

英语口语话题系列
TOPICS OF SPOKEN ENGLISH

Topics of
Hotel
酒店

Spoken English

英语口语 话题王

学前有热身 话题有热门 轻松记单词
对话全攻破

主 编 李洪涛

1 文化背景
介绍全面

2 巧问巧答
对答如流

3 热门话题
贴近时代

4 特别点拨
注重运用

5 鲜活词汇
轻松记忆

天津出版传媒集团



天津科技翻译出版有限公司

英语口语话题系列
PICS OF SPOKEN ENGLISH

Topics of
Hotel
酒店

Spoken English

英语口语 **话题王**

学前有热身 话题有热门 轻松记单词
对话全攻破

主 编	李洪涛		
编 者	李 硕	刘文学	马 兰
	李庆雷	韩 磊	蔡 丹
	岳永铭	蔡 翠	赵修臣
	李洪丰	苗新萍	徐继宁
	尹晓洁		

天津出版传媒集团

◆ 天津科技翻译出版有限公司

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语口语话题王 / 李洪涛主编. —天津: 天津科技翻译出版有限公司, 2012. 11

(英语口语话题系列)

ISBN 978 - 7 - 5433 - 3116 - 7

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 223060 号

出 版: 天津科技翻译出版有限公司

出 版 人: 刘 庆

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: 天津市蓟县宏图印务有限公司

发 行: 全国新华书店

版本记录: 700 × 960 16 开本 15.5 印张 280 千字

2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

(如发现印装问题, 可与出版社调换)

前言

PREFACE

亲爱的读者,你还在因不会说流利的酒店英语口语而烦恼吗?不如让《酒店英语口语话题王》来帮你解除烦恼吧!它是一本酒店一线员工的培训用书和自学指南,能够使你畅游其中又不乏乐趣,它以其独特而实用的编写体例,地道而鲜活的交际口语,全面而详细的辅导内容,让你在酒店工作之中时时刻刻与口语学习为伴,让英语口语简简单单脱口而出!

本套教材在编写时注意到了两个重要方面:一个是要提供给读者一套全面精细、实用性强的口语书,为此教材按不同部门和岗位进行职业能力分析,以与外宾进行有效沟通的必备英语口语能力为依据;另一方面就是能使读者在主题明确、分类清晰的结构中,直接浏览“预知”的内容,省时省力。为此,全书以“部分-单元-主题对话”为层次结构,读者可以“随想即现”的速度提高使用酒店英语口语的水平和能力。

本书在栏目设计上有五大亮点:

文化背景——Cultural Background

每单元开头都提供了一些与本单元主题相符的酒店常识的阅读材料,可以让读者在工作之余了解更多酒店知识,提高自己的工作能力。

巧问巧答——Questions and Possible Answers

一个问题会有多种回答方式,而一个答案也会有多种提问方式,读者在这里可以找出适合的问答方式,创造出一种愉快的交流模式。

热门话题——Pop Conversation

学前要热身,话题要热门,相互练一练,对话全精通,英语美又妙。

特别点拨——Special Coaching

针对对话中的重点单词、短语、句型、交际“潜规则”、特殊用法给出解释,提供范例以便读者更好地运用,达到举一反三的效果。

鲜活词汇——Lively Words

鲜活的词汇,跳跃的头脑,帮助您轻轻松松地记住单词。



Contents

Part

1

酒店概况 Hotel Overview

酒店介绍 The Hotel Introduction

巧问巧答	3
热门话题	4
1 酒店位置	4
2 酒店类型	5
3 酒店设施	5
4 酒店评价	6
5 酒店营销	7
6 酒店庆典	9
7 酒店服务	10
鲜活词汇	12

酒店配套部门 Supporting Department

巧问巧答	13
热门话题	14
1 医疗急救	14
2 日用超市	15
3 鲜花店	15
4 旅游安排部	16
5 本地特产部	17
鲜活词汇	18

Part

2

前台服务 Front Desk Service

前台预订 Reservation

巧问巧答	21
热门话题	22
1 客房预订	22
2 没有查到预订	23
3 更改预订	24
4 取消预订	25
5 团体预订	26
6 确认预订	26
7 电话预订	27
鲜活词汇	28

