

英 · 语 · 面 · 面 · 通

对答如流

马铁河 编

酒店英语

LEARN ENGLISH EVERYWHERE

English  
For  
Hotel Service

广东省语言音像出版社

JIU

酒

店

DIAN

BAO

宝

典

DIAN

广东省语言音像出版社

书 名: 英语面面通·对答如流·酒店英语  
主 编: 马轶珂  
责任编辑: 小 梁  
策 划: 华典图书  
装帧设计: 嘉 雯  
出 版: 广东省语言音像出版社  
地 址: 广州市东华西路 296 号  
电 话: 020-83818672  
邮政编码: 510100  
印 刷: 番禺官桥彩色印刷厂  
开 本: 32  
印 张: 6.875  
字 数: 135 千字  
印 数: 1-8000 册  
定 价: 25.00 元 (一本书、两盒带)  
版 号: ISRC CN-F30-02-0082-0/A.G4

# 预订房间

本人电话预订房间	1
代人电话预订房间	8
团体预订房间	12
酒店客满	18
更改预订资料	23
取消预订房间	27

# 接待

1 已订房客人住宿登记	31
2 未订房客人住宿登记	37
3 接待旅行团	43

## 目录

# 目录

## 第三章 行李服务

帮客人提行李至服务台	49
帮客人提行李至房间	54
行李送入房间后	60
行李延误	66
客人退宿时帮提行李	73
领取行李	77

## 第四章 客房服务

收拾房间	81
准备晚床	85
洗衣服务	91
托婴服务	107
特殊服务	113

6 借用物品	117
--------	-----

7 故障维修	119
--------	-----

## 餐饮部

1 电话预订餐位	123
----------	-----

2 没有空的餐位	133
----------	-----

3 点菜	142
------	-----

4 付帐	150
------	-----

## 收银部

1 用信用卡结帐	155
----------	-----

2 公司结帐	163
--------	-----

3 兑换外币	167
--------	-----

## 目录

# 目录

## 投诉处理

- |          |     |
|----------|-----|
| 1 房间不整洁  | 171 |
| 2 抱怨遗失物品 | 176 |
| 3 衣物洗坏   | 181 |
| 4 食物不新鲜  | 185 |
| 5 上错菜    | 187 |

## 电话

- |             |     |
|-------------|-----|
| 1 接听外来电话    | 189 |
| 2 转接电话后无人接听 | 192 |
| 3 广播呼叫客人    | 194 |
| 4 如何拨打内线电话  | 196 |
| 5 如何拨打外线电话  | 198 |
| 6 国际长途      | 200 |



7 代客拨打电话	203
----------	-----

附录一 餐具名称	205
----------	-----

附录二 茶的名称	207
----------	-----

附录三 清凉饮料的名称	209
-------------	-----

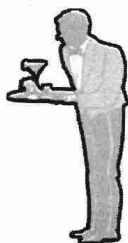
## 目 录



## 第一章

# 预订房间

### 1 本人电话预订房间



预订房间

## 对话

R: Room Reservation

客房预订部

G: Guest

客人

R: Good afternoon, Room Reservation. May I help you?

下午好，客房预订部。能为您效劳吗？

G: Yes, I'd like to make a reservation.

是的，我想预订房间。

R: Thank you, sir. For which date?

先生，谢谢。订什么时候的？

G: From September 1st.

从9月1日开始。

R: For how many nights.

住几晚？

G: For two nights.

两晚。

R: How many people will there be in your party?

您一行一共有多少人？

G: Two, my wife and I.

2位，我跟我妻子。

R: Which kind of room would you prefer, sir?

先生，您要订什么样的房间呢？

G: A double room, please.

一间双人房。

R: Would you please hold on for a while? I'll check our room availability... Thanks for your waiting, sir. The room is available.

您先别挂断好吗？我查一下有没有空房。……让您久等了，先生。我们有空房间。

G: What's the room rate for a double room per night?

双人房每晚多少钱？

R: Sir, we have luxurious double room and standard one. Which one would you prefer?

先生，我们有豪华双人房和标准双人房，您想预订哪种

房间呢?

G: The standard one sounds good to me.

标准双人房就可以了。

R: Sir, the room rate for standard double room per night is RMB 500.

先生, 标准双人房每晚的价格是人民币 500 元。

G: Is there any discount?

有折扣吗?

R: I'm afraid there is no discount, since it is peak session now.

很抱歉, 没有折扣, 因为现在是旺季。

G: Fine, I'll take one.

好的, 就订一间吧。

R: May I have your name, sir?

先生, 能告诉我您的名字吗?

G: Yes, it's Smith.

好的, 史密斯。

R: How do you spell that, please?

请告诉我怎样拼写好吗?

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

S-M-I-T-H.

R: Mr. Smith. May I have your phone number, please?

史密斯先生, 能告诉我您的电话号码吗?

G: The number is 00852-2422-2319.

号码是 00852-2422-2319。



预订部

R: I'd like to confirm your reservation, sir. A standard double room for Mr. Smith, from September 1st to September 2nd.

