语 研 书 库 LANGUAGE RESEASCH LIBRARY

# 

行业英语使你的接待工作更完善 遇到老外用英语交流,其实很简单



迎客服务 预定房间与问讯处服务 门童和行李员 客房服务与康乐中心 商务中心与会计服务 处理顾客抱怨 Language French Linner

# 实用宾馆与餐饮业英语

梭 伦/主编



#### 图书在版编目(CIP)数据

实用宾馆与餐饮业英语/梭伦主编.—北京:中国纺织出版社,2001.10

(语研书库)

ISBN  $7 - 5064 - 2095 - 3/H \cdot 0018$ 

I. 实… Ⅱ. 梭… Ⅲ.①宾馆-英语 ②餐饮业-英语 Ⅳ.H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 056260 号

责任编辑:王学军 特约编辑:李春英 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行 地址:北京东直门南大街 6 号 http://www.c-textilep.com e-mail: faxing @ c-textilep.com 邮政编码:100027 电话:010—64168226 北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销 2001年10月第1版第1次印刷 开本:889×1194 1/32 印张:14.5 字数:295千字 印数:1—6000 定价:23.00

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

## 前:盲

从某种意义上说,宾馆代表着一个国家的服务行业,而宾馆内的工作人员就是宾馆的形象代表。管理人员、服务人员能否正确地使用英语,直接与宾馆的形象、经营、知名度等相联系。

为使我国宾馆酒店内的工作人员以及今后想从事这方面工作的人员能够更好,更规范地使用英语,也为了能在 2008 年奥运会在我国举办时,使我国宾馆,特别是中小旅店、宾馆都能以良好的形象接待国际友人,我们编的《实用宾馆与餐饮业英语》与读者见面了。

全书立足"实用"二字,共分为两部分。第一部分是实用宾馆英语,其中各章侧重点不同,有详有略。如:At the Information Desk(问讯处),详细地介绍了为客人有可能提供的种种服务。像 Paging the Guest(呼叫客人)Asking for Nearby Location (询问较近场所)等等。相比之下,The Maintenance Service(维修服务)就没有那么详尽了。第二部分是实用餐饮业英语,从中我们可以学到许多应对技巧。如:Dealing with Complaints(处理抱怨)一章中,我们会学到各种应对方式,如肯定性处理和否定

性处理。

总的来说,为使全书内容广泛、全面,本书特意参考了多家 宾馆餐饮业的业务资料编写而成,实用性极强。在编排上融词 汇、语句、对话、小结于一体。本书的对话以英语口语表达方式 为主,力求用语规范、标准。另外,本书所采用的资料较新,紧跟 时代节奏,因此,很有使用价值。再有,本书的内容对稍有英语 基础的人来讲,并不算难度很大,我们为读者提供了一些口语不 常用的词汇,每章后面的小结也能使读者对知识得到巩固。

真希望本书能为读者带来英语学习的进步!书中若有不尽 人意的地方,还请读者多提宝贵意见。

> Suo Lun June 2001

## 目 录

## 第一部分 实用宾馆英语

第	_	章	Room Reservation
			预订房间
第	_	章	Doorman and Porter
			门童和行李员 29
第	三	章	Reception Desk
			接待处 51
第	四	章	Information Desk
			问讯处 81
第	五	章	Room Service
			客房用餐服务 117
第	六	章	Laundry Service
			洗衣服务 143

兴

第七章	Maintenance Service
	维修服务 165
第 八 章	Chamber Service & Other Services
	客房服务及其他 183
第 九 章	Shopping Arcade
	商场部 205
第十章	Recreation and Fitness Center
	康乐中心 243
第十一章	Telephon Service
	电话转接 271
第十二章	The Front Cashier
	会计部门 295
第十三章	The Business Center
	商务中心
	第二部分 实用餐饮业英语
第十四章	Receiving the Diners
	迎客339
第十五章	Taking Orders
	点酒菜 357
第十六章	Serving Dishes
	<b>卜菜 37</b> 0

## 录

第十七章	At the Bar	
	在酒吧里	393
第十八章	Dealing with Complaints	
	处理抱怨	407
第十九章	Paying the Bill	
	结账	421
附 录	Additional Vocabulary	
	补充词库	437
主要参考文	献	455



# 实用宾馆英语

## 原书空白页



## Chapter One 第一章

### Room Reservation 预订房间





#### A Vocabulary(必备词库)

预订 advance reservation

room reservation 客房预订部

single room 单人间

reserve 预订

double room 双人间

triple room 三人间

standard room 标准间

twin room 两张单人床的双人间

in the name of 以…名义

hold the line 请别挂断电话

extend 延长

高级间 superior room

presidential suite 总统套房

prefer 喜欢

booking 预订

cancellation 取消

king size 大床

appreciate 感激

tariff 价目表

deluxe room 豪华间

available 可用的

service charge 服务费

record 记录/录音

#### 实用宾馆与餐饮业英语

initial 姓名的开头字母 correction 改正 reservation clerk 受理预订的职员 look forward to 期待,盼望 check out 结账离店

#### B Typical Sentences(精华短句)

- 1. Do you have one single room for two nights? 可以给我一个单人房住两晚吗?
- 2. Who's making the reservation, please? 请问哪一位要预订客房?(电话用语)
- 3. What kind of room do you prefer? 你喜欢什么样的房间?
- 4. I'm sorry, but all the rooms are occupied for next week. 很抱歉,下星期所有的客房已满。
- 5. How many nights do you want to stay here? 你想住几天呢?
- 6. How much is the room?一间多少钱?
- 7. I'd like to reserve a double room. 我想预订一个双人房间。
- 8. For which date? 要订哪天的?
- 9. What kind of room do they want? 他们想要什么样的房间?
- 11. Whom should we send the bill?

