

马丁行业英语系列

Martin's Vocational English Series



# English for Restaurant Workers

## 餐饮英语 简易教程

李秀斌 左 静 编著

- ◎ 一线业务人员的必备手册
- ◎ 提升职业技能，增强职业竞争力

6MP3

随书附送  
MP3光盘一张

世界图书



Martin's Vocational English Series

马丁行业英语系列

*English for Restaurant  
Workers*



餐饮英语简易教程

李秀斌 左 静 编著

世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮英语简易教程/李秀斌, 左静编著. —广州: 广东世界图书出版公司, 2006. 6

(马丁行业英语系列)

ISBN 978-7-5062-8401-1

I. 餐... II. 李... III. 饮食业—英语—口语—教材  
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 058834 号

## 餐饮英语简易教程

---

出版发行: 广东世界图书出版公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮编: 510300)

电 话: (020) 84451969

Web Site: <http://www.gdst.com.cn>

E-mail: [pub@gdst.com.cn](mailto:pub@gdst.com.cn)

经 销: 各地新华书店

印 刷: 广州市伟龙印刷制版有限公司

版 次: 2006 年 7 月第 1 版 2007 年 1 月第 2 次印刷

开 本: 889mm×1194mm 1/48

印 张: 2.75

ISBN 978-7-5062-8401-1/H·0529

ISBN 978-7-88751-828-6 (MP3)

定 价: 9.80 元 (随书附送 MP3 光盘一张)

---

版权所有 侵权必究

咨询、投稿: (020) 84183942, [ershadao@126.com](mailto:ershadao@126.com)

# 前 言

中国在走向世界，越来越多的外国友人为中国悠远的历史文化所折服，为中国美丽的山河所吸引，他们到中国来参观考察、旅行游览，甚至工作安家，他们渴望融入中国。吃，是“老外”们踏入中国要做的第一件事。如何为“老外”们服务，如何向“老外”们展现今日中国的风貌，这是每一个餐饮行业的服务人员所面临的新挑战。

语言是交流的工具。英语是目前世界上最流行的语言。说好英语，是为外国朋友服务的第一步。本书就是为餐饮行业的服务人员提供最基础的职业英语学习指导和参考，帮助他们踏出这勇敢的第一步。

本书按照行业操作流程进行编写，读者可以学习如何用英语应对在餐饮服务的每一个环节所遇到的问题。情景对话模拟了真实的工作场景，马丁作为餐饮服务人员，也是作为贯穿这本书的主角，出现在各个情景当中，读者可以和朋友一起仿照练习。句型精选的是读者最常用的句子，熟练掌握后，读者稍做变换就可以“以小变应万变”了。每一章节的“马丁小笔记”，是让读者在工作中出奇制胜的小知识、小技巧。每章最后的练习，能够帮助读者在掌握知识的同时不断提高。另外，背景常识里的基本服务要点，是读者提升专业水平的基础。

餐饮服务的发展日新月异，我们愿意与读者一起努力迎接这个行业的挑战，迎接美好的未来！

编者

2006年5月



# Contents 目录

	<b><i>Taking a Telephone Reservation</i></b>	
❁ Unit 1	电话预订	1
	<b><i>Greeting, Farewell &amp; Leading</i></b>	
❁ Unit 2	迎送客人、引座	15
	<b><i>Taking Orders</i></b>	
❁ Unit 3	受理点菜	25
	<b><i>Euramerican Meals</i></b>	
❁ Unit 4	欧美三餐	37
	<b><i>Serving Dishes</i></b>	
❁ Unit 5	席间服务	47
	<b><i>Beverage Service</i></b>	
❁ Unit 6	酒水服务	57
	<b><i>Paying Bills</i></b>	
❁ Unit 7	结账	69
	<b><i>Handling Complaints</i></b>	
❁ Unit 8	处理投诉	79
	<b><i>Special Services</i></b>	
❁ Unit 9	特殊服务	89
附录一 词汇		101
附录二 练习答案		123

## Unit

# 1

## Taking a Telephone Reservation

### 电话预订



无论在中国还是西方国家，通过电话预订座位已是司空见惯的事。稍具规模的餐厅一般都接受电话订位。有的档次较高的餐厅或生意特别兴隆的餐厅则一定要事先订位。而在西方，比较高级的餐厅都必须事先以电话订位。

