

# Week Plan:

## Master Oral English—English for Hotels and Catering Service

◎ 主编

北京大学 任明星 清华大学 张晓燕 中国人民大学 赵娜

◎ 审订

[美] Alva Bridget



# 周计划:

## 拿下英语口语——酒店与餐饮业英语



深入到语言文化的细微之处

Deeply going into the subtlety of language and culture

搭建起流利口语所需的知识框架

Building the knowledge frame essential for fluent oral English

有效提高英语口语交流

Answering different communication

为你打开一扇了解英语世界的智慧之窗

Opening a wisdom window for you to know about the English world

为你铺就一条口语学习之旅的高速公路

Paving an expressway for you to study oral English



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

# Week Plan:

## Master Oral English—English for Hotels and Catering Service

◎ 主编

北京大学 任明星 清华大学 张晓燕 中国人民大学 赵娜

◎ 审订

[美] Alva Bridget



# 周计划:

## 拿下英语口语——酒店与餐饮业英语

深入到语言文化的细微之处

Deeply going into the subtlety of language and culture

搭建起流利口语所需的知识框架

Building the knowledge

oral English

有效地

流利

Answering different occasions with effective oral communication

为你打开一扇了解英语世界的智慧之窗

Opening a wisdom window for you to know about the English world

为你铺就一条口语学习之旅的高速公路

Paving an expressway for you to study oral English



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

周计划:拿下英语口语.酒店与餐饮业英语 / 任明星, 张晓燕, 赵娜主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-308-09211-1

I. ①周… II. ①任… ②张… ③赵… III. ①饭店—饮食业—商业服务—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 212704 号

## 周计划:拿下英语口语 酒店与餐饮业英语

任明星 张晓燕 赵娜 主编

策划编辑 张琛 徐瑾

责任编辑 诸葛勤(zhugeq@126.com)

封面设计 续设计

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江时代出版服务有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 16.25

字 数 527 千

版 印 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-09211-1

定 价 36.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591



## 前 言

随着我国经济的持续高速发展,对外贸易、科技、文化等方面的交流日益频繁。如何用英语简明、快捷、准确地进行交流与沟通,困扰着那些长期没有机会开口或怯于开口,而一时又不可能马上花大量时间去学习英语口语的人们。身边的例子时常提醒我们,能说英语对交流、找工作、升职和加薪有多重要。如何才能有效地利用不多的时间和精力尽快掌握英语口语呢?我们向大家推出了“周计划:拿下英语口语”丛书。

“周计划:拿下英语口语”是一套实用的英语口语书。本丛书的编写旨在帮助读者在日常生活的各种场合进行英语会话实践,从而提高读者的英语表达能力。在编写过程中,我们力求用语生动、准确规范并浅显易懂。本丛书包括:

- 《周计划:拿下英语口语——商务英语》
- 《周计划:拿下英语口语——外贸英语》
- 《周计划:拿下英语口语——旅游英语》
- 《周计划:拿下英语口语——社交英语》
- 《周计划:拿下英语口语——文秘英语》
- 《周计划:拿下英语口语——销售英语》
- 《周计划:拿下英语口语——休闲英语》
- 《周计划:拿下英语口语——白领英语》
- 《周计划:拿下英语口语——情景英语》
- 《周计划:拿下英语口语——酒店与餐饮业英语》
- 《周计划:拿下英语口语——应急英语会话宝典》

语言是交流的工具,语言学习的最好方法是“以练为本”。大家都知道“说”很重要,用跟自己生活没有关系的材料练习口语,根本不算“使用语言”。要使用语言,说话的人必须有沟通和表达的欲望;所说的内容也必须是“不吐不快”。本丛书对话取材于日常生活,以使大家的学习达到事半功倍的效果,这也是本书创作的初衷。

“周计划:拿下英语口语”是市面上第一套以周为时间单位帮助广大英语学习者练习口语的辅导丛书。“凡事预则立,不预则废”,没有一个完整的学习计划,没有时间上的限制,没有能有效执行的学习进度控制,许多英语学习者的学习最后都会因为各种理由而搁浅。本丛书从时间上、周期上为学习者制订了一套完整的学习计划,可以让广大读者循序渐进,强化训练,逐步提高。



## 周计划: 拿下英语口语

本册《酒店与餐饮业英语》分为七个部分,所包含的内容涉及酒店与餐饮业的各个方面,其中的会话素材更是紧贴酒店与餐饮业的场景,使读者在亲身体会酒店与餐饮业工作和生活的同时,轻松地学英语,流畅地说英语。书中语言秉承生动、简洁、有效的原则,生词、难词很少见,尽量采用英美人士间耳熟能详的固定表达法,便于读者模仿记忆和在实际交流中的运用。

本书的主要目的是帮助读者提高英语能力,尤其是英语口语的使用和理解能力。书中所涉及的每段对话,都力求做到信息丰富、原汁原味。本丛书所有的配套录音文件可在浙江大学出版社网站上免费下载(网址:[www.zjupress.com](http://www.zjupress.com)),从而能够更好地激发读者的兴趣。

