



终极 酒店英语 话题王

主编/金利

一书在手，酒店无忧

最新实用场景 + 必知必会词句

二维码
随扫随听



1. **超专业**的酒店英语学习内容，全面提升外贸实力！
2. **超实用**的场景必备词汇，**超简明**的场景对话，**超高频**的场景问答必会句，掌握酒店英语不再求人！
3. **附赠超值**MP3下载和二维码随扫随听，多方位多感官，马上学马上用，练就一口标准流利的美式英语！



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS





终极 酒店英语 话题王

主编/金利

一书在手，酒店无忧

最新实用场景 + 必知必会词句

副主编◎何 静 李岩岩 陈 娜
编 委◎白 敏 李雯姬 金 梅
杨云云 高楠楠 刘影影
贾玉双 蒋志华 李素素
谭琴琴 李逸民 田 燕
邱亚丽 张 馨



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 上海 ·

图书在版编目(CIP)数据

终极酒店英语话题王: 最新实用场景+必知必会词句 / 金利主编. —上海:
华东理工大学出版社, 2016.4

ISBN 978-7-5628-4517-1

I. ①终… II. ①金… III. ①饭店-英语-自学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第028306号

项目统筹 / 舒欣如

责任编辑 / 舒欣如

装帧设计 / 戚亮轩

出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司

地址: 上海市梅陇路130号, 200237

电话: 021-64250306

网址: press.ecust.edu.cn

邮箱: press_zbb@ecust.edu.cn

印 刷 / 上海市崇明县裕安印刷厂

开 本 / 710mm × 1000mm 1/16

印 张 / 22.25

字 数 / 473千字

版 次 / 2016年4月第1版

印 次 / 2016年4月第1次

定 价 / 45.00元

版权所有 侵权必究

前言

北京奥运会、上海世博会的召开，让世界各地的人们见识了中国这个文明古国所绽放的独特魅力，也吸引着越来越多的外国游客来到中国。近年来的国际盛事以及涉外旅游对国内酒店业提出了更高的要求，具备一定的英语能力也成为酒店从业人员的必备素质。然而作为没有英语基础或是仅具备一定英语基础的学生和酒店从业者，如何能使英语水平进一步提升，为外国宾客提供精心、周到的服务，让客人刮目相看呢？本书以此为目的，希望能为酒店从业人员提供一本全面的、实用的酒店餐饮英语会话大全。本书特色如下：

❁ 按酒店职能部门划分内容，易学易用

本书按酒店职能部门划分为6大版块，包括前台服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务、商场服务和商务服务。每个版块下面包含大量实用场景，让学习者可以根据自身需要，快速定位学习内容，也可以对其他部门服务用语有所了解，进一步完善自己。

❁ 199个实用酒店场景对话，真实还原

199个酒店场景配有实用对话，对话全部来自实际工作情景，针对性和实用性并重。对话下附有场景问答必会句，有问有答，多种询问和回答方式兼具。近2 000个替换语句，举一反三，根据实际情况，随意切换。让学习者在最短时间内，找到最适合所处情景的表达方式。重点词汇附有注解说明，结合语境学习单词，使单词记忆更牢固。

❁ 千余个场景必备词汇，深度讲解

每个场景下的酒店术语都附有详细的词条解释，近1 000个场景必会词，从词义、用法、常见搭配等多个角度深入解析，最大限度地提升学习者的酒店词汇储备，自如应对各种场合。

❁ 精选实用酒店行业知识，无缝覆盖

遴选各个场景下的实用行业知识，涵盖服务技巧、注意事项、专业术语，单据表格等，让学习与应用融为一体，即学即用。

本书既可以作为酒店英语学习之用，也可以作为酒店行业专业用书，适用于酒店从业人员、高职高专院校、本科院校酒店专业学生。书中还配有二维码扫描，随扫随听，使用本书练习口语更加方便、有效。