Unit 2

登记入住 Registration

巧问巧答	30
热门话题	31
1 迎接宾客	31
2 住宿登记	32
3 处理无照身份证件登记	33
4 兑换货币	34
5 团体入住	35
6 带客进房	36
7 寄存贵重物品	37
鲜活词汇	38

Unit 3

前台咨询 Information Desk

巧问巧答	39
热门话题	40
1 咨询服务信息	40
2 询问租车服务	41
3 询问娱乐地点	42
4 指示方向	42
5 指示客人如何到宾馆	43
6 问询营业时间	44
7 旅游观光咨询	44
8 询问邮寄情况	45
9 询问民风民俗	46
鲜活词汇	47

Unit 4

行李服务 Bell Service

巧问巧答	48
热门话题	49
1 提行李	49
2 领取行李	50
3 分送行李	50
4 送错行李	51
5 行李破损	52
6 行李丢失	52
7 遗失取物牌	53
鲜活词汇	54

Unit 5

结账退房 Cashier's Counter

巧问巧答	55
热门话题	56
1 办理退房	56
2 退房要求提行李	57
3 准备账单	58
4 信用卡结账	59
5 支票结账	60
6 现金结账	61
7 公司付账	62
8 解释账单	63
鲜活词汇	64

餐饮服务 Food and Beverage Service

进入餐厅 In the Restaurant

巧问巧答	69
热门话题	70
1 餐厅预订	70
2 修改预订	71
3 取消预订	72
4 座位已满时	73
5 客人等得不耐烦时	74
6 等座位	74
7 安排入座	75
鲜活词汇	76

就餐 Food Services

巧问巧答	77
热门话题	78
1 吃中餐	78
2 中餐上菜顺序	79
3 介绍菜肴吃法	80
4 提问菜名由来	81
5 提问店名由来	82
6 点西餐	83
7 讨论就餐礼仪	84
8 特殊要求	84
9 酒水服务	85
鲜活词汇	86

菜式介绍 Cuisine Introduction

巧问巧答	87
热门话题	88
1 介绍川菜	88
2 介绍鲁菜	90
3 杭州菜	91
4 日式菜	92
5 法国菜	92
6 韩国料理	93
7 自助餐	95
8 吃火锅	96
鲜活词汇	97

Unit 4 酒水介绍 Beverage Introduction

巧问巧答	99
热门话题	100
1 介绍中国名酒	100
2 介绍中国名茶	101
3 介绍饮料	102
4 介绍洋酒	103
5 介绍“本楼特饮”	103
鲜活词汇	104

Unit 5 就餐后 After Dinner

巧问巧答	105
热门话题	105
1 收走碗盘	105
2 询问客人的满意度	106
3 分开结账	107
4 信用卡结账	107
5 使用优惠券	108
6 无效签名	109
7 账单出错	109
鲜活词汇	110

Unit 6 投诉 Complaints

巧问巧答	111
热门话题	112
1 接受投诉	112
2 牛排不新鲜	113
3 螃蟹不新鲜	114
4 空调太冷	115
5 上错菜	116
6 饮料洒在客人身上	117
鲜活词汇	118

Part

4

客房服务 Housekeeping Service

Unit 1 客房部 Housekeeping

巧问巧答	121
热门话题	122
1 解说房间设施	122
2 客房清理	123
3 叫醒服务	124
4 代客人转交邮件	125
5 留言给顾客	126
6 送餐服务	126
7 电话的使用	127
8 处理失窃事件	128
9 处理紧急事件	129
鲜活词汇	130



洗衣服务 Laundry Services

巧问巧答	131
热门话题	132
1 询问是否有洗衣服务	132
2 说明洗衣时间	133
3 衬衫送洗	133
4 洗完这些衣服用多久	134
5 熨烫服务	135
6 送错衣服	136
7 衣服洗坏了	137
8 缝补及去污	137
鲜活词汇	138



