

 实用行业英语系列

酒店服务行业

实用英语对话及词汇手册

心远轩 柳玲 林晓珊 等 编



实用行业英语系列

酒店服务行业实用英语对话及词汇手册

心远轩 柳 玲 林晓珊 等 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书分为对话和词汇两大部分。对话部分共计 30 个单元,每个对话单元下设常用句型、经典对话以及知识补贴三个板块。常用句型,可以帮助读者迅速掌握本单元最适用的交流语句;经典对话,模拟真实的服务现场,为读者提供实战演练的机会;知识补贴,对一些常用的词句作出语法解析并作知识背景的介绍,力求进一步拓展读者视野,加强对本单元专业英语的把握及运用能力。词汇部分针对酒店各个服务部门的需求进行编排,对所编入的词汇按照首字母顺序排列,方便读者对酒店服务行业专业词汇的查询。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务行业实用英语对话及词汇手册 / 柳玲等编

— 北京:中国水利水电出版社,2010.1

(实用行业英语系列)

ISBN 978-7-5084-7026-9

I. ①酒… II. ①柳… III. ①饭店—商业服务—英语—口语—手册②饭店—商业服务—英语—词汇—手册

IV. ①H31-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第217347号

书 名	实用行业英语系列 酒店服务行业实用英语对话及词汇手册
作 者	心远轩 柳玲 林晓珊 等 编
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话:(010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话:(010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	170mm×230mm 16开本 17.25印张 377千字
版 次	2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	32.80元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

写的还有王小青、张晋宝、林丽、李鑫、庄东填、林晓婷、王克杰、黄卓、刘艳伟、赵应丁等人。由于时间仓促，书中难免存在不足之处，欢迎大家来信指正，我们的联系信箱：xinyuanxuan@263.net。

· 作 者

2009 年 10 月



- Unit 18** 洗衣服务 / 101
- Unit 19** 在美发厅 / 107
- Unit 20** 酒吧服务 / 114
- Unit 21** 娱乐健身中心 / 120
- Unit 22** 商务中心 / 128
- Unit 23** 维修服务 / 135
- Unit 24** 宴会部 / 142
- Unit 25** 在饭店商店 / 149
- Unit 26** 信件服务 / 154
- Unit 27** 在收银处 / 159
- Unit 28** 处理投诉 / 165
- Unit 29** 特殊要求 / 172
- Unit 30** 结账退房 / 177

Part 2 酒店服务行业专业词汇

- 一、客房设备、用品词汇 / 187
 - 二、电讯服务词汇 / 192
 - 三、前台常用词汇 / 197
 - 四、客房部常用词汇 / 202
 - 五、酒店部门名称 / 204
 - 六、美容厅词汇 / 205
 - 七、餐厅词汇 / 209
 - 八、酒杯种类 / 234
 - 九、卡片种类 / 235
-

Part 1

酒店服务行业实用英语对话

Unit 1 酒店预订

酒店预订是入住酒店必备的一环,预订咨询可能来自多种渠道,如打电话、写信、发传真、电子邮件或电传等。受理预订需要高超的交际能力:既有书面上的,也有口头上的;既有面对面的,也有通过电话的。此时,工作人员有时还需要向客人介绍酒店的基本设施、具体位置及房价等,因此,作为一名酒店的前台服务人员必须对这些了如指掌。

下面我们先来介绍和酒店预订有关的句型和对话。

一、常用句型

1. Can I help you?
有什么可以帮您的吗?
2. What can I do for you?
我可以为您做些什么?
3. I'd like to book a single room with a bath.
我想要一间带浴室的单人间。
4. I'd like to book a double room for Tuesday next week.
下周二我想订一个双人房间。
◇ book /buk/ v. 订, 预订
◇ double /'dʌbl/ adj. 成对的, 双的
5. We do have a single room available for those dates.
我们确实有一个单间,在这段时间可以用。
◇ available /ə'veɪləbl/ adj. 可获得的, 可得到的
6. The current rate is \$ 50 per night.
现行房价是每晚上 50 美元。
◇ current /'kʌrənt/ adj. 现今的, 现在的
7. Could you tell me your name, sir, please?
请您告诉我您的尊姓大名?
8. How do you spell it, please?
请问怎么拼写?
◇ spell /spel/ vt. 拼写

- | | |
|---|------------------------------------|
| 9. What about your telephone number?
您的电话号码是多少? | ◇ telephone /'telɪfəʊn/ n. 电话, 电话机 |
| 10. We look forward to your visit.
我们欢迎您的光临。 | ◇ look forward to 盼望, 期望 |
| 11. What kind of rooms would you like to have?
您需要什么样的房间? | ◇ kind /kaɪnd/ n. 种类 |
| 12. We'll give you a 10% (ten percent) discount.
我们给您九折优惠。 | ◇ discount /'dɪskaʊnt/ n. 折扣 |
| 13. How long will you be staying?
您打算住多久? | |

