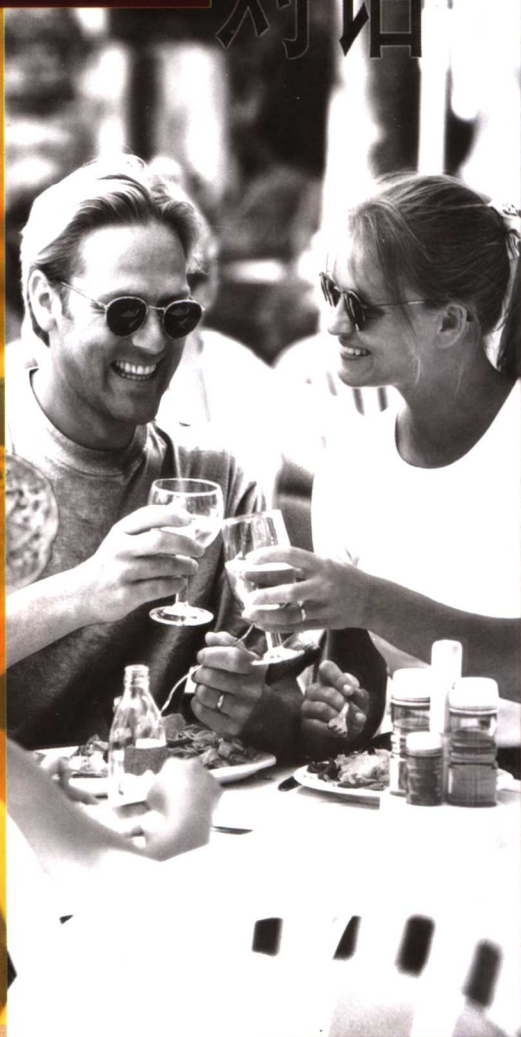


# FAST PROFICIENCY

## 饭店英语 绝好 对话

NEW HOTEL  
ENGLISH

卓美玲 编著  
Kenyon T. Cotton  
校 阅



快速  
充电  
系列

天津科技翻译出版公司

# FAST PROFICIENCY

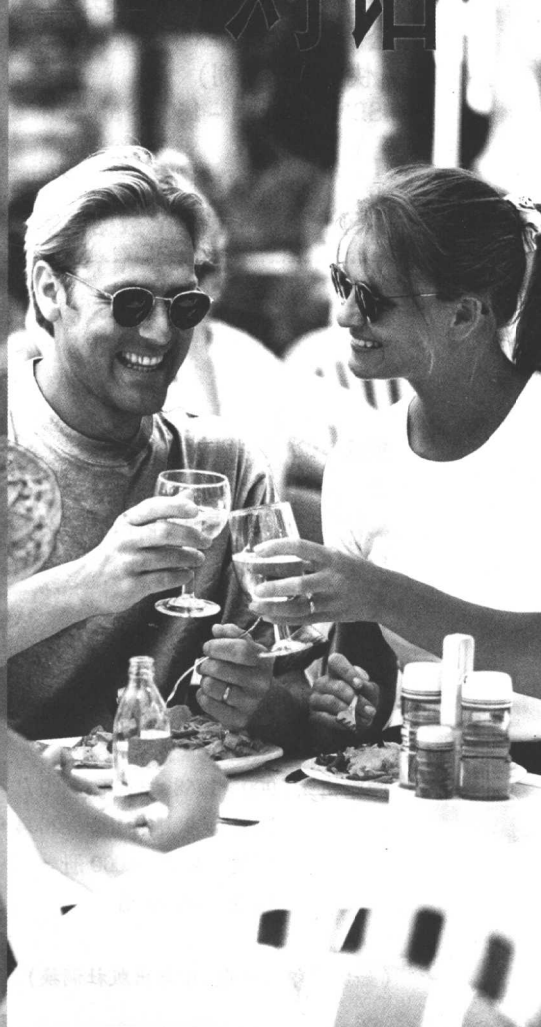
## 饭店英语 绝好 对话

NEW HOTEL  
ENGLISH

卓美玲 编著

Kenyon T. Cotton

校阅



快速  
充电系列

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**

饭店英语绝好对话/卓美玲编著. - 天津:天津科技翻译出版公司,2003.9(2004.3重印)

(快速充电系列)

