

酒店管理與培訓系列叢書

HOTEL MANAGEMENT

酒店英語新編



香港《酒店管理》雜誌社 選編
廣州虹橋酒店管理培訓中心



本書雖定名為「新旅館英語」，但我想事先聲明一點，這不僅是飯店服務人員訓練英語會話必備專書，也是出國旅客住宿飯店時，利用它與飯店溝通的指南。

目前新式旅館已經開始採用電腦自動化作業，所以，入住登記手續也變得格外重要，旅客必須精通英語，以便將相關資料詳細地告訴櫃檯接待人員，由他將所有資料打在電腦卡上。

薄薄的電腦卡取代了房門的鑰匙，進房時把卡片插進洞孔裡，門就會自動開啓；將卡片插進電源開關裡，燈才會亮，電視、冷暖氣、冰箱才有電。但一過結帳邊出日期，電腦卡就完全作廢，失去所有的功效。使用電腦卡時，務必仔細看清楚上面的英文說明，以免因絲毫差錯，而影響您的權益！

★ 語言不通是造成誤解的最大原因 ★

隨著商務的繁忙，觀光、自助旅行的盛行，出國的機會與日俱增，和旅館的接觸也越來越頻繁。從預約房間、辦理入住手續、貴重物品寄存保險櫃……乃至結帳退房，若不懂得溝通



的技巧或處理不慎，往往會產生誤解和磨擦，造成旅途上的損失及不愉快。

本書第一篇「旅客住宿飯店必備常識」，告訴您如何以同等價錢取得條件較好的房間、遲到被取消預約的交涉方法、保險箱的使用規則、浴室裏的玄機、如何請總機安排叫醒電話等。這些小常識，是您住得舒暢的重要關鍵。

第二篇「接待服務英語會話須知」則詳加說明接待旅客時的會話注意事項、基本會話句型、及電話應對技巧，供旅館服務人員做為參考。

第三篇到第九篇為實況會話及活用例句，從預約、入住登記、分送行李、遲遲不見行李送來、寄存物品、遺失取物牌、確認難懂的姓名、請櫃檯傳話、廣播呼叫客人、說明洗衣服務時間、送洗衣物受損的處理……乃至處理旅客的抱怨等，應有盡有。

本書倘有疏失之處，祈各界先進不吝斧正。

CONTENTS



第1篇 旅客住宿飯店必備常識

- CHAPTER ❶——旅館住宿難題解決對策 2
- ❷——自助旅行的規劃 14

第2篇 接待服務英語會話須知

- CHAPTER ❶——接待旅客英語會話注意事項 22
- ❷——接待旅客基本英語會話句型 26
- ❸——基本的電話應對 38

第3篇 提送行李的服務 / BELLMAN SERVICES

- CHAPTER ❶——帶領至櫃檯 / To the Front Desk 44
- ❷——帶領至客房 / Check-in to Room 46
- ❸——搭乘電梯 / Taking the Elevator 48
- ❹——到達客房時 / Arriving at the Room 51
- ❺——分送行李 / Standard Delivery 54
- ❻——送錯行李時 / Delivery to the Wrong Room 55
- ❼——回應客人的召喚 / Answering Calls 58
- ❽——退宿時拿行李下樓 / Bringing Baggage down 60

⑨	——客人要求提取行李時 /	Picking up the Guest's Bags	63
⑩	——領取行李時 / Collecting One's Bags		65
⑪	——寄存物品時 / Depositing Some Items		67
⑫	——領取寄存物品時 / Collecting One's Items		69
⑬	——遺失取物牌時 / Tag Being Lost		70
⑭	——門房的應對 / Doorman's Service		73

第4篇 訂房專線 / ROOM RESERVATIONS

CHAPTER ①	——來自國內的預約 /	Reservation from a Domestic Source	76
②	——由第三者預約時 /	Reservation Made by a Third Party	79
③	——來自國外的預約 /	Reservation from Overseas	83
④	——想要的客房沒有空缺時 /	Desired Room Being Unavailable	85
⑤	——旅館客滿時 / When the Hotel Is Full		87
⑥	——無法連續預約至期滿 / Can't be Booked for All the Nights Requested		90
⑦	——提供差一等的客房 /	A Lower Quality Is Offered	93
⑧	——詢問對房間視野的喜好 / Room View		94
⑨	——詢問對房間類型的喜好 / Room Type		95