二、经典对话

Conversation 1

- | | |
|---|---|
| A: Powerlong Hotel Reservations. Can I help you?
这里是宝龙大酒店预订处。请问有什么可以帮您的吗? | ◇ reservation /ˌreɪzə'veɪʃən/ v.t. 预订 |
| B: Yes, I'd like to book a single room with a bath from the afternoon of October 4 to the morning of October 10.
我想预订一间带有浴室的单人间, 时间是从 10 月 4 号下午到 10 月 10 号早上。 | ◇ bath /bɑːθ/ n. 沐浴, 浴盆
◇ October /ɒk'təʊbə/ n. 十月 |
| A: Yes, we do have a single room available for those dates.
好的。我们在此期间可以为您提供这样一间客房。 | ◇ single room 单人房 |
| B: What is the rate, please?
请问什么价格? | |
| A: The current rate is \$ 50 per night.
现价是每晚 50 美元。 | ◇ rate /reɪt/ n. 率, 金额 |
| B: What services come with that?
这个价格都包括哪些服务? | ◇ service /sə'vɪs/ n. 服务 |

A: For \$ 50 you'll have a radio, a color television, a telephone and a major international newspaper delivered to your room everyday.

◇ television /'telɪvɪʒən/ *n.* 电视机
◇ newspaper /'nju:spəpeɪ/ *n.* 报纸

您消费的这 50 美元还将获得的服务有：一台收音机、彩电、电话，另外每日提供一份当天的国际要闻报纸。

◇ everyday /'evrɪdeɪ/ *adj.* 每天的，日常的，平常的，平凡的
◇ delivered to 邮寄

B: That sounds not bad at all. I'll take it.

◇ not at all 一点也不……

嗯，听起来还不错。就预订一间吧。

A: Very good. Could you tell me your name, sir, please?

◇ could /kʊd/ *vbl.* can 的过去式

太好了。请您告诉我您的尊姓大名？

B: Yes, it is Moore.

好的，我叫摩尔。

A: How do you spell it, please?

请问怎么拼写？

B: It's M-O-O-R-E.

是这样拼写 M-O-O-R-E。

A: M-O-O-R-E. And what is your address, please?

◇ address /ə'dres/ *n.* 地址

M-O-O-R-E. 请问您的地址是？

B: It is 3600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. .

◇ Mississippi /'mɪsi'sɪpi/ *n.* 密西西比

美国密西西比 39401 号，哈蒂斯堡市蒙特古林荫大道 3600 号。

A: Excuse me, sir, but could you speak a little more slowly, please?

◇ slowly /'sləʊli/ *adv.* 慢慢地

抱歉，先生，请问您能否说得慢一点？

B: Sure, no problem. It's 3600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. . Have you got it?

当然，没问题！地址是美国密西西比 39401 号，哈蒂斯堡市蒙特古林荫大道 3600 号，您记下来了吗？

A: Yes, so it is 3600 Montague Boulevard, Hattiesburg, Mississippi 39401 U. S. A. .

是的, 是美国密西西比 39401 号, 哈蒂斯堡市蒙特古林荫大道 3600 号。

B: That's right.

没错。

A: What about your telephone number?

您的电话号码是多少?

◇ telephone number 电话号码

B: (601) 264-9716. By the way, I'd like a quiet room away from the street if that is possible.

(601) 264-9716。顺便说一下, 如果可能的话我想要一间不临街道的安静的房间。

A: A quiet room away from the street is preferred. OK. We'll mail you a reservation card confirming your booking as soon as possible. We look forward to your visit.

◇ mail /meɪl/ n. 邮件, 发邮件

◇ preferred /prɪ'fɜ:d/ adj. 首选的

好的, 您需要一间不靠街道的安静的房间。我们会尽快传给您一张房间预订卡以确认您的预订。我们欢迎您的光临!

◇ away /ə'weɪ/ adv. 在远处, 到远处, 离去

◇ confirm /kən'fɜ:m/ vt. 确定, 坚定

B: Thank you and goodbye.

谢谢, 再见。

◇ look forward to 盼望

A: Goodbye.

再见。

Conversation 2

A: Good afternoon. Reservations. May I help you?

下午好。这里是预订处。能为您做些什么?

B: Yes, I am calling from Zhongda Company. I'd like to know if you have rooms available for the nights from May 5 to May 10. We are going to have a business conference.

◇ business conference 业务会议

◇ May /meɪ/ n. 五月

我是中大公司。请问 5 月 5 日到 5 月 10 日你们有空房吗? 我们要开个业务会议。

A: May I ask how many people there will be in the party?
 party /'pɑ:ti/ n. 聚会

请问你们有几位客人参加聚会?

B: 16 persons.

共 16 位。

A: What kind of room would you like?

您要订什么样的客房?

B: Double rooms with twin beds.

◇ double room 双人房

要两张床的双人房。

A: A moment, please, sir. Yes, I can confirm 8 rooms for those days.

请稍候, 先生。我可以确认我们在那段时间有 8 套客房。

B: Thank you. Is there a special rate for a group reservation?

◇ special /'speʃəl/ adj. 特殊的, 特别的

谢谢。对团体预订有什么优惠吗?

◇ group reservation 团体预订

A: Yes, there is a 10 percent discount.