ISBN 7-5433-1600-5

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

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)87893482

网址:www.tsttpc.com

印刷:天津市蓟县宏图印务有限公司

发行:全国新华书店

版本记录:900×1168 32 开本 9 印张 237 千字

2003 年 9 月第 1 版 2004 年 3 月第 2 次印刷

印数 4001—6000 册

定价 14.00 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)



本书虽定名为《饭店英语绝好对话》，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专书，也是出国旅客住宿饭店时，利用它与饭店沟通的指南。

目前新式饭店已经开始采用电脑自动化作业，所以，入住登记手续也变得格外重要，旅客必须精通英语，以便将相关资料详详细细地告诉柜台接待人员，由他将所有资料打在电脑卡上。

薄薄的电脑卡取代房门的钥匙，进房时把卡片插进洞孔里，门就会自动开启；将卡片插进电源开关里，灯才会亮，电视、冷暖气、冰箱才有电。但一过结账迁出日期，电脑卡就完全作废，失去所有的功效。使用电脑卡时，务必仔细看清楚上面的英文说明，以免因丝毫差错，而影响您的权益！

### ★语言不通是造成误解的最大原因★

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，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……乃至结账退宿，若不懂得沟通





的技巧或处理不慎,往往会产生误解和摩擦,造成旅途上的损失及不愉快。

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,是你住得舒畅的重要关键。

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9篇为实况会话及活用例句,从预约、入住登记、分送行李、迟迟不见行李送来、寄存物品、遗失取物牌、确认难懂的姓名、请柜台传话、广播呼叫客人、说明洗衣服务时间、送洗衣物受损的处理……乃至处理旅客的抱怨等,应有尽有。

本书倘有疏失之处,祈各界先进不吝斧正。

# CONTENTS

---



## 第1篇 旅客住宿饭店必备常识

- 1. 旅馆住宿难题解决对策 ..... 2
- 2. 自助旅行的规划 ..... 14

## 第2篇 接待服务英语会话须知

- 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. 带领至柜台 To the Front Desk ..... 42
- 2. 带领至客房 Check-in to Room ..... 44
- 3. 搭乘电梯 Taking the Elevator ..... 46
- 4. 到达客房时 Arriving at the Room ..... 49
- 5. 分送行李 Standard Delivery ..... 52
- 6. 送错行李时 Delivery to the Wrong Room ..... 53
- 7. 回应客人的召唤 Answering Calls ..... 56
- 8. 退宿时拿行李下楼 Bringing Baggage Down ..... 58

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 9. 客人要求提取行李时 Picking Up the Guest's Bags | 61 |
| 10. 领取行李时 Collecting One's Bags          | 63 |
| 11. 寄存物品时 Depositing Some Items          | 65 |
| 12. 领取寄存物品时 Collecting One's Items       | 67 |
| 13. 遗失取物牌时 Tag Being Lost                | 68 |
| 14. 门房的应对 Doorman's Service              | 71 |

## 第4篇 订房专线 ROOM RESERVATIONS

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 1. 来自国内的预约                                   |     |
| Reservation from a Domestic Source           | 74  |
| 2. 由第三者预约时                                   |     |
| Reservation Made by a Third Party            | 77  |
| 3. 来自国外的预约                                   |     |
| Reservation from Overseas                    | 81  |
| 4. 想要的客房没有空缺时                                |     |
| Desired Room Being Unavailable               | 83  |
| 5. 旅馆客满时 When the Hotel Is Full              | 85  |
| 6. 无法连续预约至期满                                 |     |
| Can't Be Booked for All the Nights Requested | 88  |
| 7. 提供差一等的客房 A Lower Quality Is Offered       | 91  |
| 8. 询问对房间视野的喜好 Room View                      | 92  |
| 9. 询问对房间类型的喜好 Room Type                      | 93  |
| 10. 床位大小及数目                                  |     |
| Bed-size & Number in Room                    | 95  |
| 11. 确认预约的电话 Confirmation Call                | 97  |
| 12. 变更预订的日期 Change of Reservation Date       | 100 |

13. 由第三者取消预约时

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Cancellation by a Third Party ..... | 102 |
|-------------------------------------|-----|

## 第5篇 柜台(入宿登记) THE FRONT DESK<sup>(CHECK-IN)</sup>

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1. 入宿登记手续 Check-in Procedure ..... | 106 |
|------------------------------------|-----|

