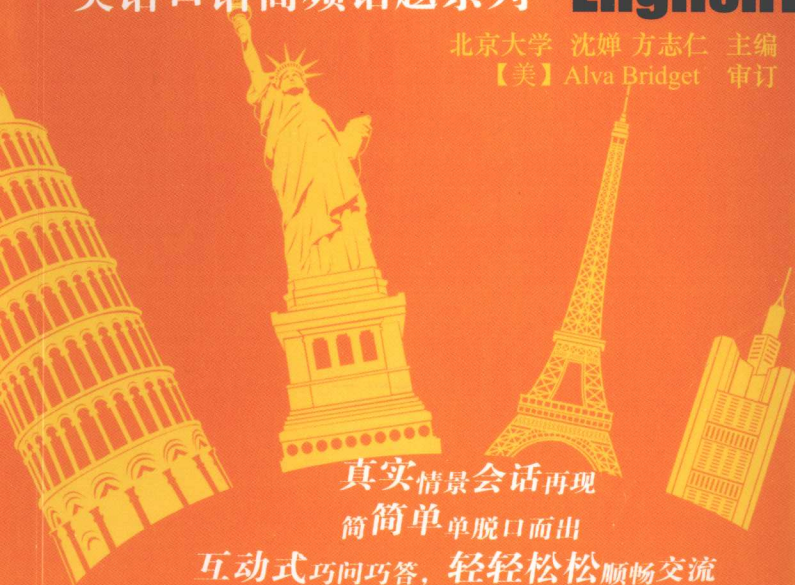


修炼“开口就会说”的地道口语

酒店服务业 英语口语

THE MOST POPULAR Topics of Hotel Service 英语口语高频话题系列 English

北京大学 沈婵 方志仁 主编
【美】Alva Bridget 审订



真实情景会话再现
简简单单脱口而出

互动式巧问巧答，轻轻松松顺畅交流

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教·育·出·版·中·心

酒店服务业 英语口语

THE MOST POPULAR Topics of Hotel Service 英语口语高频话题系列 English

北京大学 沈婵 方志仁 主编
【美】Alva Bridget 审订

中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

教·育·出·版·中·心

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务业英语口语/沈婵, 方志仁主编.
—北京: 中国石化出版社, 2009
(英语口语高频话题系列)
ISBN 978-7-5114-0005-5

I. 酒… II. ①沈…②方… III. 饭店—商业服务—
英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 127172 号

未经本社书面授权, 本书任何部分不得被复制、抄袭, 或者以任何形式或任何方式传播。
版权所有, 侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址: 北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编: 100011 电话: (010) 84271850

读者服务部电话: (010) 84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail: press@sinopec.com.cn

北京宏伟双华印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092 毫米 32 开本 8.25 印张 181 千字

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

定价: 22.00 元

(赠送 MP3 盘)

前 言

我们生活的时代,是信息化的时代,信息流是这个时代最有价值的东西,它几乎覆盖了世界的每一个角落。在这样一个时代,语言显得更加重要,尤其是在当今这个经济高速发展的时期,中国与世界各国之间的联系越来越密切,英语作为最重要的语言交流工具,也越来越受到人们的重视。

然而,你是否经历过这样的场景:见到外国人就想急切地与对方交流以提高口语水平,于是这些标准经典的对白脱口而出:“Hi, Nice to meet you. How are you?”“I’m fine. Thank you, and you?”接下来挖空心思和老外聊一聊其他的问题,可就是找不到恰当的英文来表达,心急如焚,只能让这绝好锻炼口语的机会在焦虑急躁中溜走。

出现以上现象的主要原因是我们平时只会读课本,而想要“脱口而出”并不是那么容易。有些人花费了很多时间,盲目地背了大量的单词,但大部分单词平时用不上,还有许多单词用不对场合,听起来“不地道”,因此我们最好是根据场景在记句型的同时记下实用的单词。为了帮助广大英语爱好者找到更好更适合自己的学习方式,提高英语口语水平,我们编写了这套“英语口语高频话题系列”丛书。

英语口语高频话题系列——《酒店服务业英语口语》模拟各种高频情景,精选了六大专栏。在内容结构编写中特别设计了以下三大部分:

