

英语

英语会话
震撼教育系列

Conversation
Boosters

会话震撼教育

Conversation Boosters—Hotel

(美) Jeffrey Gordon 著
王复国 总编审

饭店篇



- ▶ 有客自五湖四海而来
- ▶ 用同一种语言搭建交流的平台
- ▶ 递送周到的服务和备至的关怀



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



英语

英语会话
震撼教育系列

Conversation
Boosters

® 会话震撼教育

Conversation Boosters—Hotel

(美) Jeffrey Gordon 著
王复国 总编审

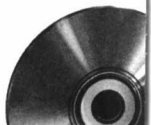
—— 饭 店 篇



- ▶ 有客自五湖四海而来
- ▶ 用同一种语言搭建交流的平台
- ▶ 递送周到的服务和备至的关怀



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



Jeffrey Gordon: 会话震撼教育——饭店篇

王复国 总编审, 2004 年, 初版

© Copyright 2004 by Beta Multimedia Publishing

(原著 ISBN 957-729-434-0)

简体中文版由贝塔出版有限公司 (Taiwan)  贝塔语言出版 授权

机械工业出版社独家出版发行。

图字: 01-2005-1605

图书在版编目 (CIP) 数据

会话震撼教育·饭店篇/(美)戈登(Gordon, J.)著. —北京:
机械工业出版社, 2006.5

ISBN 7-111-19210-9

I. 会… II. 戈… III. 英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 052350 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 杨 娟 茹雪飞

封面设计: 饶 薇 责任印制: 洪汉军

三河市宏达印刷有限公司印刷

2006 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

140mm × 203mm · 9.625 印张 · 255 千字

定价: 23.00 元 (含 MP3 光盘 1 张)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

本社购书热线电话 (010) 68326294

编辑热线 (010) 88379710

封面无防伪标均为盗版



总编审序

我们此次推出英语会话震撼教育系列，旨在囊括各行各业的英语，提升一般专业人士以及一般大众在校内学不到的英文口语。随着中国的经济国际化，服务业这行与外宾接触的机会频繁，有鉴于此，本书针对饭店从业人员与旅游人士的需要，将旅游餐饮管理用书以实战对话的形式呈现，以便利读者学习。

本书内容深入饭店旅馆的组织，并按照程序——从客人踏进饭店、订房的那一刻起以至住房期间的要求与服务等，将各种情境分别展现。情境中有多种角色参与，包括客人、柜台人员、服务员、总机、清洁人员、餐厅侍者等，皆通过模拟对话方式逐一呈现。对于要入此行的实习生或学生而言，这些对话绝对是必备的“基本功”。对于已在职的从业人员而言，“进阶看家本领”单元所介绍的秘诀，如：数字、国籍说法、礼貌的问答、如何替客人留言，是你在职进修时更上一层楼的贴心补贴。“换你做做看”单元帮你温故知新，灵活运用，激发你学习英语的潜力。

本书的教学方法重视短语与句型的统整，强调实际情况的模拟对话与练习。程度适合一般饭店从业人员，尤其对相关专业知识的学生而言，更是英语及口才训练不可多得的好材料。市面上许多旅游或饭店业的英文书，其参考性质大于实用价值。对旅游者和从业人员来说，“临时需要一句话”的即时便利往往颠覆了用心学习的态度。本书并非试图颠覆这种学习便利，而是更加看重了英语学习的方法与练习，以达到真正的学习效果。

王美娟



前言

随着国际观光业日益发达，饭店的种类与业务也时时推陈出新。不管出国旅游或国内旅游，住宿的饭店旅馆设施与服务，都是旅客品质要求的指标与在意的焦点。

受到国外留学风气的影响，例如：学语言加上饭店打工，出国进修连结饭店实习机会等推动，大专院校内的旅馆与餐饮管理科系，逐渐受到重视。别看柜台招待人员一副独挡一面、风风光光的样子，令人欣羡，所需的训练与耐心绝非一朝一夕可成。因此，对于旅馆观光科系的学生或是实习生而言，能够实际站在最前线（如柜台招待），应付百变的事物与突发状况，的确是一项自我挑战。踏入服务业这行，不仅是兴趣与热忱的发挥，专业知识的养成更是自我价值提升的必备条件。尤其是与人沟通的亲合力与**对英文的自信**。

