

“新世纪实用英语会话”丛书



新餐馆英语会话

New Restaurant English

RESTAURANT

卓美玲 编著

迎奥运 说英语



外文出版社

新餐馆英语会话

NEW RESTAURANT
ENGLISH

卓美玲 编著

外文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新餐馆英语会话/卓美玲编著.

—北京: 外文出版社, 2001. 8

(新世纪实用英语会话)

ISBN 7-119-02882-0

I. 新... II. 卓... III. 饭店—英语—口语,

IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 042267 号

外文出版社网址:

<http://www.flp.com.cn>

外文出版社电子信箱:

info@flp.com.cn

sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字: 01-2000-3738

新世纪实用英语会话

新餐馆英语会话

编 著 卓美玲

责任编辑 杨春燕

封面设计 蔡 荣

印刷监制 张国祥

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街 24 号

邮政编码 100037

电 话 (010) 68320579 (总编室)

(010) 68329514 / 68327211 (推广发行部)

印 刷 河北省三河市三佳印刷装订有限公司

经 销 新华书店 / 外文书店

开 本 大 32 开

字 数 145 千字

印 数 00001—10000 册

印 张 7.875

版 次 2001 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

装 别 平装

书 号 ISBN 7-119-02882-0 / H · 1177 (外)

定 价 14.00 元

版权所有 侵权必究

编者的话

英语是跨国服务的工具

由于科技发达、交通便利,餐饮业的经营早已开始跨国跃进,而每年涌进国内的观光客,及日益增多的商务旅客,更是餐厅的一笔大富源。为提升对外国顾客的服务品质,餐馆服务人员的英语会话益显重要。因此,必须有一本专门的书籍来协助餐饮服务人员,训练各种实务英语会话。

餐饮业服务业英语会话专用书 新餐馆英语会话 —— 留学生到餐馆打工必备 出国旅客点菜用餐指南

《新餐馆英语会话》的编撰,为餐饮服务人员、及欲赴外经营餐馆者提升实务英语会话能力,也是留学生到餐馆打工必备专用书,更是出国旅客,及定居海外人士上餐馆时的点菜用餐指南。

Part 1 至 Part 3 简介欧美三餐、点菜及买单付帐与西餐礼仪、及洋酒与菜肴的搭配,是国内人士到西餐厅赴宴、交际应酬乃至平时解决三餐所不可不知的相关知识,也是餐饮服务人员所应具备的基本常识。

Part 4 至 Part 8 是餐馆实务英语会话,分别为接待服务时

位和询问的应对技巧,以及旅馆客房服务部的应对技巧。内容广泛,从询问餐厅营业时间、电话订席、点菜时的应对、自助式早餐、美式早餐、推荐招牌菜和开胃酒、介绍专门料理、主厨和顾客的对谈、抱怨送错菜及服务太慢、饮料或食物洒在客人身上……以至买单付款、找错钱、询问遗失物品等。

此外,并搜罗各式各样饮料、菜名、及每日应对常用的单字及短句,供读者活用。

审慎的编校是我们一贯的原则,惟仍恐有疏漏之处,尚祈各界先进不吝指正为荷。



Contents

PART 1 欧美三餐简介

- | | | |
|---|-------|----|
| ① | 早餐及菜单 | 2 |
| ② | 午餐和晚餐 | 11 |

PART 2 点菜与西餐礼仪

- | | | |
|---|-----------|----|
| ① | 点菜的技巧与服务 | 18 |
| ② | 结帐须知及实用语句 | 24 |
| ③ | 西餐礼仪及注意事项 | 27 |

PART 3 洋酒与菜肴的搭配

- | | | |
|---|----------|----|
| ① | 名酒佳肴相得益彰 | 34 |
| ② | 洋酒简介 | 40 |

PART 4 招待服务时的应对技巧

Conversation while Serving the Guest

- | | | |
|---|--|----|
| ① | 引导来宾入席 /
Showing the Guest to the Table | 55 |
| ② | 自助式早餐的入席应对 /
Buffet-Style Breakfast | 58 |

③	要求客人稍等一会儿 / Asking a Guest to Wait	60
④	必须先预约的餐厅 / A Restaurant for Which Reservations Are Necessary	64
⑤	美式早餐的服务 / American-Style Breakfast	68
⑥	点菜时的服务 / Taking an A La Carte Order	72
⑦	受理点菜·推荐食物 / Taking the Order and Recommending Dishes	76
⑧	解释菜单上的食物 / Explaining the Menu	82
⑨	向顾客推荐食物 / Recommending Dishes to the Guest	86
⑩	用餐时的服务 / Service during the Meal	90
⑪	出售香烟 / Cigarette Sales	93
⑫	推荐开胃酒 / Recommending an Aperitif	98
⑬	兜售酒类饮料 / Wine Sales	101
⑭	酒类饮料的服务 / Wine Service	104
⑮	推荐利口酒 / Recommending a Liqueur	107