房客的其他要求 Other Requirements

巧问巧答	140
热门话题	141
1 增加物品	141
2 保险箱服务	141
3 客人生病找医生	142
4 托婴服务	144
5 要求调换房间	144
6 帮忙查询电话号码	145
7 借用电器及工具	146
8 擦鞋服务	147
鲜活词汇	148



维修服务 Maintenance Service

巧问巧答	149
热门话题	150
1 抽水马桶坏了	150
2 电视有毛病	151
3 空调出问题了	152
4 灯泡该换了	152
5 暖气不工作了	153
6 冰箱不制冷了	154
7 浴室修理	155
鲜活词汇	156



商务服务 Business Service



会议宴会服务 Conference and Banqueting

巧问巧答	159
热门话题	161
1 预订私人办公室	161
2 预订会议厅	162
3 会议设施租用	163
4 生日宴会	164
5 新产品发布会	165
6 同学会	166
鲜活词汇	167

其他商务服务 Other Business Service

巧问巧答	168
热门话题	169
1 复印文件	169
2 发传真	169
3 发邮件	170
4 处理邮件发送问题	171
5 转接电话	172
6 设计名片	173
7 翻译服务	173
8 急件	174
9 汇款服务	175
10 计划商务旅行	176
鲜活词汇	177

康乐中心 Fitness and Recreation Center

健身中心 Fitness Center

巧问巧答	181
热门话题	182
1 谈论健身	182
2 太极气功健身	183
3 询问健身设施	184
4 健身教练的建议	185
5 健身前的准备事项	186
6 打台球	187
7 打高尔夫	187
鲜活词汇	188

娱乐中心 Recreation Center

巧问巧答	190
热门话题	192
1 在酒吧	192
2 酒吧牌照条例	193
3 桑拿浴	193
4 美容会所	195
5 美发沙龙	196
6 谈论电影	196
7 在卡拉OK吧	198
8 在夜总会	199
鲜活词汇	200

购物中心 Shopping Center

Unit 1

服装部 Clothing Department

巧问巧答	203
热门话题	204
1 买风衣	204
2 买旗袍	205
3 买泳装	206
4 买白衬衫	207
5 买裙子	208
6 买外套	209
7 买厚大衣	210
8 买皮夹克	211
鲜活词汇	212

Unit 2 药品部 Medicine Department

巧问巧答	213
热门话题	214
1 买补药	214
2 买绷带、止痛药	215
3 买抗生素	216
4 配处方药	216
5 诊断是流感	217
鲜活词汇	218

Unit 3 珠宝工艺品 Jewelry and Crafts

巧问巧答	219
热门话题	220
1 购买黄金饰品	220
2 购买珍珠项链	221
3 典型本地工艺品	222
4 购买胸针	223
5 雕刻饰品	224
6 印章篆刻	225
鲜活词汇	226

Unit 4 中国书画 Chinese Arts

巧问巧答	228
热门话题	229
1 唯美壁画	229
2 中国传统绘画	230
3 花鸟画	231
4 文房四宝	232
鲜活词汇	233



Part

1

酒店概况

Hotel Overview

酒店提供的一切产品和设施归根结底都是为了服务。酒店的服务包括有形设施和无形服务。酒店通过保证高质量的服务来满足旅客日益增长的物质和文化生活的需要,满足旅客生存因素、享受因素和发展因素等主观需求。这个行业的工作对象是客人,并且采取由宾馆员工从事服务工作,向客人提供劳务的一种方式。酒店为旅客提供吃、住、乐、行、购、商务、文化、信息服务的综合服务系统,因此,对现代酒店的定义,从其舒适度来讲,又可理解为比自己家还要温馨、舒适、方便的“人间天堂”。

The Hotel Introduction

Unit
1

酒店介绍

The Hotel Introduction

酒店(hotel)一词来源于法语,当时的意思是贵族在乡间招待贵宾的别墅。对酒店或饭店一词的解释可追溯到千年以前。早在1800年,《国际词典》一书中写道:酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。一般说来,酒店就是给宾客提供住宿和饮食的场所。具体地说酒店是以它的建筑物为特征,通过出售客房、餐饮及综合服务设施向客人提供服务,从而获得经济效益的组织。

巧问巧答 Questions and Possible Answers

Q: Could you tell me how to get to your hotel?