### I

### 背景常识

#### 1. 预订登记要素

##### 客人基本信息

客人姓名 (Guest Name)  
登记编号 (Code)  
联系电话 (Telephone Number)  
联系地址 (Address)  
就餐人数 (Number of Guests)  
预订就餐时间 (Sit-down Time)

##### 客人要求

所需餐位 (Table) 或包房  
(Private Room) 的种类  
及数量 (Type & Number)  
价格标准 (Price)  
菜品及酒水要求 (Menu)  
餐厅布置 (Decorations)

## 餐厅政策说明

折扣优惠 (Discount)

付款方式 (Payment)

餐位保留时间 (Cut-off Time)

对宾客预订变更、取消预订的规定 (Reservation Amendments / Cancellation Policy)

## 2. 电话英语服务礼仪

- (1) 铃响三声之内接起电话。使用标准服务用语，“*Good morning / afternoon / evening. This is ×× Restaurant. ×× speaking. May I help you?*”（早上好 / 午安 / 晚上好！××餐厅，我是××。请问有什么可以为您效劳？）
- (2) 超过三声应向客人致歉，“*Sorry to have kept you waiting.*”（对不起，让您久等了。）
- (3) 尽量不要让客人空等电话。需要查询时，询问客人是等候还是在特定时间打回电话“*Please hang on a minute. I'll check it for you.*”（我帮您查一下，请稍等。）“*Would you like to wait a moment or let me call you back later?*”（请问您是稍等，还是待会儿我打回电话给您？）
- (4) 信息记录完成后向客人复述一次，“*May I repeat your orders for you?*”（我重复您的订单好吗？）然后请客人确认，并再次询问客人还有什么补充的“*Is there anything else?*”
- (5) 听不懂或者听不清时，应请客人重复，“*I beg your pardon?*”（请再说一次。）“*Sorry, can you repeat it?*”（抱歉，请您再说一次。）或者请经理来听

*"Could you wait a moment, I will ask our manager to talk with you."* (您稍等好吗? 我请经理来和您谈。) 千万不要瞎猜, 以免误会客人的意思。

- (6) 接打电话时要保持正确的姿势, 集中精力回答电话, 不能一边吃东西一边讲电话; 说话的时候要慢而清晰, 并始终保持微笑。
- (7) 通话结束, 无论是否达成预订都应礼貌地向客人致谢, *"Thank you for calling. We look forward to having you with us."* (谢谢您致电本店, 希望能够再次为您服务!)

## II

## 情景对话

## 1. 普通预订

**M=Martin** 马丁**G=Guest** 顾客

**M:** Good morning. Sunflower Restaurant. Martin speaking. May I help you?

**G:** I'd like to reserve a table for two.

**M:** Yes, sir. What time would you like your table?

**G:** Around 6:30 p.m..

**M:** Fine. I'll reserve a table for two at 6:30, sir. We shall keep your table until 7:00. May I have your name and telephone number, please?

**M:** 早上好! 向日葵餐厅, 我是服务员马丁。请问有什么可以帮助您?

**G:** 我想订一张两人桌。

**M:** 好的, 先生。请问订在什么时间呢?

**G:** 大概是6点半左右吧。

**M:** 那我为您预订一张晚上6点半的两人桌吧, 我们会将您的餐位保留至7点。请问您的名字和电话号码?



G: Paul Brown. And my number is 8811-2346.

M: Could you tell me how to spell your name?

G: Yes. B-R-O-W-N, Brown.

M: Thank you, Mr. Brown.

By the way, as at the peak hour, we only can keep your table for half an hour. That means you should come before 7:00. We look forward to having you with us tonight.

G: 保罗·布朗, 我的电话号码是 8811-2346。

M: 请问您的名字怎么拼写?

G: B-R-O-W-N, 布朗。

M: 谢谢您, 布朗先生。顺便提醒您, 因为是在高峰时段, 所以您的预订我们只能为您保留半个小时, 请您在晚上 7 点之前到达。我们恭候您的光临!

## 2. 电话订餐

M=Martin 马丁

G=Guest 顾客

M: Good afternoon! Green Apple Restaurant. What can I do for you?

G: Good afternoon! I'm calling from Mali Auditing Firm. Do you deliver?

M: Yes, we have varieties of lunch boxes, porridges, funs and noodles.