16	标准买单付款方式 / Standard Bill Payment	109
17	解释税率和服务费 / Explaining the Tax and Service Charges	111
18	当餐券不够付餐费时 / When the Food Voucher Doesn't Cover the Cost of the Meal	115
19	找错钱给客人时 / Giving a Guest the Wrong Change	117
20	指示方向 / Giving Directions	119

PART 5 专门料理店的应对技巧

Conversation in a Speciality Restaurant

1	受理中餐的点菜 / Taking the Order of Chinese Cuisine	123
2	中国菜进餐时的服务 / Service during the Course of the Meal	126
3	询问餐厅营业时间 / Restaurant Service Time	130
4	解释日本料理的菜单 / Explaining the Menu of Japanese Cuisine	132
5	日本菜进餐时的服务 / Service during the Course of the Meal	135
6	甜不辣柜台的服务 / Service at the Tempura Counter	138

7	铁板烧餐厅的电话预约 /	
	Taking a Telephone Reservation	141
8	推荐铁板烧的菜式 / Recommending the Meal	144
9	主厨和顾客间的对话 / Conversation between the Chef and the Guest	146

PART 6 用英文处理抱怨

Dealing with Complaints

1	对食物的抱怨及应对 /	
	Complaints about the Food	151
2	对餐具的抱怨及应对 /	
	Complaints about the Tableware	155
3	对服务的抱怨及应对 /	
	Complaints about the Wrong (Late) Order	157
4	当饮料洒在一般客人身上时 /	
	When Drinks Are Spilt on a Guest	159
5	当饮料洒在饭店客人身上时 /	
	When Drinks Are Spilt on the Hotel Guest	161

PART 7 电话的应对技巧

Using the Telephone

1	电话订位的应答技巧 /	
	Taking a Telephone Reservation	167

2	客满拒绝订位的应答 /	
	Refusing a Reservation	170
3	确认订位的应答技巧 /	
	Confirming a Reservation	172
4	客人有外线电话时 / When There's a Telephone	
	Call for the Guest	175
5	替客人留话 / Taking a Telephone Message	177
6	传话给客人 / Giving the Message	179
7	询问餐厅的营业时间 / Restaurant Service Time	182
8	询问遗失物品时 /	
	When a Guest Calls about Lost Property	183
9	客人想借打越洋电话时 / When a Guest Wishes to	
	Make an Overseas Call	187

PART 8 客房服务部的应对技巧

Room Service

1	前一晚受理早餐的预约 /	
	Taking an Order the Previous Night	191
2	受理早餐点菜 / Taking a Breakfast Order	194
3	受理午餐点菜 / Taking a Lunch Order	198

4	太忙时推荐其他餐厅 / Recommending a Restaurant When Room Service Is Busy	201
5	解释最低消费额 / Explaining the Minimum Charge	206
6	早餐预约卡难以确认时 / An Illegible Reservation Card	209
7	没有客人要点的菜时 / When a Dish that the Guest Orders Can't Be Made	212
8	客人想付现金时 / When a Guest Wishes to Pay in Cash	214
9	客人点叫威士忌酒时 / When a Guest Orders Scotch	217
10	客人点叫葡萄酒时 / When the Guest Orders Wine	219
11	说明咖啡盘的使用方法 / Explaining the Use of the Coffee Server	220
12	抱怨所点的食物未送达时 / Complaints about Non-Delivery of an Order	224
13	抱怨送菜服务太慢时 / Complaints about a Late Order	226
14	食物送达而客人不在房里时 / When A Guest Isn't	

in His Room When the Order Is Delivered 228

15 递送食物 / Delivery of Food 231

16 服务顾客 / Serving the Guest 233

17 客人要香烟时 /
When a Guest Asks for a Cigarette 235



New Restaurant English

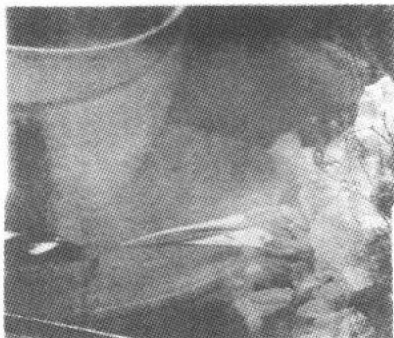
新餐馆英语会话

1 欧美 三餐简介



No. 1

早餐及菜单



欧美人非常重视早餐,他们认为早餐若吃得舒服,即表示今天一天会有愉快、满意的时光。有些人甚至利用早餐时间,边吃边谈生意。

西式早餐一般可分为两种,一是美式早餐 (*American Breakfast*,英国、美国、加拿大、澳大利亚及新西兰等,以英语为母语的国家都属于此类);一是欧式早餐 (*Continental Breakfast*,德国、法国等即是)。