●	床位大小及數目 /	
	Bed-size & Number in Room	97
①	確認預約的電話 / Confirmation Call	99
●	變更預訂的日期 /	
	Change of Reservation Date	102
●	由第三者取消預約時 /	
	Cancellation by a Third Party	104

第5篇 櫃檯(入宿登記)/ THE FRONT DESK (CHECK-IN)

CHAPTER ●	入宿登記手續 / Check-in Procedure	108
●	尖峯時間的入宿登記 /	
	Check-in at a Busy Time	111
●	確認難懂的姓名 /	
	Confirmation of Difficult Surnames	114
●	由公司付帳的入宿登記 /	
	On a Company Account	116
●	顧客持有預付收據時 / With a Hotel Voucher	119
●	確認付款方式 /	
	Confirmation of Way of Payment	121
●	無預約記錄且旅館客滿時 /	
	When Reservation Can't Be Located	123
●	再度光臨而房間費不同時 / Room Rate Changes	
	for a Returning Guest	126
●	旅行團的入宿登記 / Tour Group Check-in	129
	對團體顧客的說明練習	

第6篇 提供各項資料 / INFORMATION

- CHAPTER ①——詢問客房號碼時 /
Room Number Information 138
- ②——所查詢姓名未列在表上 / The Name Doesn't
Appear on the List 140
- ③——留言給住宿旅客 /
Message for a Staying Guest 142
- ④——替客人傳話 / Guest Location 146
- ⑤——介紹鄰近場所 / For Nearby Locations 149
- ⑥——介紹較遠的場所 / For Faraway Locations 151
- ⑦——指示客人如何到旅館 /
Giving Directions to the Hotel 152
- ⑧——指示客人如何到目的地 /
Giving Directions to the Destination 154
- ⑨——提供逛街觀光資料 / Information for Shopping &
Sightseeing 157
- ⑩——親手遞交包裹 /
Delivery of Packages by Hand 159
- ⑪——代客人轉交信件 / Forwarding Letters 162
- ⑫——遞交·寄送包裹 /
Delivering & Sending Mails 165
- ⑬——廣播呼叫客人 / Paging 168
- ⑭——領取鑰匙時 / Picking up Room Key 170

- ⑩——因整修而要求客人換房間 /
Room Change Due to Repairs 172
- ⑪——想多住幾天卻沒有空房時 / Wishing to Extend One's
Stay But No Room Available 175
- ⑫——要求幫忙查詢電話號碼 /
Looking up a Telephone Number 178

第7篇 會計部門 / THE FRONT CASHIER

- CHAPTER ①——結帳退房手續 / Check-out Procedure 182
- ②——由公司付帳的情形 /
Check-out by Company Account 186
- ③——解釋信用卡限額 /
Explaining Credit Limits 188
- ④——標準匯兌手續 /
Standard Exchange Procedure 191
- ⑤——說明夜間匯兌限額 /
Explaining the Night Change Limits 193
- ⑥——保險櫃 / Safety Deposit Box 196

第8篇 客房管理部 / HOUSEKEEPING

- CHAPTER ①——說明洗衣服務時間 /
Explaining Laundry Service Hours 200
- ②——洗衣服務受理程序 /
Laundry Reception Procedure 203

- ③——逾時送洗衣物 /
Too Late for That Day's Laundry 206
- ④——需要乾洗時 / Dry-cleaned 208
- ⑤——補綴和去污 / Mending & Stain Removal 210
- ⑥——衣物分送錯誤 / Mis-delivery 213
- ⑦——送洗衣物受損時 /
When Laundry is Damaged 215
- ⑧——結帳後有物品遺留在房裏 / Checking out But Leaving Some Items in the Room 218
回覆詢問遺失物品的信函
- ⑨——請求清理房間 / Asking to Clean the Room 224
- ⑩——借用電器設備 / Borrowing Equipments from Housekeeping 226
- ⑪——客房服務 / Room Service 228
- ⑫——需要常備藥品時 /
Asking for Simple Medicine 230
- ⑬——提供報紙·香煙等服務 /
Services to the Room Guest 232
- ⑭——電視故障時 /
When TV is out of order 235
- ⑮——被鎖在防火道之外時 /
Being Locked out of the Fire Exit 237
火災時疏散客人實用語句
地震時疏散客人實用語句