G: We need eighty lunch boxes. Could you send them to us before 1:00 p.m.?

M: 下午好! 青苹果餐厅。请问有什么可以为您效劳?

G: 下午好! 这里是马力审计行。请问你们送外卖吗?

M: 是的。我们有各式快餐盒饭以及粥、粉、面。

G: 我们需要 80 个盒饭, 你们可以 1 点以前送到吗?

**M:** Sure, no problem. May I have your name, address and telephone number, please?

**G:** It's Room 1101 Jinhua Building. The number is 8844-7765. And my name is Jenny.

**M:** OK, Jenny. 80 lunch boxes to 1101 Jinhua Building, and send them before 1:00 p.m.. Is it right?

**G:** Perfect!

**M:** The total is 640 yuan. Would you need the invoice?

**G:** Yes. Thank you!

**M:** You're welcome! Bye, now.

**M:** 当然没问题。能留下您的姓名、地址和电话吗?

**G:** 金华大厦 1101 号, 电话号码是 8844-7765。我叫珍妮。

**M:** 好的, 珍妮。80 个盒饭 1 点钟前送到金华大厦 1101 号, 对吗?

**G:** 全部正确!

**M:** 总价是 640 元。您需要开发票吗?

**G:** 是的。谢谢!

**M:** 不用谢, 再见!

### 3. 无法满足预订需要

**M=Martin** 马丁

**G=Guest** 顾客

**G:** Hello, is that the Ivy Coffee Shop?

**M:** Speaking. May I help you?

**G:** Yes. I'd like a table for four at 7:00 this evening. Can you arrange it for us?

**G:** 喂, 是常青藤西餐厅吗?

**M:** 是的。需要效劳吗?

**G:** 您好! 我预订今晚 7 点钟的 4 人餐台一张, 你们能够为我们



**M:** Just a minute. I'll check if there is any availability. I'm sorry, sir. It has been fully booked at this time. Would you mind changing it to 8:30 p.m.? And our drinks are at half price after 8:30 p.m..

**G:** Fine! I change the time to 8:30.

**M:** Thank you very much.

安排一下吗?

**M:** 请稍等, 我查查还有没有空位。对不起, 先生, 今晚 7 点钟的座位已经订满了, 改订在今晚 8 点半可以吗? 晚上 8 点半以后我们的饮料只收半价。

**G:** 好的, 那就把时间改在 8 点半吧。

**M:** 非常感谢。

### III

### 句型精选

(注: \* 表示该句话为餐馆客人所说)

#### 1. 询问客人信息

(1) How many people are there in your party?

请问您一共几位?

(2) A party of four.\*

共有 4 位。

(3) When should we expect you, sir?

请问您几点钟光临, 先生?

(4) At what time would you like your table?

您想订什么时间的餐位?

- (5) I'd like a table by the window.\*  
我想订一个靠窗的座位。
- (6) May I have your name, please?  
请您告诉我您的姓名好吗?
- (7) Under what name is this booking made, sir?  
请问这个预订记在谁的名下, 先生?
- (8) Would you please spell it for me, sir?  
请您拼一下姓名, 先生。
- (9) May I have your contact number, please?  
请问您的联系电话是多少?
- (10) May I repeat it for you?  
我再为您重复一下好吗?
- (11) Is there anything special?  
您是否还有其他特殊要求?
- (12) Do you like the table in the hall or a private room?  
您希望订大厅的位置还是单独的包房?

## 2. 介绍餐厅情况

- (1) We're open around the clock. / We're open 24 hours.  
我们全天营业。
- (2) We're open from 6:30 a.m. until 2:00 a.m..  
我们从早上 6 点半营业到第二天凌晨 2 点。



- (3) There is no corkage fee for brought in liquors.  
自带酒水是不收开瓶费的。
- (4) There isn't a minimum charge for a private room from 14:00 to 15:30.  
下午 2 点至 3 点半包房不设最低消费。
- (5) We shall keep your table for one hour.  
我们将为您保留餐位一个小时。

### 3. 确认及更改预订

- (1) I would like to confirm my reservation for tomorrow night, please.\*  
我想确认一下明天晚上的订座。
- (2) Your reservation is for the Nanhai Room at 6:30 this evening. What else may I help you with?  
您今晚 6 点半预订了本餐厅的南海房, 请问是否有什么变更?
- (3) Your room is confirmed.  
您的预订已经得到确认。
- (4) When did you make the reservation?  
您什么时候预订的?
- (5) In whose name was the reservation made?  
这项预订是用谁的名字订的?
- (6) I'd like to change my reservation from 6:00 p.m.

to 7:00 p.m..\*

我想把预订从晚上 6 点改到 7 点。

(7) We'll change the reservation for you.