#### 我们应该把账单寄给谁?

- 12. Would you like us to charge this to your company directly? 您要我们直接向贵公司收费吗?
- 13. A single room is US \$60 per night, a 10% tax and a 10% service charge extra.

单人间每晚 60 美元,另外还要加算 10%的税金和 10%的 服务费。

14. I'm afraid we have no credit arrangements with your company. We will need an advance deposit by bank draft or in cash before the reservation date.

恐怕我们和贵公司没有信用贷款的规定,您必须在预订之前,预付银行汇票或现金做为订金。

- 15. Where can we contact you in Macao? 在澳门我们可以通过哪个单位与您联络?
- 16. A double room, please. 请给我一个双人房间。
- 17. I'm afraid we have no double rooms available, but we can offer you a twin room.

我们恐怕没有双人床的房间了,但是可以提供您有两张单 人床的房间。

18. We have single rooms, double rooms, suites and deluxe suites.

我们有单人间、双人间、套间和豪华套间。

19. Is it possible for you to change your reservation date? 您可不可以改变预订日期呢?



- 20. This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation. 现在是旺季,非常抱歉,但是能不能请您这个周末再打电话过来,可能会有人取消预订。
- 21. I'm afraid, we are fully booked for all types of rooms on that night. It's peak season now.
  恐怕那天晚上各种类型的房间都预订满了。现在是旺季。
- 22. Can you book me into another hotel in the area? 可不可以在当地为我预订另一家旅馆呢?
- 23. I'm checking out. Will you make out the bill for me? 我要退宿,请帮我结账好吗?
- 24. Let me figure it out. 让我把它算出来。
- 25. A single room without a bath but with a shower will also do. 没有浴室但带淋浴的单人房也可以。
- 26. I'd like a twin room facing the garden. 我想要一间朝花园的备有两张单人床的房间。
- 27. I'd like a room on the sunny side, please. 我想要—间向阳的房间。
- 28. By the way, I want to have a corner room with windows facing south.
  - 顺便说一下,我想要一间窗子朝南的拐角房。
- 29. Can you let me have a room with two single beds? 可以给我一间有两张单人床的房间吗?
- 30. Do you have a larger room/a better room?

## 房间

#### 你们有大一点的房间/好一点的房间吗?

- 31. Is there air conditioner in the room? 房间里有空调吗?
- 32. Which one would you like, the large one or the small one? 你要大的还是小的?
- 33. Have you a room with a better view? 你们有室外风景好一点的房间吗?
- 34. Have you got a room overlooking the sea/the mountain? 你们有临海/看得见山的房间吗?
- 35. We don't have any single room available. Would you mind a double room instead? 我们没有单人房间了。如果是个双人房间您介意吗?
- 36. I'd like to confirm a reservation/cancel a reservation. 我要确认一项预订/取消一项预订。
- 37. We have no record of a reservation (for that date) in your room.
  - 我们没有您(当天)预订的记录。
- 38. When did you make the reservation? 你什么时候预订的?
- 39. When was the reservation made? 客房什么时候被预订的?
- 40. Shall I make a reservation for you? My name is Steve. 我可以为您预订吗? 我叫史蒂夫。
- 41. Is this a new reservation or a confirmation call? 这是新的预订电话还是确认的电话?



- 42. Do you have a reservation or do you wish to make one? 您已经预订了还是想预订呢?
- 44. Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?

您记得受理这项预订的职员的姓名吗?

- 45. In whose name did you make the reservation? 房间预订在谁的名下?
- 46. The room may have been reserved in the name of the person who made the reservation.
  这个房间可能已经以办理此预订的人名订下了。
- 47. I'd like to extend the reservation for another two nights. 我想再延长两个晚上。
- 48. We're sure. We'll extend the reservation for you. 我们肯定会为您延长预订的。
- 49. I'd like to cancel a reservation. 我要取消—项预订。
- 50. We hope we'll have another opportunity of serving you. 我们希望再有机会为您效劳。





# Local Reservation 本地预订住店

Dialogue: C = Clerk (前台职员) G = Guest (宾客)

- C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir? 早上好,这是客房预订部,能为您效劳吗?
- G: Well, I'd like to reserve a room. 噢,我想预订一个房间。
- C: Thank you, sir. Which date would that be? 谢谢您.要订哪天的?
- G: From October 15 to 17. 从 10 月 15 日到 17 日。
- C: How many nights will you be staying? 要住几晚呢?
- G: Three nights. 3 个晚上。
- G: Only my wife and I. 只有我太太和我。
- C: What kind of room would you prefer, a double or a twin

