点.....	109
三、点菜服务(辅菜).....	110
情景5-07: 客人点混合沙拉.....	111

情景5-08: 客人还想要开胃小菜.....	111
四、特殊状况的处理.....	112
情景5-09: 最受欢迎的菜卖完了.....	113
情景5-10: 今天这道菜没有了.....	114
五、菜品的推荐.....	114
情景5-11: 推荐地方菜.....	116
情景5-12: 推荐特价菜.....	117
情景5-13: 推荐招牌菜.....	117
情景5-14: 推荐特色风味菜.....	118
情景5-15: 推荐开胃菜.....	119
情景5-16: 推荐中国传统菜品.....	119
情景5-17: 推荐招牌汤.....	120

第六章 酒水服务英语实战

一、推荐酒类.....	124
情景6-01: 推荐中国米酒.....	129
情景6-02: 客人想喝中国酒.....	129
情景6-03: 推荐西方酒.....	130
情景6-04: 推荐葡萄酒.....	130
情景6-05: 推荐利口酒.....	131
情景6-06: 客人只需要啤酒.....	131
情景6-07: 客人想喝温和一点儿的酒.....	132
情景6-08: 对不起, 这种酒暂时没有.....	132
情景6-09: 那种酒暂时不供应了.....	133
情景6-10: 客人要加冰的威士忌.....	133
二、饮料服务常用英语.....	133
情景6-11: 客人要新鲜果汁.....	136
情景6-12: 客人要新鲜又健康的饮料.....	136
情景6-13: 客人要新鲜果汁.....	137
情景6-14: 点儿童饮料.....	137
三、推荐茶水.....	138
情景6-15: 客人想喝绿茶.....	140
情景6-16: 客人要喝功夫茶.....	141

四、咖啡服务.....	141
情景6-17: 客人点咖啡	143
情景6-18: 一杯咖啡不够.....	144
情景6-19: 上咖啡服务	145
情景6-20: 客人外带咖啡.....	145
五、斟酒服务.....	146
情景6-21: 斟酒	148
情景6-22: 客人不愿再来一杯.....	149
情景6-23: 酒送错了桌	149
情景6-24: 上错了酒	149

第七章 餐间服务英语实战

一、请等候上菜.....	152
情景7-01: 客人等菜等烦了	154
二、上菜服务英语.....	154
情景7-02: 这道菜看上去不像.....	157
情景7-03: 上冷盘	158
情景7-04: 介绍宫保鸡丁.....	158
情景7-05: 上汤	159
情景7-06: 上错菜了	159
情景7-07: 上错汤了	160
情景7-08: 催菜	160
三、客人席间服务.....	161
情景7-09: 询问客人是否需要服务.....	164
情景7-10: 杯子脏了要换.....	164
情景7-11: 客人要求加米饭.....	165
情景7-12: 收盘子后加餐.....	165
情景7-13: 餐刀太钝了	165
情景7-14: 客人想换菜	166
情景7-15: 客人要金威啤酒.....	166
情景7-16: 客人不满意推荐的菜	167
情景7-17: 收盘子并点甜点.....	167

第八章 其他服务英语实战

一、结账服务	170
情景8-01: 分开付账	177
情景8-02: 旅行支票付账	177
情景8-03: 客人询问费用	178
情景8-04: 在账单上签字	178
情景8-05: 信用卡付账	179
情景8-06: 现金支付	180
情景8-07: 用信用卡结账	181
情景8-08: 提醒信用卡消费限额	181
情景8-09: 使用支付宝	182
情景8-10: 使用折扣卡和赠券	182
情景8-11: 使用优惠券结账	183
情景8-12: 用餐券付费	183
情景8-13: 用外币付费	184
情景8-14: 发现假币	184
二、提供打包服务	185
情景8-15: 客人要求打包	186
情景8-16: 询问客人是否打包	187
三、客人投诉服务	187
情景8-17: 客人投诉服务态度差	197
情景8-18: 客人抱怨服务态度差及菜太辣了	197
情景8-19: 客人抱怨菜没熟	198
情景8-20: 饮料洒到客人衣服上了	198
情景8-21: 客人抱怨菜不新鲜	198
情景8-22: 客人抱怨未给他们留位	199
情景8-23: 客人抱怨等位子太久了	199
情景8-24: 客人抱怨等菜等得太久(1)	200
情景8-25: 客人抱怨等菜等得太久(2)	200
情景8-26: 客人上错菜了	201
情景8-27: 客人投诉上的菜是辣的	201
情景8-28: 客人嫌味道不够正宗	201
情景8-29: 客人抱怨阳光直射眼睛	202
情景8-30: 客人抱怨太吵	202
情景8-31: 客人抱怨太热	203

情景8-32: 客人抱怨没有烟灰缸.....	203
情景8-33: 客人抱怨没挂西服的地方.....	203
情景8-34: 客人投诉一道菜收了两次费用.....	204
情景8-35: 多算了客人的费用.....	204
情景8-36: 账单上有未点的菜.....	204
四、客人离开前的其他服务.....	205
情景8-37: 客人非常满意.....	208
情景8-38: 客人认为服务质量不够好.....	209
情景8-39: 客人丢了围巾.....	209

附录一 餐饮业常见中英文对照

一、西餐菜品中英文对照.....	212
二、中餐菜品中英文对照.....	218
三、中国菜常用烹调词语.....	231
四、餐具的中英文对照.....	232

附录二 餐饮服务常用英文表单

一、点菜单.....	234
二、酒水单.....	234
三、酒水寄存单.....	235
四、会议、婚宴、大型宴会合约书.....	235
五、临时借据.....	236
六、客房用膳送餐记录.....	237
七、送房服务器皿登记表.....	238
八、宴会预订通知单.....	239