第9篇 轉接電話 / TELEPHONE OPERATORS

- CHAPTER ①——外線電話的處理 / Outside Calls 246
- ②——客房沒有人回應時 /
No Reply from the Room 249
- ③——廣播呼叫客人 / Paging a Guest 251
- ④——被呼叫客人沒有回應時 /
No Reply from the Paged Guest 253
- ⑤——抵達時外線電話已掛斷 /
Outside Caller Being Cut off 254
- ⑥——客房間的通話與外線電話 /
Room-to-room & Outside Calls 256
- ⑦——早晨叫醒電話 / The Morning Call 258
- ⑧——代理通話服務 / Answering Service 260
- ⑨——對電話佔線的抱怨 /
Complaint about a Busy Line 262
- ⑩——越洋收聽人付費電話 /
Incoming Collect Call from Overseas 264
- ⑪——越洋叫人電話 / Outgoing Overseas Person-to-
person Call 267

Part 1

旅客住宿飯店 必備常識



1

旅館住宿 難題解決對策



講究「大」是全世界旅館流行的趨勢。大飯店已經由單純的旅客住宿所在，擴充而為社交中心，強調旅客居住環境的品質。賓至如「歸」，這種像回到家一樣的感覺，正是旅館期望帶給客人的服務目標。

然而，當您住宿旅館時，還是難免會碰到一些不如意的事。這可能是因為經驗、常識不足所引起，也可能是外語溝通帶來的問題。對於出國業務考察、開會、觀光、探親的您，食宿的確是個大問題，而食宿却又與飯店息息相關，密不可分。能住得舒暢，吃得愉快，有助於輕鬆順利達成商務目標，使您的旅遊完美無瑕，沒有任何缺憾。

本章擬就住宿飯店必備常識提出說明，提醒您注意一些容易出錯或造成損失的地方。

一、預約信函·Telex 範例

行程固定之後，就可以開始預約旅館，及早進行可避免向隅。如果時間充裕，可利用信函訂房，時間急迫的話，用Telex 比較省時。

歐式飯店以雙人床為多，浴室多半只有淋浴設備，美式飯店則有浴盆及蓮蓬頭。所以，不論用信函或Telex 訂房，都要清楚指明欲住宿的房間類型、浴室設備、住宿時間、及班機抵達時間等。

◎ 國外訂房信 (Room Reservation Letter)

E.M.I. ROYAL LONDON HOTELS
Leicester Square
London, WC2H 7NE England

Taipei, 01 February 1987

re: Mrs. A. GLOOR/Dr. E. SEIDEL (2 pax)

Dear Sir,

Reference is made to our above-mentioned clients and we kindly ask you to reserve the following:

1 suite with bath/WC
from Oct. 28-Nov. 04, 1987

Arrival will be by China Airlines, flight CE 601 at 16.00h
cx Taiwan. We will send you our voucher-copy as soon as
we receive your confirmation indicating exact rate.

Looking forward to hearing from you soon we would like
to thank you in advance for your kind attention and remain.

Yours faithfully
TAIWAN BANK TRAVEL
W. Liang
W. Liang

◎ TELEX 訂房

24616 ROYALDN
COMEXFE RS21856

TO E.M.I. ROYAL LONDON HOTELS
FM COMEX FAR EAST

REF: DB/LY/0263/87
26/1/87

ATTN: RESERVATION FOR COMEX SERVICES

PLS ADD THE FLWG PERSONS TO THE RESERVATION
LIST OF JAN/FEB.

FM JAN 30TH TO FEB 2ND: T CHIANG (CHINESE)
ARRIVING FM TAIWAN
VIA HONG KONG.