编者真诚地希望“周计划:拿下英语口语”丛书能够辅佐广大读者说一口流利地道的英语。由于编者的水平有限,书中错误在所难免,敬请广大学者与读者批评指正。

编者  
2012年初夏





# CONTENTS



## 第一周 Concierge Services 礼宾服务篇 /1

- 星期一 Reserving Banquets 预订宴席 /2
- 星期二 Reception 迎宾接待 /9
- 星期三 Luggage Service 行李服务 /15
- 星期四 Arranging a Car 安排汽车 /21
- 星期五 Showing the Guest to the Table 迎宾入席 /26
- 星期六 Ordering Food Service 点餐服务 /31

## 第二周 Reception Desk 总台服务篇 /37

- 星期一 Making a Reservation 客房预订 /38
- 星期二 Registration 登记入住 /44
- 星期三 Exchanging Money 兑换货币 /51
- 星期四 Message Service 留言服务 /57
- 星期五 Complaint Handling 处理投诉 /62
- 星期六 Checking Out 结账退房 /68

## 第三周 Food and Beverage 餐饮篇 /74

- 星期一 Booking a Table 预订餐桌 /75
- 星期二 Table Service 餐桌服务 /81
- 星期三 Bar Service 酒吧服务 /87
- 星期四 Chinese Food Service 中餐服务 /93
- 星期五 At the Cafe 在咖啡厅 /99
- 星期六 Paying the Bill 结账付款 /106



## 第四周 The Housekeeping 客房服务篇 /111

- 星期一 Room Service 客房服务 /112
- 星期二 Laundry Service 洗衣服务 /119
- 星期三 Repair Service 维修服务 /125
- 星期四 Phone Service 电话服务 /130
- 星期五 Wake-up Call Service 叫醒服务 /135
- 星期六 Room Service 客房用餐服务 /140

## 第五周 Shopping Arcade 商业街购物篇 /147

- 星期一 At a Pottery Store 在瓷器店 /148
- 星期二 At the Toggery 在服装店 /154
- 星期三 Fine Wine and Famous Tea 佳酿名茶 /160
- 星期四 At a Cosmetics Store 在化妆品店 /165
- 星期五 Jewelry and Crafts 珠宝工艺品 /170
- 星期六 Traditional Penmanship Drawing 传统书画 /177

## 第六周 Hotel Clerical Staff English 酒店文秘篇 /184

- 星期一 Arranging a Meeting 安排会议 /185
- 星期二 Arranging an Appointment 安排约会 /190
- 星期三 Planning a Business Trip 计划商务旅行 /195
- 星期四 Handling Daily Affairs 处理日常事务 /200
- 星期五 Making/Answering Telephone Calls 接打电话 /206
- 星期六 Job Interviews 求职面试 /210

## 第七周 Recreation and Fitness Center 康乐部篇 /215

- 星期一 At Singing & Dancing Hall 在歌舞厅 /216
- 星期二 At the Concert 在音乐厅 /222
- 星期三 At a Theatre 在剧院 /227
- 星期四 At the Health Club 在健身房 /234
- 星期五 At the Beauty Center 在美容中心 /241
- 星期六 Business Center 商务中心 /248

*Week One*

第一周

Concierge Services

礼宾服务篇







星期一  
Monday

## Reserving Banquets 预订宴席



核心词汇记一记

Key Words & Phrases

amount

banquet

buffet

cuisine

excuse me

in charge

menu

order

pay up

pleasure

sea cucumber

wedding

数目

宴会

自助餐; 小卖部; 碗橱

烹饪艺术, 菜肴

对不起

主管, 看管

菜单

订购, 订制, 点

支付

愉快, 乐事

海参

婚礼, 婚宴



经典句型背一背

Useful Sentences

☆ We need some slap-up food and beverage for the banquet. What can you offer?

这次宴会我们想要一些高档的饭菜, 你们可以提供什么呀?

☆ We'd like to have the banquet hall decorated. It would be better if a Christmas tree stands in the middle with some colorful streamers.

我们想把宴会厅装饰一番。如果能在大厅中央放一棵带有彩色垂带的圣诞树就更好了。

☆ I'd like to give my friend a proper send-off. What would you recommend?

我想为我的朋友安排一个告别宴, 请问有什么推荐?

☆ What drinks would you like? 请问您想要什么样的酒水呢?

☆ What size of party are you going to order and how many people will attend the birthday party in



our restaurant? 您想在我们餐厅办一个多大规模的生日会呢,大概会有多少人参加?

