



全国1+N复合型人才项目管理办公室推荐教材
全国1+N复合型人才就业指导实用丛书

饭店英语

Hotel & Restaurant English

卓美玲 编著



天津科技翻译出版公司

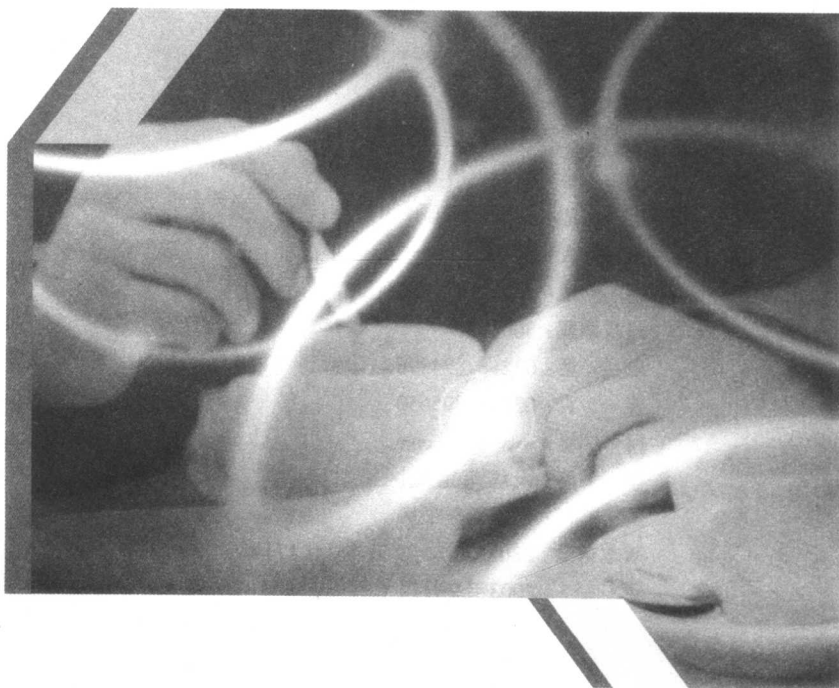


全国1+N复合型人才项目管理办公室推荐教材
全国1+N复合型人才就业指导实用丛书

饭店英语

Hotel & Restaurant English

卓美玲 编著



天津科技翻译出版公司

著作权合同登记号:图字:02-2002-183

.....
图书在版编目(CIP)数据

饭店英语/卓美玲编著.—3 版.—天津:天津科技翻译出版公司,2003.9
(2006.6 重印)

(全国 1+N 复合型人才就业指导实用丛书)

ISBN 7-5433-1949-7

I.饭... II.卓... III.饭店-英语-口语 IV.H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 014300 号
.....

授权单位:学习出版有限公司

出 版:天津科技翻译出版公司

出 版 人:蔡 颢

地 址:天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码:300192

电 话:022-87894896

传 真:022-87895650

网 址:www.tsttpc.com

印 刷:天津市宝坻区第二印刷厂

发 行:全国新华书店

版本记录:880×1230 32 开本 9.25 印张 237 千字

2003 年 9 月第 1 版

2006 年 6 月第 3 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价:16.00 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

序 言

职业教育是国民教育事业的重要组成部分,在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位,是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。职业教育的根本任务,就是培养适应现代化需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此,职业教育要从劳动力市场的实际需要出发,坚持就业导向,着力加强就业人员的实际技能,全面提高就业人员的综合素质。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心主要负责全国就业、职业培训的技术指导以及职业技能鉴定的技术指导和组织实施工作。为了认真贯彻执行《国务院关于大力发展职业教育的决定》,适应职业教育发展与改革的新形势,中国就业培训技术指导中心与CAC教育机构(加中合信息技术北京有限责任公司)联合推出了“1+N复合型人才职业培训项目”(查询网址为<http://www.ccetu.org>)。

本系列丛书是1+N复合型人才职业培训项目专用教材。在坚持培养复合型人才原则的基础上,尽可能细分到各领域和各专业,学员可以根据自己的专业特长和就业兴趣有选择地学习。学员选学完单科课程后,经考核合格可以获得由劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心核发的《CETTIC职业培训合格证书》;选学多门课程,经考核合格可以获得对应专业的复合型人才《CETTIC职业培训合格证书》。

《CETTIC职业培训合格证书》是由劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心核发的国家级的职业(岗位)培训合格证书。根据《职业教育法》的有关规定,该证书可以作为培训学员从业的凭证,同时,也可作为申请职业技能鉴定时,接受相关职业资格培训的证明。该证书带有防伪标识,其序列号为惟一号码。

新教材的编写是一项探索的工作,由于时间紧迫,不足之处在所难免,欢迎各使用单位及读者对教材提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充和更正。