请告诉我如何到达你们酒店好吗?

A: OK, it is on the left out of the station fore court.

走出车站前广场就在左手边。

Q: Excuse me, sir. I would like to go to Beijing Hotel. Would you please tell me how to get there?

对不起,先生。我想去北京饭店,您能告诉我怎么走吗?

A: Keep going straight to the third traffic light.

一直往前走,走到第三个红绿灯。

Q: Would you like to take a bus or walk?

你想乘车还是步行?

A: I'd like to walk if it's within walking distance.

如果步行可以的话,我愿意步行去。

Q: And then?

然后呢?

A: Go straight along the road and turn right at the first crossing. The hotel is

on the right hand side.

朝前直走,在第一个十字路口右拐。饭店就在右手边。

Q: Excuse me. How can I get to the Dihao Hotel from here?

打扰了。从这里到帝豪酒店怎么走?

A: OK. Let me see. Go straight down this street.

好的。让我想一想。沿这条街一直走下去。

Q: Is there a recreation center in the hotel?

酒店里有娱乐场所吗?

A: Yes. You can play billiards, table tennis, bridge, and go bowling.

有。您可以去打台球、乒乓球、桥牌和保龄球。

Q: Could you tell us something about the hotel services?

你能介绍一下你们酒店的服务吗?

A: We have both sauna and massage service in our hotel.

我们酒店有桑拿和按摩服务。

Q: Well, what do you think of the room?

您看这房间怎么样?

酒店概况 Hotel Overview

A: It's very pleasant.

非常好。

Q: How about guests' comments?

顾客对我们饭店的评价如何?

A: They are satisfied with the hotel's excellent service.

他们对饭店出色的服务非常满意。

Q: What does the commercial hotel primarily serve?

商务饭店主要有什么服务?

A: It provides facilities for large meetings and conferences.

商务饭店主要提供大型会议设施。

Q: Can you offer the internet service for the guests?

你们能为客人提供网上服务吗?

A: Yes, we can.

是的,我们能。

热门话题 Pop Conversation

1

酒店位置

A: Good morning, sir.

B: Good morning. Excuse me, but could you tell me how to go to the YanYun Hotel? I can't find the exact spot on the map.

A: Yes, of course. Our hotel is located on Fucheng Road in the western district of Beijing. You can take No. 114 Trolley Bus and get off Sanlihe Road. Go ahead along the road and turn left at the second crossing. Then go straight on until you find the third crossing. At the corner of the street, you'll find the hotel.

B: It seems too complicated. We'll get lost, I'm afraid. Shall we take a taxi?

A: No problem.

B: Could you order a taxi for us?

A: Yes, I'd be glad to. I'll tell the taxi driver the exact address. By the way, the hotel is near some scenic spots, which are alive with ac-

A: 早上好,先生。

B: 早上好。打搅一下,你能告诉我怎样才能到烟芸酒店吗?我在地图上找不到烟芸酒店的具体地点。

A: 当然可以。我们酒店坐落在北京西城区的阜成路。您可以乘114路电车在三里河路下车。沿着三里河路一直走,在第二个十字路口左转。然后一直走,很快您就会看见第三个十字路口。在街道拐角处,你就会看见酒店了。

B: 听起来太复杂了,我担心我们会迷路。我们可以搭出租车过去吗?