美式早餐内容相当丰富,包括下列五种:

1. 水果或果汁

这是早餐的第一道菜,果汁又分为罐头果汁 (canned juice) 及新鲜果汁 (fresh juice) 两种。另有一种将干果加水,用小火煮至汤汁蒸发殆尽,水果丰软为止,以餐盘端上桌,用汤匙边刮边舀着吃。

常见的果汁如下:

新鲜果汁

- Grapefruit Juice 葡萄柚汁
Tomato Juice 蕃茄汁
Orange Juice 柳橙汁
Pineapple Juice 凤梨汁
Grape Juice 葡萄汁
Apple Juice 苹果汁
Guava Juice 蕃石榴汁
Papaya Juice 木瓜汁
V-8 Juice 罐头综合菜汁
Fresh Garrot Juice 新鲜胡萝卜汁
Mixed Vegetable Juice 什锦蔬菜汁

罐头果汁

- Peaches in Syrup 蜜汁桃子
Apricots in Syrup 蜜汁杏子
Figs in Syrup 蜜汁无花果
Pears in Syrup 蜜汁梨子
Loquats in Syrup 蜜汁枇杷
Chilled Fruit cup 什锦果盅

炖水果干

- Stewed Figs 炖无花果
Stewed Prunes 炖李子
Stewed Peaches 炖桃干
Stewed Apricots 炖杏干

2. 谷类 Cereals

玉米、燕麦等制成的谷类食品,如 corn flakes (玉米片), rice crispies (脆爆米), rye crispies (脆裸麦), puff rice (泡芙), wheaties (小麦干), cheerios (保健麦片)等,通常加砂糖及冰牛奶,有时再加香蕉切片、草莓或葡萄干等。

此外尚备有麦片粥(oatmeal)或玉米粥(cornmeal),以供顾客变换口味,吃时加牛奶和糖调味。

3. 蛋—早餐的主食

这是早餐的第二道菜,通常为两个蛋,随着烹煮方法之不同,可以分为:

fried eggs 煎蛋(只煎一面的荷包蛋称为 sunny-side up,两面煎半熟叫 over easy, 两面全熟的叫 over hard 或 over well-done)。

boiled eggs 带壳水煮蛋(煮三分钟熟的叫 soft boiled, 煮五分钟熟的叫 hard boiled)。

poached eggs 去壳水煮蛋(将蛋去壳,滑进锅内特制的铁环中,在将沸的水中或水面上煮至所要求的熟度。)

scrambled eggs 炒蛋

omelet 蛋卷(也可以拼成 omelette)

煎蛋、煮蛋、炒蛋等由客人选择火腿(ham)、腌肉(bacon)、腊肠(sausage)作为配料,以盐、胡椒(pepper)调味。bacon 有人要脆的,即 crisp。蛋卷则有下列各种形式:

Plain Omelet 普通蛋卷

Ham Omelet 火腿蛋卷

Ham & Cheese Omelet 火腿乳酪蛋卷

Spanish Omelet 西班牙式蛋卷

Souffléd Omelet with Strawberries 草莓蛋卷

Jelly Omelet 果酱蛋卷

Cheese Omelet 乳酪蛋卷

Mushroom Omelet 香菇蛋卷

蛋卷通常用盐与辣酱油 (tabasco) 调味, 而不用胡椒, 因为胡椒会使蛋卷硬化, 也会留下黑斑。

4. 吐司和面包

吐司通常烤成焦黄状, 要注意 *toast with butter* 和 *buttered toast* 的不同。*toast with butter* 是指端给客人时, 吐司和牛油是分开的。*buttered toast* 是指把牛油涂在吐司上面之后, 再端给客人, 美国的 *coffee shop* 大都提供这种 *buttered toast*。

此外, 还有下列各种糕饼, 以供客人变换口味。注意吃的时候不可用叉子叉, 要用手拿, 抹上牛油、草莓酱 (*strawberry jam*) 或橘皮酱 (*marmalade*), 咬着吃。常见的有:

Corn Bread 玉米面包

Plain Muffin 松饼 (须趁热吃, 从中间横切开, 涂上牛油、果酱、蜂蜜或糖汁)