1+N教育产品研发中心

前 言

本书虽定名为《饭店英语》，但我想事先声明一点，这不仅 是饭店服务人员训练英语会话必备之书，也适用于饭店就业人员的培训指导之用。

随着商务的繁忙和观光、自助旅行的盛行，出国的机会与日俱增，旅客和饭店的接触也越来越频繁。从预约房间、办理入住手续、贵重物品寄存保险柜，乃至结账退房，若不懂得沟通的技巧或处理不慎，往往会产生误解和摩擦，造成双方的损失及不愉快。

本书第1篇“旅客住宿饭店必备常识”告诉您如何以同等价钱取得条件较好的房间、迟到被取消预约的交涉方法、保险箱的使用规则、浴室里的玄机、如何请总机安排叫醒电话等。这些小常识，是您住得舒适的关键。

第2篇“接待服务英语会话须知”则详细说明接待旅客时的会话注意事项、基本会话句型及电话应对技巧，供旅馆服务人员作为参考。

第3篇到第10篇为实况会话及活用例句，从预约、入住登记、分送行李、迟迟不见行李来、寄存物品、遗失取物牌、确认难懂的姓名、请前台传话、广播呼叫客人、说明洗衣服务时间、送洗衣物受损的处理、处理旅客的抱怨，乃至餐饮部门的服务等，应有尽有。

本书倘有疏失之处，祈各界先进不吝斧正。

目 录 Contents

第1篇 旅客住宿饭店必备常识 Basic Knowledge

1. 饭店住宿难题解决对策 /2
2. 自助旅行的规则 /13

第2篇 接待服务英语会话须知 Basic Service English

1. 接待旅客英语会话注意事项 /20
2. 接待旅客基本英语会话句型 /24
3. 基本的电话应对 /36

第3篇 提送行李的服务 Bellman Services

1. 带领至前台 /42
To the Front Desk
2. 带领至客房 /44
Check-in to Room
3. 搭乘电梯 /46
Taking the Elevator
4. 到达客房时 /49
Arriving at the Room
5. 分送行李 /52
Standard Delivery
6. 送错行李时 /53
Delivery to the Wrong Room
7. 回应客人的召唤 /56
Answering Calls

8.退房时拿行李下楼 /58

Bringing Baggage Down

9.客人要求提取行李时 /61

Picking Up the Guest's Bags

10.领取行李时 /63

Collecting One's Bags

11.寄存物品时 /65

Depositing Some Items

12.领取寄存物品时 /67

Collecting One's Items

13.遗失取物牌时 /68

Tag Being Lost

14.门房的应对 /71

Doorman's Service

第4篇 订房专线 Room Reservations

1.来自国内的预约 /74

Reservation from a Domestic Source

2.由第三者预约时 /77

Reservation Made by a Third Party

3.来自国外的预约 /81

Reservation from Overseas

4.没有想要的客房 /83

Desired Room Being Unavailable

5.饭店客满时 /85

When the Hotel Is Full

6.无法连续预约至期满 /88

Can't Be Booked for All the Nights Requested

7.提供差一等的客房 /91

A Lower Quality Is Offered

8.询问对房间视野的喜好 /92

Room View

9. 询问对房间类型的喜好 /93

Room Type

10. 床位大小及数目 /95

Bed-size & Number in Room

11. 确认预约的电话 /97

Confirmation Call

12. 变更预订的日期 /100

Change of Reservation Date

13. 由第三者取消预约时 /102

Cancellation by a Third Party

第5篇 前台(入住登记) The Front Desk(Check-in)

1. 入住登记手续 /106

Check-in Procedure

2. 高峰时间的入住登记 /109

Check-in at a Busy Time

3. 确认难懂的姓名 /112

Confirmation of Difficult Surnames

4. 由公司付账的入住登记 /114

On a Company Account

5. 顾客持有预付收据时 /117

With a Hotel Voucher

6. 确认付款方式 /119

Confirmation of Way of Payment

7. 无预约记录且饭店客满时 /121

When Reservation Can't Be Located

8.再度光临而房间费不同时 /124

Room Rate Changes for a Returning Guest

9.旅行团的入住手续 /127

Tour Group Check-in

对团体顾客的说明练习 /131

第6篇 提供各项资料 Information

1.询问客房号码时 /136

Room Number Information

2.所查询姓名未列在表上 /138

The Name Doesn't Appear on the List

3.留言给住宿旅客 /140

Message for a Staying Guest

4.替客人传话 /144

Guest Location

5.介绍临近场所 /147

For Nearby Locations

6.介绍较远的场所 /149

For Faraway Locations

7.指示客人如何到饭店 /150

Giving Directions to the Hotel

8.指示客人如何到目的地 /152

Giving Directions to the Destination

9.提供逛街观光资料 /155

Information for Shopping & Sightseeing

10. 亲手递交包裹 /157
Delivery of Packages by Hand
11. 代客人转交信件 /160
Forwarding Letters
12. 递交·寄送邮件 /163
Delivering & Sending Mail
13. 广播呼叫客人 /166
Paging
14. 领取钥匙时 /168
Picking Up Room Key
15. 因整修而要求客人换房间 /170
Room Change Due to Repairs
16. 想多住几天却没有空房时 /173
Wishing to Extend One's Stay but No Room Available
17. 要求帮忙查询电话号码 /176
Looking Up a Telephone Number

