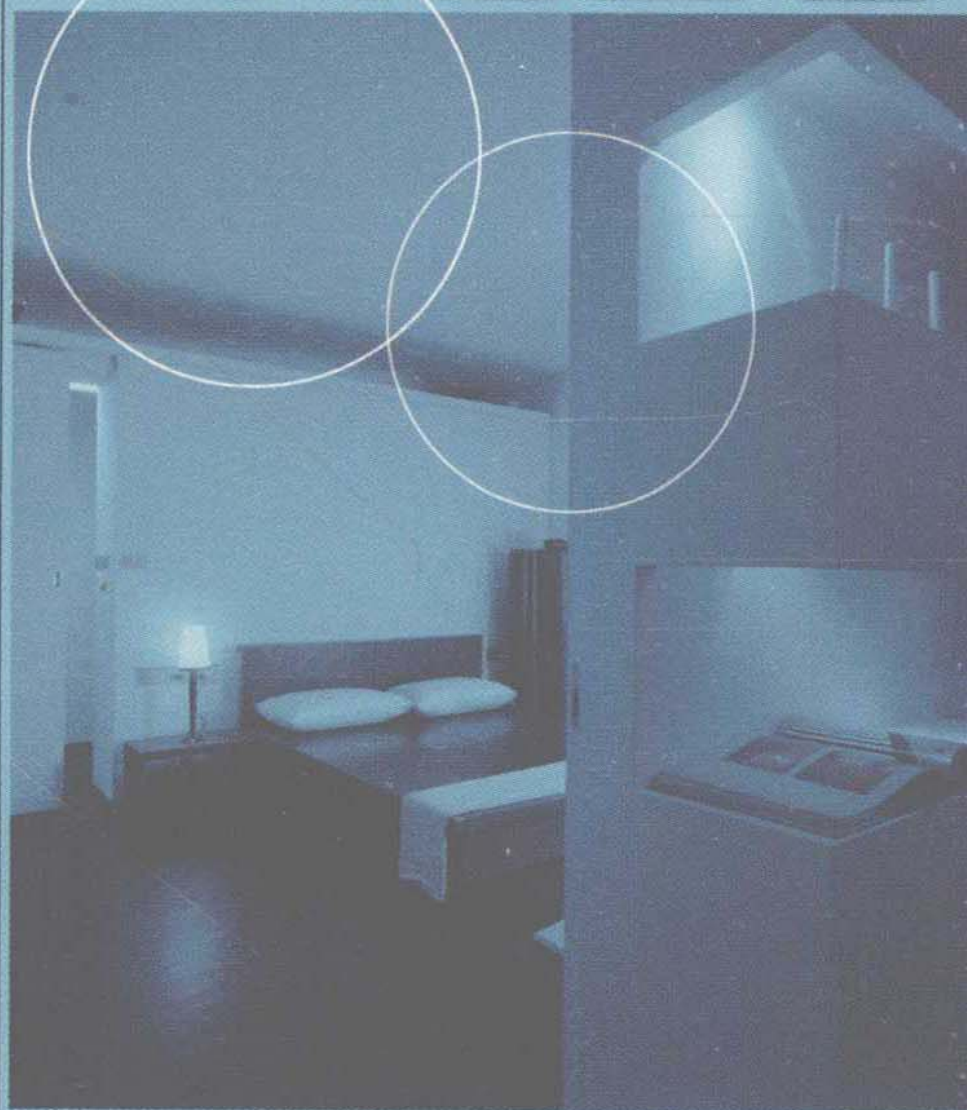


客房服务员实用

英语会话



al English Conversation
usekeeping

窗口行业职业英语培训教材

客房服务员 实用英语会话

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员实用英语会话/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002

窗口行业职业英语培训教材

ISBN 7-5045-3656-3

I. 客… II. 劳… III. 服务业-英语-口语-教材 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 080360 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 48 开本 3 印张 82 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

印数: 3000 册

定价: 8.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

主 编

赵 丽 潘素玲

编 者

卢丕胜

审 稿

范广丽

Clive Harrison (英籍专家)

内 容 简 介

本书针对宾馆、饭店的客房服务部门日常英语会话的需要，以情景对话形式进行实例模仿，并附以相关例句。本书内容丰富，难易适中，情景交融。无论是情景对话，还是相关例句均来源于饭店旅游行业，且真实自然，易懂，易学，易记，易于掌握。