目录

Chapter 1 前台服务

Unit 1	预订房间	
Scene 1	提前预订 Book in Advance	3
Scene 2	更改预订 Change the Reservation	4
Scene 3	取消预订 Cancel the Reservation	6
Unit 2	入住宾馆	
Scene 4	网上订房入住 Booking Online	9
Scene 5	确认信息 Confirm the Information	11
Scene 6	填写登记表 Fill in the Registration Form	13
Unit 3	付款事宜	
Scene 7	付款方式 Type of Payment	15
Scene 8	信用卡支付 Pay by Credit Cards	17
Scene 9	核对账单 Check the Bill	19
Scene 10	离店送行 See Off	20
Unit 4	接机、派车	
Scene 11	机场接机 Airport Pickup	23
Scene 12	叫车派车 Arrange a Taxi	24
Unit 5	领取行李	
Scene 13	帮客人搬行李 Help Guests with the Luggage	27
Scene 14	领取行李 Luggage Claim	29
Scene 15	送错行李 Deliver Baggage to the Wrong Room	30
Unit 6	酒店设施	
Scene 16	介绍酒店设施 Introduce Hotel Facilities	33
Scene 17	设施位置 Layout of Hotel Facilities	34
Scene 18	贵重物品保管、代客泊车和外币兑换等 Other Services	36
Unit 7	物品寄存	
Scene 19	寄存行李 Left Baggage	39
Scene 20	领取行李 Collect Baggage	41

Scene 21	遗失行李牌 Lost the Tag	42
Unit 8	提供信息	
Scene 22	提示如何到酒店 How to Get to the Hotel	45
Scene 23	如何到目的地 How to Get to the Destination	47
Scene 24	观光信息 Sightseeing Information	48
Scene 25	旅游服务 Tour Service	50

Unit 9	带至客房	
Scene 26	带至客房 Accompany the Guest to the Room	52
Scene 27	搭乘电梯 Take the Elevator	54
Scene 28	客房介绍 Point out the features of the Room	55
Scene 29	房间里的无线网 WiFi in the Room	56

Unit 10	调换房间	
Scene 30	房间太吵 Too Noisy	60
Scene 31	没有多余空房 No Extra Room	61

Unit 11	延长住宿	
Scene 32	延长住宿 Extend the Stay	64
Scene 33	客房已满 No Vacancy	65

Unit 12	结账离店	
Scene 34	呈递账单 Present the Bill	67
Scene 35	解释收费项目 Explain the Charging Items	69
Scene 36	账单有误 Wrong Bill	70

Chapter 2 客房服务

Unit 1	客房用品	
Scene 37	床上用品 Bedding	74
Scene 38	卫生间用品 Bathroom Supplies	76

Unit 2	电话服务	
Scene 39	叫醒服务 Morning Call Service	78
Scene 40	电话转接服务 Transfer Calls	81
Scene 41	留言服务 Take a Message	82

Unit 3	客房清理	
Scene 42	床铺清理 Bed Cleanup	84

Scene 43	客房清理 Guest-room Cleanup	86
Scene 44	卫生间清理 Bathroom Cleanup	87

Unit 4 洗衣服务

Scene 45	干洗服务 Dry-Cleaning Service	89
Scene 46	快洗服务 Express Laundry Service	91
Scene 47	修补服务 Mending Service	93
Scene 48	送错衣服 Mis-delivery	94

Unit 5 设施维修

Scene 49	设备报修 Report for Repair	98
Scene 50	电器维修 Electrical Appliances Maintenance	99

Unit 6 医疗服务

Scene 51	突然生病 Fall Ill	102
Scene 52	寻找药品 Ask for Medicine	103

Unit 7 意外事故

Scene 53	丢失物品 Loss of Things	106
Scene 54	失物招领 Lost and Found	107
Scene 55	应对火警 Deal with the Fire Alarm	108

Unit 8 客房送餐

Scene 56	点餐 Take an Order	110
Scene 57	送餐 Deliver Meals	112

Chapter 3 餐饮服务

Unit 1 预订餐桌

Scene 58	就餐人数 Number of People Dinning	114
Scene 59	预订要求 Reservation Requirements	115
Scene 60	告知来餐厅路线 How to Get to the Restaurant	117

Unit 2 外卖预订

Scene 61	询问顾客口味 Ask about Cuisine Preference	120
Scene 62	询问个人信息 Ask about Special Requests	121
Scene 63	询问送餐分量 Ask about Takeaway Size	122
Scene 64	询问送餐时间 Ask about Delivery Time	123
Scene 65	询问送餐地址 Ask about Delivery Address	124

Unit 3**迎宾领位**

Scene 66	餐厅接待 Restaurant Reception	126
Scene 67	介绍最低消费 About Minimum Charge	127
Scene 68	询问预订与否 Reserved or Not	128
Scene 69	客满安排发号 Wait in Line for a Table	129
Scene 70	请客人等待 Arrange a Customer to Wait	130
Scene 71	拼桌 Share a Table	132
Scene 72	换桌 Change Tables	133

Unit 4**请客入座**

Scene 73	引客入座服务 Show Guests to the Table	135
Scene 74	帮客人挂衣服 Hang the Clothes for the Guests	137