A: 没问题。

B: 麻烦你帮我们叫一辆出租车。

A: 好的,我会告诉出租车司机准确地址的。顺便提一下,酒店附近有几个很热闹的景点。即使在国外,它们也很出名,很多外国人都

The Hotel Introduction

tivity. They are well known even abroad and much appreciated by foreign guests. If you're interested in that, you might go there and have a cup of coffee.

B: Wonderful! Thank you for your nice suggestions.

非常喜欢。如果你们有兴趣,不妨去走走,还可以喝点咖啡。

B: 好极了! 这个主意不错,谢谢你。

特别点拔

“get lost”是“迷路,走开,滚开”的意思,同近义词有 lose oneself, lose one's way.

2

酒店类型

A: Hi, David. Long time no see.

B: Hello, Joe. I didn't expect to meet you here.

A: How are you doing?

B: Just fine, thanks. How about you?

A: Surviving. I'm told you've hopped to an air hotel. Is that true?

B: No, now I work in commercial Hotel.

A: Oh, that's terrific! What does the commercial hotel primarily serve?

B: It provides facilities for large meetings and exhibition.

A: Oh, what an amazing place.

A: 你好,大卫。好久不见。

B: 你好,乔。真没想到会在这儿见到你。

A: 你现在怎么样?

B: 挺好的,谢谢。你呢?

A: 也挺好的。我听说你想去机场酒店。是真的吗?

B: 不是,我现在在商务饭店。

A: 噢,真不错! 商务饭店主要提供什么服务?

B: 商务饭店主要提供大型会议和展览会的设施。

A: 噢,真是不错的地方。

特别点拔

“provide sth. for sb. /sth.”意思是“为……提供……”,可等于 provide sb. /sth. with sth.。在使用时,要注意换个介词,宾语有所不同。

3

酒店设施

A: Good evening. Welcome to our hotel.

B: Good evening. Would you tell me something about the facilities here?

A: 晚上好。欢迎光临我们酒店。

B: 晚上好。可以跟我介绍一下这里的设施吗?

酒店概况 Hotel Overview

A: Of course. We have the latest recreational sports equipments. It's free for the registered guests.

B: Sounds good. Do you have a convention hall?

A: Yes, we have a multi-function hall that can accommodate 100 people at meeting, and it's fully equipped. There are overhead projectors, recorders, screens and very good acoustics, etc.

B: Please double check microphones, loudspeakers, recorders, overhead projectors and screens, as we're going to use them.

A: Yes, Mr. Bacon.

B: Great. Thank you.

A: 当然。我们有最新的娱乐健身器材,住店客人是可以免费使用的。

B: 听起来不错。你们这里有没有会议厅?

A: 是的,我们有一个可容纳 100 人的多功能会议厅,我们的设备很齐全,有高射投影仪、录像机、大屏幕以及很好的音响效果等。

B: 请仔细检查麦克风、扩音器、录像机、高射投影仪和屏幕,这些我们都要用到。

A: 好的,培根先生。

B: 太好了。谢谢。

特别多练

“accommodate”一词英音为[əˈkɒmədeɪt],美音为[əˈkəmədet],在这里是“能容纳,能提供”的意思,而当它意为“使适应、使相符”时,后边应加“to”,如: You will have to accommodate yourself to the changed situation. (你必须适应变化了的形势。)

4

酒店评价

A: Good morning, Mr. Li. I'm truly grateful for the arrangement of our international convention in your hotel.

B: It is our honor to be on your service. How about guests comments?

A: Guests coming to attend the convention were satisfied with the hotel's excellent service, thinking that the stay in the hotel was pleasant and unforgettable. Except for a few comments, most guests highly appraised your hotel.

B: We warmly welcome suggestions and com-

A: 早上好,李先生,真的很感激贵酒店为我们的国际会议所做的安排。

B: 这是我们的荣幸,顾客对我们酒店的评价如何呢?

A: 参加这次会议的贵宾对酒店的出色服务很满意,在会期间感到很愉快,也很难忘。除了有一些建议,大部分人给出了高度评价。

B: 为了给广大顾客提供更好的服务,我们酒店