我们会为您更改预订的。

(8) I'd like to change / cancel a reservation.\*

我要更改 / 取消一项预订。

#### 4. 无法满足预订要求

(1) I'm sorry. Our restaurant is fully booked at that time.

对不起，我们餐厅在那个时间段的座位都已经订满了。

(2) I'm sorry. The tables by the windows are all occupied.

对不起，靠近窗户的桌子全都有人了。

(3) Sorry, we do not have reservation service today, because we have a banquet service tonight.

对不起，因为承接了晚上的宴会服务，我们今天不对外预订。

(4) Sorry, we do not have reservation service for morning tea.

对不起，早茶不设订座服务。

(5) Sorry, but there is only one table left that seats six people.



对不起，但是只有一张 6 人桌了。

## 5. 外卖服务

- (1) We will send it to you in half an hour / at 12:30.  
大概半小时 / 12 点半就可以送到您那儿。
- (2) I've been waiting for more than an hour. Where's the food?\*

我已经等了一个多小时了，我的订餐怎么还没有送到呀？

- (3) The delivery man left ten minutes ago. He'll be at your house any minutes now.  
送餐员已经在十分钟前出发了，他很快就会到了。
- (4) I ordered beef with tomato and I receive BBQ pork.\*  
我订了番茄牛肉，但是你们送来的却是叉烧肉。
- (5) I'm sorry. We will make another beef with tomato and deliver to you immediately.  
非常抱歉。我们马上再做一份番茄牛肉给您送过去。

## IV

## 马丁小笔记

### 1. 电话英语小常识

- (1) 打电话的习惯表达方法。介绍自己或者单位的时候

用 “This is Pearl Restaurant.” “This is Lili.” 或者 “It is Pearl Restaurant.” “It’s Lili speaking.” 也可以直接说 “Pearl Restaurant.” “Lili speaking.” 而不说 “Here is the Pearl Restaurant.” “I’m Lili.” 问对方是谁时，也是用 “Who is that?” 来表达，而不是 “Who are you?”

- (2) 在询问 “您找哪位?” 的时候，不要说 “Who do you want?” 因为这是很粗鲁、不耐烦的说法。正确的做法应该是自报家门，然后问 “May I help you?” 等对方说出他们需要与谁通话。

## 2. 时间的英文表达法

- (1) 英文时间都可以直接用数字读出；  
(2) 整点也可以读为 “时间数字+ o'clock”；  
(3) 半点钟也可以读为 “half past+时间数字”；  
(4) 一刻钟为 “quarter”；  
(5) 超过整点（半小时以内）可以读为 “时间数字+past+时间数字”；  
(6) 接近整点（半小时以内）可以读为 “时间数字+to+时间数字”。

时间	英文读法
2:00	two; two o'clock
2:30	two thirty; half past two
2:15	two fifteen; a quarter past two
2:05	two zero five; five past two
2:55	two fifty-five; five to three



## 1. 对话填空。

W: Waiter 服务员      G: Guest 顾客

W: Good afternoon. Ivy restaurant. Wu Li speaking. (1)

(请问有什么可以为您效劳?)

G: Yes. I'd like to book a table tonight.

W: (2) (您希望定在什么时间) please?

G: At 7:00 p.m. tomorrow morning.

W: (3) (请问您一行多少人?)

G: There are about 8 people.

W: (4) (请稍等), I'll check if there any available. ...

(5) (抱歉让您久等了。) We have a room  
suitable for you. (6) (需要我现在为您预订  
吗?)

G: OK. I will take the room.

W: Thank you. (7) (请问您贵姓?)

G: Smith. S-M-I-T-H.

W: Thank you! (8) (我为您重复一遍好吗?) A  
table for eight at 7:00 p.m. tomorrow morning, and under  
the name of Smith. (9) (是这样吗?)

G: Right!

W: (10) (谢谢您致电本店!) We look forward to  
welcoming you tomorrow!

## 2. 将下列时间用英文表示出来。