词汇宝典:本部分精选出与本单元相关的重要词语,

单词与本部分主题贴切,让更多的学习者达到事半功倍的效果。

妙言锦句:本部分是通过学习筛选出来的高频率句型,重点掌握主题内容,同时又可以牢记常用表达方式,做到举一反三,并为下面的对话练习打好基础。

应用实例:本部分把英语会话放在特定的情景中进行,避免了人们孤立地学习英语单句,在不同的场合下错用英语口语的尴尬局面。使读者在领略美国生活和工作场景的同时,更多的感受中英文说话方式的差异,并且进一步充电,掌握英语最实用最时尚的表达。

无论是工作还是学习,我们编撰的这套针对英语学习者的“英语口语高频话题系列”丛书,都有其独特的延展度和灵活性,希望能够博得大家的喜爱,更希望通过本书可以让读者在短时间内提高自己的英语口语交际能力。时时刻刻与英语为伴,简简单单脱口而出。

“金无足赤”,疏漏在所难免,诚请批评指正。

编者

目录

Chapter One

Front Office 总服务台 /1

I Room Reservation

客房预订 /3

II Receiving Guests

客人接待 /8

III Checking in

住宿登记 /13

IV Requiring Information

问讯 /20

V Changing Foreign Currency

兑换外币 /25

VI Settling Accounts

结账 /31

Chapter Two

Housekeeping Department 客房部 /39

- I Taking a Guest to the Room
引领客人 /41
- II Introducing the Room Service
介绍客房服务 /50
- III Housekeeping Management
客房管理 /56
- IV Call Transfers
转接电话 /63
- V Laundry Service
洗衣服务 /70
- VI Maintenance Service
维修服务 /76

Chapter Three

Food and Beverage Department 餐饮部 /83

- I Being Seated
就坐 /85
- II Taking Orders
点菜 /92
- III Serving the Order
上菜 /99
- IV Chinese Food
中餐 /106
- V Western Food
西餐 /114
- VI The Bar
酒吧 /120

Chapter Four

Fitness Center 娱乐中心 /127

I Exercising with Equipment

器械锻炼 /129

II Dancing

跳舞 /136

III Seeing Movies

看电影 /142

IV The Night Club

夜总会 /149

V Beauty and Hair Salon

美容美发 /156

VI Health Care

医疗保健 /163

Chapter Five

Shopping Center 购物中心 /169

I Food and Beverage

食品饮料 /171

II Clothes

服装 /177

III Jewelry and Art Work

珠宝工艺品 /185

IV Chinese Painting and Calligraphy

中国书画 /191

V Silk Fabric

丝绸纺织品 /198

VI Medicine and Health Products

医药保健品 /205

Chapter Six

Other Services in a Hotel 其他服务 /213

- I Booking Train Tickets and Plane Tickets
订购火车票和飞机票 /215
- II Posting Packages and Expenses
邮寄包裹和钱物 /222
- III Secretarial, Interpreting and Convention Service
文秘、翻译和会务服务 /230
- IV Special Services
特殊服务 /236
- V Taxi Arrangement
联系出租车 /242
- VI Complaint Service
投诉服务 /249

Chapter One

Front Office

总服务台

I Room Reservation 客房预订

Vocabulary Book 词汇宝典

king size 大床

room reservation 客房预约

superior 高级间

This Is What You Say! 妙言锦句

- —Thank you for calling the Hilton Hotel.
—I'd like to reserve a room.
—感谢您致电希尔顿酒店。
—我想要预订一个房间。
- Can you make it another date? I can't change the dates of my stay.
您能否改为其他日期呢？我无法更改住宿的日期。
- —What kind of room do you want?
—A double. It's for me and my wife.
—您要哪一种房间？
——一间双人房，我跟我妻子住。
- —What time will you arrive?

—I'm not sure. Maybe 8 : 00 or 9 : 00 at night.

—您会在何时抵达?

—我不能确定,也许是晚上八九点吧。

• Sorry, we're fully booked on that date. Can you make it another date? How about the 19th?

抱歉,当日的房间都被订光了。您能改期吗?那么19日呢?

• Good afternoon, Beijing Hotel, Reservations. What can I do for you?

下午好,北京饭店预订处,我能为您效劳吗?

• This is the busiest season. I'm very sorry but could you call us again later this weekend? We may have a cancellation.