Unit 5**顾客点餐**

Scene 75	递上菜单 Hand over the Menu	139
Scene 76	介绍菜单 Introduce the Menu	141
Scene 77	解释菜肴 Explain the Menu Items	142
Scene 78	询问饮食喜好 Ask about Food Preferences	143
Scene 79	询问饮食禁忌 Ask about Dietary Restrictions	144
Scene 80	点主菜 Order the Main Course	145
Scene 81	点配菜 Order Side Dishes	147
Scene 82	推荐其他特色菜 Recommend Other Specials	148
Scene 83	此菜已撤销 Dish Cancelled	149
Scene 84	推荐地方菜 Recommend Local Dishes	150
Scene 85	推荐特价菜 Recommend Daily Specials	151
Scene 86	推荐招牌菜 Recommend Specialty	152
Scene 87	处理特殊点餐要求 Deal with Special Requirement	153

Unit 6**上菜服务**

Scene 88	请等候上菜 Wait for the Dishes	156
Scene 89	更换餐具 Change the Tableware	157
Scene 90	更换菜肴 Change the Dish	158
Scene 91	回复询问洗手间 Show the Way to the Bathroom	159
Scene 92	分菜服务 Dish out the Food	160
Scene 93	介绍菜品制作方法 Explain the Recipe	161
Scene 94	上错菜肴 Serve the Wrong Dish	162
Scene 95	加单添菜 Extra Order	164
Scene 96	提供调料 Serve the Condiments	165

Scene 97	赠送餐后甜点 Serve Free Dessert	166
Scene 98	提供餐后茶水 Serve Tea After Meal	167
Scene 99	提供餐后饮品 Serve Drinks After Meal	168

Unit 7

酒水服务

Scene 100	介绍酒的种类 Introduce the Types of Wine	170
Scene 101	介绍酒的味道 Introduce the Taste of Wine	172
Scene 102	询问客人偏好 Ask about the Preference of a Customer	173
Scene 103	暂无这种酒 This Wine is not Available	174
Scene 104	推荐国产酒 Recommend Chinese Wine	175
Scene 105	推荐洋酒 Recommend Foreign Wines	177
Scene 106	推荐饮料 Recommend Soft Drinks	178
Scene 107	推荐茶水 Recommend Tea	179
Scene 108	斟酒服务 Pour the Drink	180
Scene 109	建议续杯 Suggest a Refill	181
Scene 110	酒吧规定 Bar Policy	182
Scene 111	上错酒水 Bring the Wrong Wine	183

Unit 8

中餐服务

Scene 112	介绍中餐 Introduce Chinese Food	185
Scene 113	中餐餐具 Chinese Tableware	187

Unit 9

西餐服务

Scene 114	介绍西餐 Introduce the Western Food	190
Scene 115	客户反馈 Customer Feedback	191

Unit 10

自助餐和快餐服务

Scene 116	点套餐 Order Set Meal	193
Scene 117	自取餐具 Get the Tablewares	195
Scene 118	需要打包 Ask for a Doggie Bag	196

Unit 11

买单

Scene 119	核对账单 Check the Bill	198
Scene 120	解释税率和服务费 Explain Tax Rate and Service Charges	200
Scene 121	现金结账 Pay by Cash	201
Scene 122	信用卡结账 Pay by Credit Card	202
Scene 123	忘记密码 Forget Password	203
Scene 124	支票结账 Pay by Check	204
Scene 125	计入房费 Included in the Room Charge	205

Scene 126	优惠券结账 Pay by Coupons	206
Scene 127	使用外币结账 Pay by Foreign Currency	207
Scene 128	假钞问题 Counterfeit Note Problem	208
Scene 129	婉拒客户小费 Refuse a Tip	209
Scene 130	开具发票 Issue an Invoice	210
Scene 131	为客户提供折扣 Offer a Discount	211

Unit 12 处理顾客投诉

Scene 132	抱怨预订出错 Complaint about the Wrong Reservation	214
Scene 133	抱怨上菜太慢 Complaint about Slow Service	216
Scene 134	抱怨上错菜 Complaint about the Wrong Order	217
Scene 135	抱怨味道太差 Complaint about the Taste of the Food	218
Scene 136	抱怨环境不好 Complaint about the Dining Environment	219
Scene 137	抱怨餐具不齐全 Complaint about the Lack of Tableware	220
Scene 138	抱怨服务差 Complaint about the Poor Service	222
Scene 139	饮料洒在了客人身上 Drink Splashed on a Guest	223
Scene 140	抱怨找错钱 Complaint about the Wrong Change	224