先生，现在，我确认一下您订的房间。您要一间标准双人房，9月1日至9月2日。

G: That's right. Good-bye.

没错。再见。

R: Good-bye.

再见。

## 实用短语

- reservation 预订
- date 日期
- how many 多少
- prefer 喜欢
- luxurious 豪华的
- standard 标准的
- discount 折扣
- peak session 旺季
- spell 拼写
- confirm 确认

## 语言指南

1. reservation *n.* 意为：预订，保留（轮船之舱位、旅馆之

房间等); 隐藏、保留。

例句:

My secretary has made all the reservations for my journey.

我的秘书已经为我把行程中的一切都安排好了。

Our company accepted the contract without reservations.

我们公司全盘接受了这份合同。

2. date *n.* 意为: 日期。

例句:

Has the date for the meeting been fixed?

开会的日期决定了吗?

3. how many 意为: 多少, 用于疑问句。

例句:

How many students are there in your class?

你们班上有多少名学生?

4. prefer *vt.* 意为: 较喜欢, 宁愿。固定搭配: prefer to。

例句:

Which would you prefer, orange juice or beer?

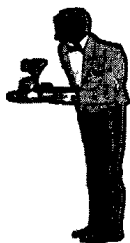
你比较喜欢喝橙汁还是啤酒?

I prefer swimming to running.

游泳和跑步相比, 我喜欢游泳。

5. luxurious *adj.* 意为: 豪华的, 非常舒服的; 精美昂贵的。例: a luxurious hotel 豪华的酒店; luxurious food 精美昂贵的食物。

6. standard *n.* 意为: (常用作定语) 标准, 基准, 规范。



标准

例: the standard yard 标准码; standard weights and measures 标准度量衡; a high standard of living 高的生活水准。

7. discount *n.* 意为: 折扣; 贴现。

例句:

We offer a ten percent discount for cash.

现金付款, 我们予以九折优惠。

8. peak *n.* 意为: 山峰; (升降不定数字记录的最高点)。

例: peak hours of traffic 交通最频繁的高峰时刻。

9. confirm *vt.* 意为: 证实; 使(权利、所有权、意见、感情等)更巩固。

例句:

The report of a flood in Anhui has now been confirmed.

安徽的洪水报告已经证实。

Please confirm your message by letter.

请来信证实您在电话中所说的话。

## 实用例句

☞ May I help you?

能为您效劳吗?

☞ What kind of room would you prefer?

您想要什么样的房间?

☞ How do you spell your name, sir?

请问您的名字什么拼写?

☞ Which date would that be?

要订在什么时候?

☞ I'd like to make a reservation.

我想预订房间。

☞ May I have your name?

能告诉我您的名字吗?

☞ May I have your phone number?

能告诉我您的电话号码吗?



## 客房预订部礼貌用语须知

☞ 在接听电话时,首先要用一般的礼貌用语与客人打招呼,如:上午,用 Good morning; 下午,用 Good evening; 晚上,用 Good evening. 接下来,应表明自己的身份,告诉对方自己是客房预订部: Room Reservations. 在表明身份以后,就应该询问对方有什么需要,通常用: May I help you? 或者 What can I do for you?

☞ 在接听电话的过程,为了表示礼貌,涉及到询问对方资料时的问题时,通常都使用: May I have your...? 这一点在服务业,尤其是酒店业中都是非常重要的,因为服务业最重要的就使要让客户享受礼貌、舒适的服务,切忌在询问对方姓名时使用 What's your name? 等日常用的问句。

☞ 在电话结束时,应该向对方告别,可使用: Good-bye.



## 2

## 代人电话预订房间

对话

R: Room Reservation

客房预订部

G: Guest

客人

R: Good morning. This is Room Reservation. May I be of assistance?

您好，客房预订部。能为您效劳吗？

G: I'd like to reserve a room for my friend.

我想帮我的朋友订一间房。

R: Thank you, sir. Which date would that be?

先生，谢谢您。您要订什么时候的房间呢？

G: From October 1 and for one week.

10月1日开始，住一星期。

R: Which kind of room would he prefer?

他想订什么房呢？

G: A single room, please.

一间单人房，谢谢。

R: Just a moment. I'll check our room availability for those days. ... Thanks for your waiting. It's available.

请稍等一下。我查一下那段时间有没有空房。……让您久等了，我们有空房。

Singel rooms at RMB 600 and RMB500 are available.  
有人民币 600 元和人民币 500 元的单人房。

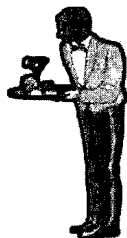
G: The one at RMB600 sounds fine.  
600 元那种听起来不错。

R: Certainly, sir. May I have the name of your friend?  
好的。您能告诉我你朋友的名字吗？

G: Mr. Smith.  
史密斯先生。

R: Thank you. May I have your name and phone number?  
谢谢。能告诉我您的名字和电话吗？

G: Yes, it's 020—8766 7560. My name is Henry Wood.  
好的，我的电话号码是 020—8766 7560。我叫亨利·伍德。



预订房间

## 实用短语

- **assistance** 帮助，协助
- **single** 单独的
- **available** 可用的，可获得的