现在是旺季。非常抱歉,但是能不能请您这个周末再打电话过来?可能会有人取消预约。

• Would you mind a double room instead?

您介意改住双人房吗?

• Is it possible for you to change your reservation date?

您可不可以改变预约日期呢?

• Can you book me into another hotel in the area?

可不可以替我在当地预订另一家旅馆呢?

Using Stage 应用实例

Conversation 1

A: I need to make a reservation for three single rooms on October 1st.

B: I'm sorry, madam. We're fully booked for single rooms for that day. Would you like us to put you

on a waiting list or find single rooms in another hotel for you?

A: Thank you. That's very kind of you. But could you recommend me another hotel, which won't be full up?

B: Yes, of course.

A: 我需要预订 10 月 1 日的三间单人房。

B: 对不起, 女士。我们那天的单人房间已经预订客满。您愿意我们把您列入等候名单还是为您在其他酒店找单人间?

A: 谢谢! 您太客气了。您能给我推荐一家有空房的饭店吗?

B: 当然可以。

Conversation 2

A: Which kind of room would you prefer?

B: A double room, please.

A: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for those days. ... Thank you for waiting. I'm afraid we have no double rooms available but we can offer you a twin room.

B: I see. How much will that be?

A: We have a twin at HK \$1,000 and at HK \$1,500, Which would you prefer?

B: I'll take the one at HK \$1,000.

A: Thank you, sir.

A: 您喜欢什么样的房间?

B: 请给我一间双人房。

A: 请别挂断好吗? 我要查查那几天的空房间……让您

久等了。我们恐怕没有双人间，但是可以提供您两张单人床的房间。

B: 哦，价钱多少？

A: 我们有港币 1000 元和 1500 元的两种单人床房间，您喜欢哪一种？

B: 我订 1000 元的那一种。

A: 谢谢您，先生。

Conversation 3

A: Hi, I'd like to change my reservation from June 20th to June 23rd.

B: OK. May I have your name, please?

A: Helen Carter.

B: Oh, according to our records you booked a single room from June 20 to June 23. What seems to be the problem?

A: Well, I'd like to change the date to from June 20th to the 25th, and make that for two singles instead of one.

B: Let me see. Yes, that can be arranged. Two single rooms from June 20 to 25 under the name of Helen Carter.

A: Yes, thanks a lot.

A: 你好。我想更改我预订的从 6 月 20 日到 6 月 23 日的房间。

B: 好的，您叫什么名字？

A: 海伦·卡特。

B: 噢，根据我们的记录，您预订了从 6 月 20 日到 6 月 23 日的一个单人房间。有什么问题吗？

A: 我想把日期改至 25 日, 并且要两个单人房间, 而不是一个。

B: 让我看一看。是的, 可以安排。以海伦·卡特的名义预订两个单人房间, 从 6 月 20 日到 6 月 25 日。

A: 是的, 多谢。

Conversation 4

A: Do you have a room in early August?

B: Yes, we do. And for how many people?

A: There're only two of us. Just my wife and me.

B: Do you want just bed and breakfast, or...?

A: Is there full board?

B: No, only half board.

A: How much does it cost?

B: It's twenty-five dollars per person. And how many nights are you going to stay?

A: Just one night, and two meals.

A: 8 月初有空房间吗?

B: 有。几个人住?

A: 只有两个人。我夫人和我。

B: 你们只要住宿和早餐, 还是……?

A: 一日三餐都开饭吗?

B: 不, 只开早晚两餐。

A: 价钱是多少?

B: 每人 25 美元。您打算住几个晚上?

A: 只住一个晚上, 吃两顿饭。

II Receiving Guests

客人接待

Vocabulary Book 词汇宝典

destination 目的地

enthusiasm 热情

show to 引导, 带领

This Is What You Say! 妙言锦句

- The Reception Desk is straight ahead.
接待台就在前面。
- Good morning, sir. Welcome to our hotel.
先生, 早上好, 欢迎到我们旅馆来。
- Very glad to have you here.
非常高兴您能到这里来。
- Good afternoon, madam and sir. Did you have a nice trip?
太太, 先生, 下午好, 旅途愉快吗?
- Is this your first trip to Beijing?
这是您第一次来北京吗?
- We wish you a most pleasant stay in our hotel.
愿您在我们宾馆过得愉快。