Unit 13 附加软性服务

Scene 141	选择背景音乐 Select Background Music	226
Scene 142	餐桌摆设 Table Setting	228
Scene 143	餐厅装饰 Restaurant Decorations	229
Scene 144	问客人用餐感受 Ask about the Dining Experience	230
Scene 145	向顾客收集意见 Collect Customers' Advice	231
Scene 146	提醒客人带好随身物品 Remind Customers to Take Care of the Belongings	232
Scene 147	帮客户寻找失物 Help Customers to Find the Lost Property	233
Scene 148	欢迎再次光临 Welcome to Come Again	233

Chapter 4 康乐服务

Unit 1 健身房

Scene 149	健身器材 Gym Equipment	236
Scene 150	塑身建议 Advice for Body-building	238

Unit 2 游泳池

Scene 151	询问泳池水温 Inquire Water Temperature	240
Scene 152	询问泳池深度 Inquire the Depth	242

Unit 3	歌舞厅 & KTV	
Scene 153	到达舞厅 Arrive at the Ballroom	244
Scene 154	预订 KTV 包厢 Reserve a KTV room	245
Scene 155	KTV 包厢服务 Service at a KTV room	247
Unit 4	剧院影院	
Scene 156	在剧院 At the Theatre	249
Unit 5	球馆	
Scene 157	网球 Tennis	253
Scene 158	保龄球 Bowling	254
Unit 6	美容中心	
Scene 159	美发 Hairdressing	257
Scene 160	染发 Hair Coloring	259
Scene 161	面部护理 Facial Treatment	260
Scene 162	桑拿按摩 Sauna Massage	261
Scene 163	水疗 SPA	263
Unit 7	棋牌室	
Scene 164	棋牌室设施 Chess Room Facilities	265
Scene 165	麻将 Mahjong	267

Chapter 5 商场服务

Unit 1	询问价格	
Scene 166	询价 Inquire the Price	270
Scene 167	讨价还价 Bargain	272
Unit 2	服装部	
Scene 168	询问尺寸 Ask about the Size	273
Scene 169	流行款式 Fashionable Styles	274
Scene 170	颜色搭配 Color Matching	275
Unit 3	化妆品部	
Scene 171	推荐护肤品 Recommend Skincare Products	278
Scene 172	产品的功效 Effects of Products	280

Unit 4	食品饮料部	
Scene 173	购买保健品 Purchase Heath Care Products	282
Scene 174	购买茶 Purchase Tea	284
Scene 175	购买酒 Purchase Wine	285
Unit 5	珠宝首饰部	
Scene 176	购买珍珠项链 Purchase Pearl Necklace	288
Scene 177	购买钻石饰品 Purchase Diamond	290
Unit 6	钟表和玩具部	
Scene 178	购买钟表 Purchase Timepieces	292
Scene 179	购买玩具 Purchase Toys	293
Unit 7	工艺礼品部	
Scene 180	购买工艺品 Purchase Crafts	295
Scene 181	购买礼品 Purchase Gifts	298
Unit 8	书画部	
Scene 182	购买中国书画 Purchase Chinese Calligraphy and Painting	300
Scene 183	购买外国书画 Purchase Foreign Calligraphy and Painting	303

Chapter 6 商务服务

Unit 1	打印服务	
Scene 184	打印 Print	306
Scene 185	复印 Copy	308
Unit 2	会务服务	
Scene 186	预订会场 Book a Meeting Room	310
Scene 187	会议服务 Conference Services	312
Unit 3	翻译服务	
Scene 188	确定语种 Confirm a Language	315
Scene 189	翻译费用 Translation Fees	317
Unit 4	票务服务	
Scene 190	代订票 Tickets Service	320
Scene 191	询问订票 Inquire Ticket Booking	322

Unit 5	传真服务	
Scene 192	传真收费 Fax Charges	325
Scene 193	传真地址 Fax Address	327
Unit 6	网络服务	
Scene 194	上网方式 Connect to the Internet	329
Scene 195	下载服务 Download Service	331
Unit 7	邮寄服务	
Scene 196	代邮服务 Mail Service	334
Scene 197	代收服务 Mail Collection Service	336
Unit 8	印制名片	
Scene 198	询问尺寸 Ask about the Size	339
Scene 199	询问张数 Ask about the Quantity	341

Chapter 1

前台服务

- Unit 1 预订房间
- Unit 2 入住宾馆
- Unit 3 付款事宜
- Unit 4 接机、派车
- Unit 5 领取行李
- Unit 6 酒店设施
- Unit 7 物品寄存
- Unit 8 提供信息
- Unit 9 带至客房
- Unit 10 调换房间
- Unit 11 延长住宿
- Unit 12 结账离店