参考书目



第一章

餐饮服务基本礼仪

作为一名餐饮业的员工，他们的一言一行都代表着企业的形象，对宾客能否进行优质服务会直接影响餐厅、饭店的声誉。讲究礼仪是餐厅、饭店对每一位员工的基本要求，同时也体现了餐厅、饭店所倡导的“心系顾客、服务至上”的服务宗旨。

一、服务员仪容仪表要求

(1) 仪容。指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的治理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

(2) 仪表。指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

(3) 对服务员仪容仪表要求。整体来讲，就是要求员工容貌端正、举止大方、端庄稳重、不卑不亢、态度和蔼、待人诚恳、服饰庄重、整洁挺括、打扮得体、淡妆素抹、训练有素、言行恰当。

具体细节要求如表 1-1 所示。

表 1-1 服务员容仪表细节要求

仪容仪表	细节要求
头发	头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男服务员头发后不盖领，侧不盖耳；女服务员头发后不过肩、前不盖眼。长发刘海不过眉，过肩要扎起（使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后），整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹
耳饰	只可戴小耳环（无坠），颜色清淡
面貌	精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇线；口红脱落要及时补妆。男士胡子刮干净
手	不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁，除手表外，不允许佩戴任何首饰
衣服	着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污，员工牌佩戴于左胸，长衣袖、裤管不可以卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链、饰物不得露出制服外
围兜	清洁无油污、无破损、烫直，系于腰间
鞋	穿酒店指定鞋。布鞋要干净，皮鞋要光亮，保持清洁、无破损，不得踢着鞋走路

续表

仪容仪表	细节要求
袜子	只可穿无花、净色的丝袜。袜子无勾丝、无破损。袜口不宜短于裤、裙脚（穿裙子时，要穿肉色丝袜）
个人卫生	做到“四勤”，即勤洗手、洗澡；勤理发、修面；勤换洗衣服；勤修剪指甲。班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食品。不得使用浓烈香味的香水

二、服务员站立和行走要求

(1) 站立服务。站立要自然大方、位置适当、姿势端正、双目平视、面带笑容。女服务员两手交叉放在脐下，右手放在左手上，以保持随时可以提供服务的姿态；男服务员站立时，双脚与肩同宽，左手握右手背在腰部以下。不准双手叉在腰间、抱在胸前，站立时不得背靠旁倚或前扶他物

(2) 正确行走姿势。步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然、舒展大方。眼睛要平视前方或宾客，不能与客人抢道穿行。因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，遇到宾客要点头致意。在酒店内行走，一般靠右侧（不走中间），行走时尽可能保持直线前进，遇有急事，可加快步伐，但不可慌张奔跑。

(3) 手势要求。要做到正规、得体、适度、手掌向上。打“请”手势时一定要按规范要求，五指自然并拢，将手臂伸出，掌心向上。

(4) 服务员的举止。在宾客面前不可交头接耳、指手画脚，不可有抓头、搔痒、挖耳朵、咬指头等一些小动作，要举止得体。

(5) 服务员为客人服务时应做到“五要”“五不要”。

一要面带微笑，和颜悦色，给人以亲切感，不要面孔冷漠，表情呆板。

二要主动先开口，主动询问客人，不要给客人以漫不经心、不受重视感。

三要坦诚待客，不卑不亢，给人以真诚感，不要诚惶诚恐，唯唯诺诺，给人以虚伪感。

四要沉着稳重，给人以镇定感，不要慌手慌脚，给客人以毛躁感。

五要神色坦然，轻松自信，给人以宽慰感，不要双眉紧锁，满面愁云，给客人以负重感。

(6) 服务中递交物品时，应站立，双手递交，态度谦逊，不得随便将物品扔给或推给客人。

三、餐饮服务基本礼貌用语

服务员应正确使用服务用语。在使用服务用语时要语气清晰,声音柔和,语言准确,简练清楚,面带微笑,态度和蔼亲切。注意语言与表情一致,不左顾右盼,要垂直恭立、距离适当,注视脸的三角区。常用的服务用语有以下方面。

- (1) 欢迎语。欢迎您来我们酒店、欢迎光临。
- (2) 问候语。您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
- (3) 告别语。再见、晚安、明天见、祝您旅途愉快、祝您一路平安、欢迎您下次再来。
- (4) 称呼语。小姐、夫人、太太、先生、那位先生、那位女士、阿姨。
- (5) 祝贺语。恭喜、祝您节日快乐、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、恭喜发财。
- (6) 道歉语。对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
- (7) 道谢语。谢谢、非常感谢。
- (8) 应答语。是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不客气、没关系、这是我应该做的。
- (9) 征询语。请问您有什么事吗?(我能为您做什么吗?)需要我帮您做什么吗?您还有别的事吗/您喜欢(需要、能够……)?请您……好吗?
- (10) 常用礼貌用语。请、您、谢谢、对不起、再见、请原谅、没关系、不要紧、别客气、你早、您好。
- (11) 专业语。欢迎您来我们餐厅用餐、请稍等、请这边坐、您的菜上齐了、请问您喜欢吃什么、请用餐、请坐、谢谢、再见。

四、服务员的工作流程

主要包括餐前准备、迎宾、餐中服务、收台等步骤,每一个服务流程都有具体的要求和标准。

1. 餐前准备

- (1) 准时到岗,参加班前会,接受领班和经理对当餐的工作安排和布置。
- (2) 员工进岗后,做卫生、定位摆台,如提前预订则按要求摆台。
- (3) 清理地面卫生和室内所属物品表面及死角卫生。做到地面无垃圾、无油垢、无水迹、无烟头、无墩布毛,每餐清扫一遍。