因为在中国经济与世界接轨的同时，英文能力让你在面对各行各业、四海八方的外宾时，都能从容应对，达到 **Golden Key** 级的服务。**Golden Key** 在我们心中尚且陌生，然而在国际间 32 个国家的五星级饭店，早已风行半个多世纪。它是国际间服务品质的指标与服务人员的精神荣誉。任何外宾在见到配有 **Golden Key** 别针的服务人员时，都会主动找他/她。服务业是以人为本的生意，相信从“心”出发，做到令人满意的服务，一定是饭店业共同努力的方向。

本书充实的内容由研习英语多年的专业人士校正、审定，“入行基本功”的对话由资深美籍录音员模拟实际情境录音而成。它绝对是你随身学习与出国旅游的好帮手。

在引进本书的过程中，为了使其内容更适合中国大陆地区英语学习者的阅读习惯和需求，我们特请郭建玲老师对第 9、10、13 和 14 章进行了适当的修改或补充，在此深表感谢。



总编审序

前言

● Chapter 1 Introduction 饭店这一行……1

入行基本功

1-1 Hotel organization 饭店组织

1-2 Hotel staff 饭店人员

1-3 Useful vocabulary 其他词汇

换你做做看……12

● Chapter 2 Making Reservations 订房……15

入行基本功

2-1 Reservation made over the phone 电话订房

2-2 When the room is not available 房位不足

2-3 When the hotel is fully booked 订房已满

2-4 Handling cancellations 取消订房

进阶看家本领……28

换你做做看……32

● Chapter 3 Reception; Check in 接待; 住宿登记……37

入行基本功

3-1 Checking in 住房登记

3-2 Confirming payment 确认结账

3-3 Handling reservation mistakes 处理订房错误

3-4 Directing the guest to his/her room 引领客人入房

进阶看家本领……48

换你做做看……51

● Chapter 4 Bell Service 门房服务.....55

入行基本功

- 4-1 Delivery of luggage to room 送行李到房间
- 4-2 Handling luggage problems (phone conversation) 处理行李问题 (电话应答)
- 4-3 Explaining hotel services to guests 向客人解说饭店各项服务
- 4-4 Bringing down the luggage 提送行李下楼

进 阶 看 家 本 领66

换 你 做 做 看72

● Chapter 5 Reception; Giving Information 柜台: 提供资讯.....75

入行基本功

- 5-1 Giving directions inside the hotel 为客人指示饭店内方向
- 5-2 Protecting guest privacy 保护客人的隐私
- 5-3 Giving information to hotel visitors 为来访者提供资讯
- 5-4 Taking a message for a guest 代客人留言

进 阶 看 家 本 领86

换 你 做 做 看92

● Chapter 6 Housekeeping 房务管理.....97

入行基本功

- 6-1 Items in the hotel room 客房内的各项用品
- 6-2 Offering laundry services 提供洗衣服务
- 6-3 Offering to clean a guest's room 提供客房整理服务
- 6-4 Inquiring about lost items 询问遗失物品
- 6-5 Handling delivery mistakes 处理误送物品