Unit 1

预订房间

在入住酒店之前，通常需要提前预订房间，以避免房源不足，影响自己的行程。在信息化高速发展的今天，人们不仅可以通过面对面交流办理酒店预订事宜，还可以通过电话、互联网来预订客房。那么，预订房间时会说些什么呢？

预订房间必会词

① reserve /book v. 预订房间

reserve 和 book 都有“预订”的意思，订房间、订机票、订餐都可以用这两个词，也可以用 order 和 make a reservation。

② extra charge 额外费用

额外费用指的是除了房费以外的其他费用，例如洗衣费、叫车费和餐费等，可以用 additional charge 来替换。

③ available a. 可利用的，空闲的

在客人预订房间或更改房间时，要查询是否有房。如果有房，服务人员可以用 available 来回答，表示客人订房和更换房间的需求是可以满足的。

④ overbook v. 超额订房

超额订房是指在酒店订房已满的情况下，适当超过酒店现有的客房量增加订房数量，以弥补因客人临时取消或提前离店而可能造成的空房损失。

这些小词你也要会哦：

B&B 家庭式酒店，含早餐旅馆	resort n. 度假村	king-size a. 特大号的
queen-size a. 大号的	twin beds 成对单人床	double room 双人房
single room 单人房	studio suite 公寓套房	adjoining room 相邻房
bellboy n. 行李员，侍者	executive floor 行政楼层	

Scene 1 提前预订 Book in Advance

📞 场景对话



- A: Good afternoon. What can I do for you?
A: 下午好，我能帮您什么吗？
- B: Good afternoon. I'd like to book a suite from October 4th to October 10th.
B: 下午好，我想订一间从 10 月 4 号到 10 月 10 号的套房。
- A: **Yes, we do have a suite available for those days.**
A: 好的，我们有那几天的一间套房可供预订。
- B: What's the rate, please?
B: 请问价格是多少呢？
- A: **Three hundred and twenty yuan a day, service fee included.**
A: 320 元一天，包含服务费。
- B: That sounds good. I'll make a reservation.
B: 听起来还不错。我订一间。
- A: **Could I have your name and telephone number please, sir?**
A: 先生，可以告诉我您的姓名和电话号码吗？
- B: It's Aaron Green, and please take the number I'm calling from.
B: 我叫阿伦·格林，号码就是我现在打来的这个号码。
- A: Thank you, Mr. Green. We look forward to your visit. Goodbye.
A: 谢谢您，格林先生。我们期待您的来访。再见。
- B: Goodbye.
B: 再见。



场景问答必会句

Yes, we do have a suite available for those days.

好的，我们有那几天的一间套房可供预订。

还可以这样说：

- ☹ Sorry, we don't have any single room available for that day.
抱歉，我们没有那一天的单人房了。
- ☹ We have a double at \$800 and \$1,000 available. Which one would you prefer?
我们有价位分别为 800 美元和 1 000 美元的双人间，您喜欢哪一种？

PS:

suite *n.* 套房
least expensive
价格最低的

- ☺ So far it is the **least expensive** suite for tomorrow night.

到目前为止，这是能为明晚提供的最便宜的套房。

Three hundred and twenty yuan a day, service fee included.

320 元一天，包含服务费。

还可以这样说：

- ☺ A single room is one hundred and eighty dollars per night, with 10% tax and 10% **service charge**.
单人房每晚 180 美元，外加 10% 的税金和 10% 的服务费。
- ☺ A double room with a front view is one hundred and forty dollars per night, one with a rear view is one hundred and fifteen dollars per night. 阳面的双人房每晚 140 美元，阴面的每晚 115 美元。
- ☺ If you want a discount, you should be our VIP and stay here for at least three days.
如果您想打折的话，必须是我们酒店的 VIP，并且至少住三天。

PS:

service charge 服务费

Could I have your name and telephone number please, sir?

先生，可以告诉我您的姓名和电话号码吗？

还可以这样说：

- ☺ Could I take a look at your passport, please? 我可以看一下您的护照吗？
= May I see your passport?
- ☺ Please **register** your **personal information** here. 请在这里登记一下您的个人信息。

PS:

register v. 登记

personal information

个人信息

Scene 2 更改预订 Change the Reservation

☎ 场景对话



- A: This is Peter. I have to change the date of my reservation. A: 我是彼得，我想要更改客房预订的日期。
- B: **How and in whose name was the reservation made?** B: 请问是以谁的名字，以什么方式预订的？