2. 高峰时间的入宿登记

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Check-in at a Busy Time ..... | 109 |
|-------------------------------|-----|

3. 确认难懂的姓名

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| Confirmation of Difficult Surnames ..... | 112 |
|------------------------------------------|-----|

4. 由公司付账的入宿登记

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| On a Company Account ..... | 114 |
|----------------------------|-----|

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| 5. 顾客持有预付收据时 With a Hotel Voucher ..... | 117 |
|-----------------------------------------|-----|

6. 确认付款方式

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Confirmation of Way of Payment ..... | 119 |
|--------------------------------------|-----|

7. 无预约记录且旅馆客满时

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| When Reservation Can't Be Located ..... | 121 |
|-----------------------------------------|-----|

8. 再度光临而房间费不同时

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Room Rate Changes for a Returning Guest ..... | 124 |
|-----------------------------------------------|-----|

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 9. 旅行团的入宿手续 Tour Group Check-in ..... | 127 |
|---------------------------------------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 对团体顾客的说明练习 ..... | 130 |
|------------------|-----|

## 第6篇 提供各项资料 INFORMATION

1. 询问客房号码时

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Room Number Information ..... | 136 |
|-------------------------------|-----|

2. 所查询姓名未列在表上

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| The Name Doesn't Appear on the List ..... | 138 |
|-------------------------------------------|-----|

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 3. 留言给住宿旅客 Message for a Staying Guest ..... | 140 |
|----------------------------------------------|-----|



|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 4. 替客人传话 Guest Location .....                | 144 |
| 5. 介绍临近场所 For Nearby Locations .....         | 147 |
| 6. 介绍较远的场所 For Faraway Locations .....       | 149 |
| 7. 指示客人如何到旅馆                                 |     |
| Giving Directions to the Hotel .....         | 150 |
| 8. 指示客人如何到目的地                                |     |
| Giving Directions to the Destination .....   | 152 |
| 9. 提供逛街观光资料                                  |     |
| Information for Shopping & Sightseeing ..... | 155 |
| 10. 亲手递交包裹                                   |     |
| Delivery of Packages by Hand .....           | 157 |
| 11. 代客人转交信件 Forwarding Letters .....         | 160 |
| 12. 递交·寄送邮件                                  |     |
| Delivering & Sending Mail .....              | 163 |
| 13. 广播呼叫客人 Paging .....                      | 166 |
| 14. 领取钥匙时 Picking Up Room Key .....          | 168 |
| 15. 因整修而要求客人换房间                              |     |
| Room Change Due to Repairs .....             | 170 |
| 16. 想多住几天却没有空房时 Wishing to Extend One's      |     |
| Stay but No Room Available .....             | 173 |
| 17. 要求帮忙查询电话号码                               |     |
| Looking Up a Telephone Number .....          | 176 |

## 第7篇 会计部门 THE FRONT CASHIER

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 1. 结账退宿手续 Check-out Procedure ..... | 180 |
| 2. 由公司付账的情形                         |     |
| Check-out by Company Account .....  | 184 |

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| 3. 解释信用卡限额                               |     |
| Explaining Credit Limits .....           | 186 |
| 4. 标准汇兑手续                                |     |
| Standard Exchange Procedure .....        | 189 |
| 5. 说明夜间汇兑限额                              |     |
| Explaining the Night Change Limits ..... | 191 |
| 6. 保险柜 Safety Deposit Box .....          | 194 |

## 第8篇 客房管理部 HOUSEKEEPING

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 1. 说明洗衣服务时间                                         |     |
| Explaining Laundry Service Hours .....              | 198 |
| 2. 洗衣服务受理程序                                         |     |
| Laundry Reception Procedure .....                   | 201 |
| 3. 逾时送洗衣物                                           |     |
| Too Late for That Day's Laundry .....               | 204 |
| 4. 需要干洗时 Dry-cleaned .....                          | 206 |
| 5. 补缀和去污 Mending & Stain Removal .....              | 208 |
| 6. 衣物分送错误 Mis-delivery .....                        | 211 |
| 7. 送洗衣物受损时                                          |     |
| When Laundry is Damaged .....                       | 213 |
| 8. 结账后有物品遗留在房里                                      |     |
| Checking Out but Leaving Some Items in the Room ... | 216 |
| 回复询问遗失物品的信函 .....                                   | 220 |
| 9. 请求清理房间 Asking to Clean the Room .....            | 222 |
| 10. 借用电器设备时                                         |     |
| Borrowing Equipment from Housekeeping .....         | 224 |
| 11. 客房服务 Room Service .....                         | 226 |