全书分为七个部分。分别是：带客人到房间、打扫房间、洗衣服务、送餐服务、叫醒服务、客房服务与维修、处理投诉。

本书适合于饭店旅游行业人员培训或自学使用，也可作为广大旅游爱好者的必备手册。

前 言

随着新世纪的到来，中国加入了 WTO，赢得了 2008 年奥运会的主办权，这无疑给我们带来了更多的发展契机，也给我们带来了更多的挑战。为了迎接这难得的机遇与挑战，我们根据各地、各行业职工教育和培训的需要，组织编写了一套《窗口行业职业英语培训教材》。在教材编写过程中，我们充分考虑各行业对从业人员的要求，参照国外相应的教材和教育培训经验，从从业人员的实际需要出发，确定教材内容，使整套教材具有较强的职业针对性和适用性。

本套教材共 10 册：《前厅服务员实用英语会话》《客房服务员实用英语会话》《餐饮酒吧服务员实用英语会话》《按摩师实用英语会话》《美容美发师实用英语会话》《康乐服务员实用英语会话》《商业营业员实用英语会话》《保安员实用英语会话》《公交乘务员实用英语会话》《出租车司机实用英语会话》。这套教材，详细介绍了各窗口行业中有代表性的实用场景会

话及实用例句，精心收集了近年来常用的主要词语。内容翔实，例句丰富。为方便读者使用，每册书都配有由专职英语教师朗读的录音带。朗读发音准确，语音清晰，语言流畅。本套教材的英语会话符合英语会话习惯，汉语翻译符合汉语标准。

本套教材既可作为各窗口行业从业人员培训使用，也可供自学者参考。

本套教材的编写、审稿工作得到北京旅游学院英语系教师的大力支持，在此一并表示衷心的感谢。

劳动和社会保障部教材办公室

Contents

目 录

一、Showing the Guest to the Room	
带客人到房间	1
二、Cleaning the Room 打扫房间	22
三、Laundry Service 洗衣服务	42
四、Room Service 送餐服务	55
五、Wake-up Service 叫醒服务	64
六、Housekeeping and Maintenance	
客房服务与维修	70
七、Handling Complaints 处理投诉	113
Vocabulary 总词汇表	128
Bibliography 参考文献	135



Showing the Guest to the Room

带客人到房间

1. Situational Dialogues 情景对话

Situation (1): A clerk shows the guest to his room and the guest wants to learn how to say "Thank you" and "Good-bye" in Chinese.

服务员将客人带到房间，客人想学怎么用中文说“谢谢”和“再见”。

(A: Clerk B: Guest)

A: Good afternoon, sir. Welcome to the tenth floor.

先生，下午好。欢迎你来十层。

B: Good afternoon. Where is Room 1025?

下午好。1025 房间在哪？

A: Just follow me, sir.

请跟我来，先生。

B: Thank you.

谢谢。

A: Here's your room, sir. May I have your key?

Let me open the door for you.

到了，先生。把你房间的钥匙给我好吗？我来替你开门。

B: Thank you.

谢谢。

A: Our Hotel Directory is on the desk. It explains our various hotel services.

我们饭店的服务指南放在桌上。它上面有我们饭店的各种服务项目。

B: Wonderful. By the way^①, what's the Chinese for "Thank you".

太好了。顺便问一下，汉语的“谢谢”怎么说？

A: We say "XieXie".

我们说“谢谢”。

B: XieXie. And what's for "Good-bye"?

谢谢。汉语的“再见”又怎么说？

A: We say "ZaiJian".

我们说“再见”。

B: So XieXie. ZaiJian.

好，谢谢。再见。

Notes 简单注释

①by the way

顺便问一下

例：By the way, could you lend me your bicycle?

顺便问一句，你能借给我你的自行车吗？

Situation (2): A clerk shows the guests to their room and they want to know their room's telephone number.

服务员将客人带到房间，客人们想知道他们房间的电话号码。

(A: Clerk B: Guest)

A: Good morning, madam and sir. Welcome to the sixth floor.

女士，先生，早上好。欢迎你们来六层。

B: Good morning.

早晨好。

A: May I have your room number, please?

我能看一下你们的房间号码吗？

B: Sure. Number 616.

好的，616。

A: This way, please. May I help you with your luggage?

请这边走。我可以帮你拿行李吗？

B: Oh, thank you.

噢，谢谢。

A: Here is your room, madam. Let me open the door for you, please.

夫人，这是你们的房间。让我替你们开门。

B: Thank you. Oh, what a nice cozy^① room!

谢谢。哦，多么温暖舒适的房间啊！

A: Is there anything I can do for you before I leave?

在我离开之前，有什么事需要我为你们做吗？

B: Can you tell me my telephone number?

你能告诉我房间的电话号码吗？

A: Your room number is just your extension number^②. If you need any help, please dial^③ 9, or press^④ the button over there. Please give the key to the Reception Desk when you go out.

你们的分机号就是你们的房间号，如果你们需要帮助，请拨 9 或按那儿的按钮。当你外出时，请把钥匙交给前台。

B: Thank you very much.

非常谢谢。

A: Enjoy your stay at the hotel.