进 阶 看 家 本 领110

换 你 做 做 看113

● Chapter 7 Dealing with Complaints 处理抱怨·····115

入行基本功

7-1 Complaints about room temperature 抱怨客房室温

7-2 Complaints about broken equipment 抱怨设备故障

7-3 Complaints about the neighbors 抱怨邻居

7-4 Complaints about damaged laundry 抱怨送洗衣物的损坏

进阶看家本领·····126

换你做做看·····129

● Chapter 8 Telephone Operators 总机人员·····133

入行基本功

8-1 Transferring calls 转接电话

8-2 When the reservation desk is not available 订房柜台忙碌时

8-3 Taking messages for guests 为客人留言

8-4 Paging a guest 呼叫客人

进阶看家本领·····144

换你做做看·····146

● Chapter 9 Business Center 商务中心·····151

入行基本功

9-1 Secretarial service 文秘服务

9-2 Translation/interpreting service 翻译服务

9-3 Telecommunication service 信息交换服务

进阶看家本领·····168

换你做做看·····169



● Chapter 10 Hotel Safety 饭店安全……………171

入行基本功

10-1 Handling checking-in without photo IDs 处理无照身份证件登记

10-2 Handling checking-in with alias 处理化名登记

10-3 Handling events of theft 处理失窃事件

进阶看家本领……………184

换你做做看……………188

● Chapter 11 Greeting and Seating 招呼与安排客人入座……………189

入行基本功

11-1 Welcoming the guest into the restaurant 欢迎客人光临餐厅

11-2 Seating the guests 引领客人入座

11-3 Asking guests to wait to be seated 请客人稍候入位

进阶看家本领……………198

换你做做看……………203

● Chapter 12 At the Table 餐桌上……………209

入行基本功

12-1 Types of tableware 餐具种类

12-2 Types of seasonings 调味料种类

12-3 Words to describe food 描述食物味道的词语

进阶看家本领……………218

换你做做看……………220

Chapter 13 **Breakfast, Lunch and Dinner**
早餐、午餐和晚餐.....223

入行基本功

13-1 Breakfast 早餐

13-2 Lunch 午餐

13-3 Dinner 晚餐

13-4 Drinks 酒水、饮料

13-5 Describing dishes and drinks 描述饭菜与饮料

进阶看家本领.....235

换你做做看.....238

Chapter 14 **Taking Orders and Service during the Meal**
请客人点菜和服侍用餐.....241

入行基本功

14-1 Taking the order 请客人点菜

14-2 Serving the meal 上菜

14-3 Offering desserts 上甜点

14-4 Checking in on guests 询问客人是否满意

14-5 Clearing the dishes 收走碗盘

14-6 Offering after-dinner drinks 上餐后饮料

进阶看家本领.....256

换你做做看.....258



● Chapter 15 Dealing with Complaints 处理抱怨.....261

入行基本功

15-1 Handling complaints about the wait 处理客人抱怨等候

15-2 Handling complaints about wrong orders 处理客人抱怨
上错菜

15-3 Handling complaints about the food 处理客人抱怨食物

15-4 Handling mistakes made by the waiter 处理客人抱怨侍
者犯的错

进 阶 看 家 本 领272

换 你 做 做 看276

● Chapter 16 The Bill 账单.....279

入行基本功

16-1 Receiving payment 收账

16-2 Explaining the bill 说明账单内容

16-3 Making change 找钱

16-4 Handling payment problems 处理付账问题

进 阶 看 家 本 领290

换 你 做 做 看294

Chapter 1

Introduction



第一章 饭店这一行

现代的旅馆在豪华、舒适、服务、设备与功能等各方面都远超过早期旅馆所能提供，因此，它们的组织与人员之分工自然就更细腻、专业且更追求效率化了。本书所列的各项说明，都是以五星级（5-star class）旅馆的水准做基础，将之标准化而得，敬请详细参考。



入行基本功

1-1 Hotel organization 饭店组织

1-2 Hotel staff 饭店人员

1-3 Useful vocabulary 其他词汇

1-1 | Hotel organization 饭店组织



1-1



1-2 | Hotel staff 饭店人员



Rooms 房务部

Front office 前厅

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| • GM (general manager)
总经理 | • manager 经理 |
| • assistant general manager
助理 | • reservations clerk
订房人员 |
| • secretary 秘书 | • operator 总机, 接线生 |

Reception 柜台

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| • assistant manager 副理 | • supervisor 组长 |
| • receptionist 大厅柜台的接待员 | • cashier 出纳员 |

Reservation 订房

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| • supervisor 组长 | • reservations clerk 订房人员 |
|-----------------|---------------------------|

Operator 总机接待员

- shift leader 领班
- operator (day / night shift) 总机 (日/夜班)

Bell service/Concierge 门房服务

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| • captain (bell captain) 领班 | • bellboy (bellhop) 门厅侍者 |
| • bellman 门房人员 | • trainee 练习生 |
| • valet 侍者, 服务员 | |

Business center 商务中心

- secretary 秘书
- interpreter / translator 口译员/翻译员

Duty manager 值班经理

Housekeeping 房务管理

- manager 经理
- supervisor 主任
- laundry worker 洗衣工
- room maid 房间清理员 (女)
- shift leader 领班
- cleaning staff 清洁工

Recreation and relaxation 休闲娱乐

- manager 经理
- maintenance technician 维修工程师
- masseuse / masseur 按摩师 (女/男)
- hairdresser / hair designer / hairstylist 美发师
- event coordinator 盛会/节目联络员
- assistant manager 副理
- lifeguard (游泳池) 救生员
- barber 理发师
- disk jockey (DJ) 迪斯科舞场唱片音效师