FM JAN 31ST TO FEB 2ND: V WANG (CHINESE)
F LEE (CHINESE)
D CHO (CHINESE)
A.K.Y. SEAN (SINGA-
PORLAN), ARRIVING FM
SPORE

REGARDS
D BRIGNON

24616 B ROVALDN COMEXFE RS21856
VVV

二、善用訂房專線

旅行中如果未先預約飯店，確實令人頭痛，屆時還得拖著疲憊的身體和笨重的行李，到處奔波找尋住宿的地方。在觀光客多的城市，機場、火車站都設有預約飯店服務處，對他說 "*We need two rooms at an inexpensive hotel for tonight.*" (我們要找一家不太貴的旅館，訂今晚兩間房。) 就可以得到便宜、清潔的飯店名稱地址了。只要付一點手續費，由對方代辦預約即可。

此外，也可以利用電話諮詢是否有適合自己條件的房間，有些機場或車站還設有免費直撥電話。如果沒有預約服務處，也沒有飯店專用電話時，可從旅行指南 (*Tour Guide*)、或當地的旅館雜誌 (*Hotel Magazine*) 中選好幾家飯店，再不然從電話簿中尋找亦可，然後打公用電話查詢是否有空房—— "*Do you have one single room for two nights?*" (請問有可住兩晚的單人房嗎?)

三、越早登記房間越好

為避免產生有關房間的麻煩，最好早點登記，辦理入宿出的費用相同時，會按登記的順序，先分配出條件較好的房間。

有關個人對房間條件的要求，如床的大小及數目、房間的視野 (看得
到風景的)、房間的位置 (不要靠近
街道的)、浴室有無浴缸或淋浴設備
等，在登記時就要說清楚。如此一來，
在事前就可以消除一大半對房間的不
滿了。

如果房間外面車聲太吵或電梯開關的聲響太大，設備不佳、房間鑰匙壞了，或房門開關不順；可以要求旅館換房間。

服務生負責搬運行李，帶領客人到房間，同時也有確認客人對房間是否滿意的任務。所以，不能輕易讓他離開，在他眼前檢視門鎖、燈光、冷暖氣或水龍頭等。如有任何不滿，馬上請他轉達給櫃檯。行李則暫時不要解開，換房間比較方便。

四、已經預約却因客滿被拒絕

一般來說，飯店的登記時間於午後六點截止。旅館的訂房確認函中，通常也都會列出：*"Room will be held until 6P.M. on the arrival date unless a later arrival is indicated."*（房間只保留至抵達日下午六點，除非事先說明會晚到。）如果超過時間沒有預先聯絡，又碰到旅館客滿時，原先的預約就會被取消。

若因飛機等交通工具誤點，無法按預定時間抵達飯店，而被取消預約時，必須強調責任不在我方，據理力爭。*"We were on the plane. How could we call you from the sky?"*（我們當時在飛機上，怎麼從空中打電話來？）

如果對方實在沒辦法調配出空房，可請其代為詢問其他飯店，這比自己去找有效。此外，如果有旅行社的預約證明和預付收據，則可以避免發生這類事情。

五、在旅館裏遺失怎麼辦？

飯店出入的人多，在大廳中被順手牽羊的情況不少。最普遍的是在櫃檯辦理入宿手續時，放在櫃檯上或腳邊的背包，一轉眼就不見了。即使是團體旅行有導遊代辦登記手續，也不能掉以輕心。坐在沙發上

聊天或眺望屋外，旁邊手提包不翼而飛的例子也不少。有時照相機放在桌上忘了拿，回頭去取時已經無影無踪了。

這時要趕快找飯店的安全警衛或櫃枱：

"Somebody took my camera from the counter!"

(有人拿走了我放在櫃枱上的相機。)

"My bag was stolen and my passport was in it!"

(我的皮包被偷了，護照也在裏面。)

當然，最好能防患於未然，背包、皮包應放在膝上，或抱在膝下，若必須放在地上，要用雙腳夾住，相機則隨身背著，或放入袋中。

六、保險箱的使用規則

行李無論是在櫃枱附近被順手牽羊，或在房間內失竊，都必須自己負責，旅館只能儘力幫忙，但不負賠償責任。旅行箱即使上了鎖也不安全，有些小偷往往連箱一起帶走。爲了預防萬一，貴重物品應寄存在旅館保險箱內。

保險箱大都設在大廳一角，數目有限，但只要有空間都可免費利用。使用前先填妥申請單，再向經辦人員提出申請。每個保險箱容積不同，但都可以用來保管現款及貴重物品，尤其是價格昂貴的珠寶、裝飾品等。但是如果不慎遺失保險箱鑰匙，就得賠償一定的金額。

以下爲台灣的旅館保險箱申請單背面所附的說明：