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| 12. 需要常备药品时                             |     |
| Asking for Simple Medicine .....        | 228 |
| 13. 提供报纸·香烟等服务                          |     |
| Services to the Room Guest .....        | 230 |
| 14. 电视故障时 When TV Is Out of Order ..... | 233 |
| 15. 被锁在防火道之外时                           |     |
| Being Locked Out of the Fire Exit ..... | 235 |
| 火灾时疏散客人实用语句 .....                       | 238 |
| 地震时疏散客人实用语句 .....                       | 240 |

## 第9篇 转接电话 TELEPHONE OPERATORS

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| 1. 外线电话的处理 Outside Calls .....            | 244 |
| 2. 客房没有人回应时 No Reply from the Room .....  | 247 |
| 3. 广播呼叫客人 Paging a Guest .....            | 249 |
| 4. 被呼叫客人没有回应时                             |     |
| No Reply from the Paged Guest .....       | 251 |
| 5. 抵达时外线电话已挂断                             |     |
| Outside Caller Being Cut Off .....        | 252 |
| 6. 客房间的通话与外线电话                            |     |
| Room-to-room & Outside Calls .....        | 254 |
| 7. 早晨叫醒电话 The Morning Call .....          | 256 |
| 8. 代理通话服务 Answering Service .....         | 258 |
| 9. 对电话占线的抱怨                               |     |
| Complaint about a Busy Line .....         | 260 |
| 10. 越洋收听人付费电话                             |     |
| Incoming Collect Call from Overseas ..... | 262 |

11. 越洋叫人电话

Outgoing Overseas Person-to-person Call ..... 265

12. 直拨叫号电话 Station Call-direct Dialling ..... 268

13. 国际电话费用 International Rates ..... 271

14. 抱怨线路有杂音

Complaints about Noise on the Line ..... 273

## 第1篇

# 旅客住宿饭店 必备常识



1

## 旅馆住宿 难题解决对策



讲究“大”是全世界旅馆流行的趋势。大饭店已经由单纯的旅客住宿所在,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,正是旅馆期望给客人的服务目标。

然而,当您住宿旅馆时,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。能住得舒畅,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,就可以开始预约旅馆,及早进行可避免向隅。如果时间充裕,可利用信函订房,时间急迫的话,用 Telex 比较省时。

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 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 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 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

●TELEX 订房

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 SHANGHAI  
VIA HONG KONG.

FM JAN 31ST TO FEB 2ND: V WANG(CHINESE)

F LEE(CHINESE)

D CHO(CHINESE)

A. K. SEAN ( SINGAPOREAN )

ARRIVING FM SPORE.

REGARDS

D BRIGNON

24616 B ROYALDN COMEXFE RS21856

VVV





## 二、善用订房专线

旅行中如果未选预约饭店,确实令人头痛,届时还得拖着疲惫的身体和笨重的行李,到处奔波找寻住宿的地方。在观光客多的城市,机场、火车站都设有预约饭店服务处,对他说“*We need two rooms at an inexpensive hotel for tonight.*”(我们要找一家不太贵的旅馆,订今晚两间房。)就可以得到便宜、清洁的饭店名称地址了。只要付一点手续费,由对方代办预约即可。

此外,也可利用电话洽询是否有适合自己条件的房间,有些机场或车站还设有免费直拨电话。如果没有预约服务处,也没有饭店专用电话时,可从旅行指南(*Tour Guide*)或当地的旅馆杂志(*Hotel Magazine*)中选好几家饭店,再不然从电话簿中寻找亦可,然后打公用电话查询是否有空房——“*Do you have one single room for two nights?*”(请问有可住两晚的单人房吗?)

## 三、越早登记房间越好

为避免产生有关房间的麻烦,最好早点登记,办理入宿手续。付出的费用相同,会按登记的顺序,先分配条件较好的房间。

有关个人对房间条件的要求,如床的大小及数目、房间的视野(看得到风景的)、

房间的位置(不要靠近街道的)、浴室有无浴缸或淋浴设备等,在登记时就要说清楚。如此一来,在事前就可以消除一大半对房间的不满了。