祝你们在饭店过得愉快。

Notes 简单注释

①cozy 温暖的

②extension number 分机号

例：My extension number is 45.

我的电话分机号码是 45。

③dial 拨打

例：How do I dial Paris?

怎样拨电话到巴黎？

④press 按

例：Press this button to start the engine.

要开动发动机，就按这个按钮。

Situation (3): A clerk shows the guest to his room and gives him a brief introduction of the hotel.

服务员将客人带到房间，并简单地介绍了饭店的情况。

(A: Clerk B: Guest)

A: Good evening, sir. Welcome to the fifth floor.

晚上好，先生。欢迎你来到五层。

B: Good evening, I've just checked in^①. My room number is 516.

晚上好，我刚办完住店手续。我的房间号是516。

A: This way, please. May I help you with your luggage?

请这边走。我可以替你拿行李吗？

B: Yes, thank you.

好的，谢谢。

A: Here is your room. After you, sir.

这是你的房间。先生，你先请。

B: Thank you. Oh, what a spacious^② room!

谢谢。噢，多宽敞的房间啊！

A: Yes. The rooms on this side of the hotel have a lovely view. Shall I open the drapes^③ for you?

是的。这边的房间观景好。让我替你拉开窗帘，

好吗?

B: Yes, please. Oh, it faces the lake. This is beautiful.

请拉开吧。啊，面对着湖，真是美啊!

A: Now, sir. The directory is next to your telephone and you'll find telephone numbers and information about Room Service, Laundry Service, our restaurants and coffee bars. The restaurants are all on the second floor. We have a Swimming Pool, Sauna^④, Bowling^⑤ Room, Billiard^⑥ Room, Health Center and Recreation Center in the basement. We also have a Karaoke Night Club^⑦, Business Center, Shopping Arcade^⑧, Beauty Salon^⑨ and Fitness Center^⑩. They are on the second floor, too.

先生，电话簿就在话机旁，你在电话簿中可查到各类服务的电话号码，例如洗衣服务、餐厅和咖啡厅。我们饭店的餐厅都在二层。游泳池、桑拿浴、保龄球场、台球室、健身房和娱乐中心在地下室。我们还有卡拉 OK 歌舞厅、商务中心、商店、美容美发和康体中心，它们也都在二层。

B: Thank you. Any drinks?

谢谢。有饮料吗?

A: They're all in the fridge, sir. And the laundry

bag is just behind the bathroom door.

饮料在冰箱里，先生。洗衣袋就在浴室门外。

B: I see. Well, there's only one thing I need to know. When is Room Service available?

知道了。还有一件事要问你，请问什么时候送餐？

A: Oh, twenty-four hours a day here.

噢，这儿 24 小时都送餐。

B: Thank you so much.

非常谢谢。

A: You are welcome.

不客气。

Notes 简单注释

①check in 办住店手续

例：He checked in at the hotel under a false name.

他用假名登记入住饭店。

②spacious 宽敞的

例：a spacious office

宽敞的办公室

③drapes 窗帘（美）

curtains 窗帘（英）

④sauna 桑拿浴

⑤bowling 保龄球

⑥billiards 台球

⑦Karaoke Night Club 卡拉 OK 歌舞厅

⑧Shopping Arcade 商店

⑨Beauty Salon 美容美发

⑩Fitness Center 康体中心

Situation (4): A clerk shows the guest to his room and talks about the room facilities.

服务员将客人带到房间，并介绍了房间的设施。

(A: Clerk B: Guest)

A: Excuse me, sir, may I show you to your room?

先生，我带你去你的房间好吗？

B: Yes, please.

好的。

A: May I help you with your briefcase?

我来帮你拿公文包好吗？

B: Yes, thank you.

好的，谢谢。

A: Is there anything breakable^① in your briefcase?

公文包里面有没有易碎物品？

B: Yes, there is one bottle of whiskey^②.

有一瓶威士忌酒。

A: Then I should be careful with it. May I have your room key, please?

我得小心点。我可以用一下你的房间钥匙吗？

B: Yes, here you are.

是的，给你。

A: Thank you, sir. This way, please.

谢谢你，请这边走。

B: I see.

好。

A: Is this your first time in Beijing?

这是你第一次来北京吗？

B: Yes, it is.

是的，第一次。

A: Are you here for a holiday or on business^③?

你是来度假的，还是来出差的？

B: I'm here attending a conference^④.

我是来参加会议的。

A: I hope you'll have time to see Beijing. There is a lot to see.

希望你有时间逛逛北京。北京有许多景点值得游览。

B: I'm sure there is.

我想是的。

A: This is your room, sir. After you, sir. May I put your briefcase here?

这是你的房间，先生。你先请。我可以把公文包放在这吗？

B: Sure, just put it there.

好的，就放那吧！