第7篇 会计部门 The Front Cashier

1. 结账退房手续 /180
Check-out Procedure
2. 由公司付账的情形 /184
Check-out by Company Account
3. 解释信用卡限额 /186
Explaining Credit Limits
4. 标准汇兑手续 /189
Standard Exchange Procedure

5.说明夜间汇兑限额 /191

Explaining the Night Change Limits

6.保险柜 /194

Safety Deposit Box

第8篇 客房管理部 Housekeeping

1.说明洗衣服务时间 /198

Explaining Laundry Service Hours

2.洗衣服务受理程序 /201

Laundry Reception Procedure

3.逾时送洗衣物 /204

Too Late for That Day's Laundry

4.需要干洗时 /206

Dry-cleaned

5.结账后有物品遗留在房里 /208

Checking Out but Leaving Some Items in the Room

回复询问遗失物品的信函 /213

6.请求清理房间 /214

Asking to Clean the Room

7.借用电器设备时 /216

Borrowing Equipment from Housekeeping

8.需要常备药品时 /218

Asking for Simple Medicine

9.电视故障时 /220

When TV Is Out of Order

10.被锁在防火道之外时 /222

Being Locked Out of the Fire Exit

火灾时疏散客人实用语句 /226

地震时疏散客人实用语句 /228

第9篇 转接电话 Telephone Operators

1.外线电话的处理 /230

Outside Calls

2.客房没有人回应时 /233

No Reply from the Room

3.广播呼叫客人 /235

Paging a Guest

4.被呼叫客人没有回应时 /237

No Reply from the Paged Guest

5.抵达时外线电话已挂断 /238

Outside Caller Being Cut Off

6.客房间的通话与外线电话 /240

Room-to-room & Outside Calls

7.早晨叫醒电话 /242

The Morning Call

8.代理通话服务 /244

Answering Service

9.对电话占线的抱怨 /246

Complaint about a Busy Line

10.越洋接听人付费电话 /248

Incoming Collect Call from Overseas

11. 越洋叫人电话 /251

Outgoing Overseas Person-to-person Call

12. 直拨叫号电话 /254

Station Call-direct Dialling

13. 国际电话费用 /257

International Rates

14. 抱怨线路有杂音 /259

Complaints about Noise on the Line

第10篇 餐饮部门 Food & Beverage Department

1. 餐厅预订 /262

Restaurant Reservations

2. 接待客人 /265

Receiving the Guest

3. 点菜 /268

Taking Orders

4. 上菜 /271

Serving the Food

5. 付账 /274

Presenting the Bill

6. 酒吧 /277

Bar Service

第 **1** 篇

旅客住宿饭店必备常识

Basic Knowledge



1

饭店住宿 难题解决对策



讲究“大”是全世界饭店流行的趋势。大饭店已经由单纯的旅客住宿场所，扩充为社交中心，强调旅客居住环境的品质。宾至如归，这种像回到家一样的感觉，正是饭店期望给客人的服务目标。

然而，当您住宿饭店时，还是难免会碰到一些不如意的事。这可能因为经验、常识不足所引起，也可能是外语沟通带来的问题。对于出国业务考察、开会、观光、探亲的你，食宿的确是个大问题，而食宿却又与饭店息息相关，密不可分。能住得舒适，吃得愉快，有助于轻松顺利地达成商务目标，使您的旅游完美无瑕，没有任何缺憾。

本章拟就住宿饭店必备常识提出说明，提醒您注意一些容易出错或造成损失的地方。

一、预约信函·Telex范例

行程固定之后，就可以开始预约饭店，及早进行可避免到时候干着急。如果时间充裕，可利用信函订房，时间急迫的话，用电话、Telex（电传）比较省时。电话订房我们在后面有专门的单元讲述。

欧式饭店以双人床为多，浴室多半只有淋浴设备，美式饭店则有浴盆及莲蓬头。所以，不论用信函或是电话、Telex订房，都要清楚指明欲住宿的房间类型、浴室设备、住宿时间及班机抵达时间等。

●国外订房信(Room Reservation Letter)

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

Shanghai, 01 February 2005

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, 2005

Arrival will be by Air China, flight × × × at 16.00h ex Shanghai. 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
SHANGHAI TRAVEL

W. Liang
W. Liang