是的, 给您打九折。

B: That is fine.

很好。

A: By the way, how will you be settling the account, please?

◇ by the way 顺便说

顺便问一下, 您如何付账?

B: The company will cover all the expenses and we will send you a cheque soon.

◇ expense /ik'spens/ n. 花费, 费用

公司将支付所有费用, 我们将尽快将支票寄给你。

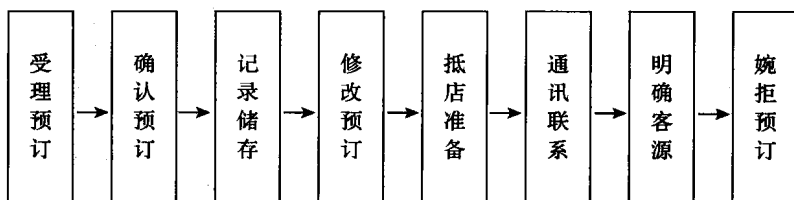
◇ send /send/ v. 邮寄

A: Thank you, sir.

谢谢您! 先生。

三、知识补贴

客房预订的操作流程



订房时须特别注意的要素

1. 客人姓名 (Guest Name) 或团队名称 (Name of Group)、编号 (Code);
2. 代订人姓名 (Contact Name)、联系电话 (Telephone Number)、单位 (Company Name) 及地址 (Company Address);
3. 所需客房的种类 (Room Type) 及数量 (Number of Rooms);
4. 人数 (Number of Guests);
5. 国籍 (Nationality);
6. 抵离店日期 (Date of Arrival/Departure)、时间 (Time of Arrival/Departure) 及入住天数 (Length of Staying);
7. 折扣优惠 (Discount) 及付款方式 (Payment);
8. 订房入住当天的保留时间 (Cut-off Time);
9. 酒店对宾客预订变更、取消预订的规定 (Agreements of Reservation Amendments/Cancellation)。

Unit 2 前台迎宾服务

前台 (Front Office/Front Desk), 又称为总服务台或大堂部, 负责推销酒店的产品与服务, 调度酒店的经营, 组织客源, 销售客房, 为客人提供订房、登记、分房、换房、问询、电话、订票、留言、行李等一系列服务。前台的服务效率及质量代表着酒店的整体水平, 因此被称为酒店的“神经中枢 (Nerve Center)”。

光临酒店的客人既有预订过房间的, 也有未预订过的。门口的门卫接待和前台接待很重要, 并且一般门卫要将客人引领至前台。门卫 (Doorman), 通常站在酒店门口, 迎接客人下车或送客人上车, 并负责为客人叫出租车。一般情况下, 如果酒店能够提供客人所需要的房间类型, 那么客人的订房请求会被接受; 但是如果酒店客房已预订满, 或者客人所需的房间已经有人预订或者入住, 那么就需要预订处领班或经理来作决定。这个决定可能是推荐别的房型、作为超额预订、推荐其他酒店等。总之, 要让客人感受到酒店提供了良好的服务。

前台迎宾是酒店服务工作中的第一环, 也是与客人打交道的第一个关口, 优良的服务质量将更能体现一个酒店的独特魅力。接下来介绍与迎宾有关的句型和对话。

一、常用句型

1. Good morning (afternoon, evening), sir (madam).

早上 (下午、晚上) 好, 先生 (夫人)。

2. How do you do!

您好! (初次见面)

3. Welcome to our hotel.

◇ welcome /'welkəm/ v. 欢迎

欢迎您到我们宾馆来。

4. Wish you a most pleasant stay in our hotel.

◇ wish /wɪʃ/ v. 祝福, 祝愿

愿您在我们宾馆过得愉快。

5. I hope you will enjoy your stay with us.
希望您在我们宾馆过得愉快。
◇ hope /haʊp/ n. 希望, 期望
6. Just a moment, please.
请稍等。
◇ moment /'məʊment/ n. 瞬间, 片刻
7. Thank you for waiting.
让您久等了, 先生。
8. I am very sorry to have kept you waiting.
很抱歉让您久等了。
9. Could you wait a little longer, please?
请您稍候好吗?
◇ wait /weɪt/ v. 等待, 等候
10. Have you a reservation?
您预订过了吗?
11. What kind of rooms would you like to have?
您需要什么样的房间?
12. Here is your room key.
给您房间钥匙。
◇ room key 房间钥匙
13. How long will you be staying?
您打算住多久?
14. May I take them for you?
我来帮您拿好吗?
◇ take /teɪk/ vt. 拿, 取走
15. May I know your name and room number?
您能告诉我您的名字与房间号吗?
◇ name /neɪm/ n. 名字, 名称
16. This way please.
请这边走。
17. Are these your baggage?
这些是您的行李吗?
◇ these /ði:z/ n. 这些
18. A double room with a front view is 140 dollars per night, one with a rear view is 115 dollars per night.
一间双人房朝阳面的每晚 140 美元, 背阴面的每晚 115 美元。
◇ a front view 朝阳面
◇ a rear view 背阴面
19. I think I'll take the one with a front view then.
我想我还是要阳面的吧。