- ☆ We'll get everything ready in advance. 我们会提前做好一切。
- ☆ How would you like us to arrange the tables? 您喜欢我们怎样摆桌子呢?
- ☆ A deposit of U.S. \$20 is required to secure your booking.  
为确保您的预订,请付 20 美元押金。
- ☆ We can arrange all kinds of banquets for you. 我们可以为您提供各种宴会服务。
- ☆ The minimum charge for a 200-person dinner party is 10,000 yuan, excluding drinks.  
200 人的宴会最低收费是 1 万元,不包括酒水。



### 模仿对话练一练

### Situational Dialogues



- A: Xinhua Hotel. May I help you?  
 B: I want to ask if you could arrange a wedding party.  
 A: May I ask who's calling?  
 B: This is Mary from Room 605.  
 A: I'll put you through to our Bamboo Restaurant. Could you hold a second?  
 B: Sure.  
 C: Bamboo Restaurant.  
 B: I'd like to hold a wedding party on Sunday.  
 C: How many people will be attending?  
 B: About 60.  
 C: That's fine. There will be no problem. What's your room number?  
 B: Room 605.  
 C: Could you come to our office? We can discuss the details.  
 B: See you then.



### Dialogue One 对话一

- A: 新华宾馆。能帮您什么忙吗?  
 B: 我想问一下能不能订个婚宴?  
 A: 请问您是哪一位?  
 B: 是 605 房间的玛丽。  
 A: 我把电话给您转到翠竹餐厅。您稍候可以吗?  
 B: 可以。  
 C: 翠竹餐厅。  
 B: 我想在星期天办个婚宴。



## 周计划: 拿下英语口语

C: 有多少人?

B: 大约 60 人。

C: 好的, 没有问题。您的房间号码?

B: 605 房间。

C: 您来一下我们的办公室好吗? 咱们可以进行细谈。

B: 好, 一会儿见。



A: Good morning, Banquet Department. What can I do for you?

B: I want to reserve a room for two hundred people to hold a dinner party.

A: When would you like to hold the party, ma'am?

B: On May 22th.

A: Just a moment, please. I'll check whether the function hall is available. . . Yes, ma'am, our function hall is available on that day.

B: What's the charge?

A: Would you like buffet dinner or normal dinner, ma'am?

B: I prefer buffet.

A: Then the minimum charge is two hundred and thirty dollars per head, excluding drinks, with a minimum one hundred and fifty people.

B: Then how do you charge for the drinks?

A: We either charge the organizer for all the drinks ordered or we agree a fixed price with the organizer and let the guests drink freely within the limit.

B: I see. Let me think about it. By the way, I have to make a banner and some backdrops. Do you provide this kind of service?

A: Yes, we do provide simple backdrops and a standard banner. But if there are special requirements, we normally advise the guest to deal with the contractor directly.

B: I see. Could you fax the buffet menu to me? I would like to have a look at it.

A: Certainly, ma'am. We have three different kinds of buffet. May I have your fax number?

B: It's 2873-1246. Please specify for Mrs. Chen.

A: 2873-1246. Thank you very much, Mrs. Chen. I'll fax it to you immediately.

A: 早晨好, 宴会部。我能效劳吗?

B: 我想预订一间能容纳 200 人的宴会厅举行晚宴。

A: 女士, 请问您想在哪天举行宴会呢?

B: 5 月 22 日。

A: 请稍候, 让我看看我们的活动厅那天有没有被预订……没问题, 女士, 我们可以接受您的预订。

### Dialogue Two 对话二





**B:** 请问费用是多少?

**A:** 你想以自助餐形式还是以普通晚宴形式呢,女士?

**B:** 自助餐。

**A:** 那么最低消费是每人 230 美元,并不包括饮品,最少要有 150 人。

**B:** 那饮品怎样计算?

**A:** 一是按喝的瓶数计算;二是我们跟主办者议定一个价钱,客人可以在限额内随意饮用。

**B:** 让我想想。还有,我要做一个横幅及一些背景字。你们提供这种服务吗?

**A:** 有的,我们可提供简单的背景字及一个标准横幅。但客人若有特别要求,我们通常提议他们跟承建商直接联络。

**B:** 原来是这样。那么你可否把自助餐的菜单传真给我看看?

**A:** 当然可以,女士,我们有 3 种不同的自助餐。可否告诉我你的传真号码?

**B:** 是 2873-1246,请注明给陈太太。

**A:** 2873-1246,谢谢你,陈太太,我会立刻把菜单传真给你。



**A:** Excuse me, I want to find the manager here.

**B:** I'm the manager here, sir. Can I help you?

**A:** I'm inviting some friends to dinner in the evening the day after tomorrow. Where should I order the meals?

**B:** Here is the menu, sir. And what kind of dishes would you like, Chinese food or Western food?

**A:** Two tables of Chinese dishes, please.

**B:** How many people will be with you and how much do you want to pay for each person?

**A:** Twelve, I'll pay up to 100 yuan for each person.

**B:** Yes, sir.

**A:** I would like sea cucumber to be served.

**B:** What kind of drinks do you like?

**A:** If you don't mind, I will leave the choice to you.

**B:** OK, sir. I will show you the menu tomorrow. Will you please pay the deposit?

**A:** How much should I pay now?

**B:** You may pay either the whole amount or half of it.

**A:** Here's 600 yuan, half of it.

**B:** Thanks. Here's the receipt. Is there anything else you want us to do for you?

**A:** Nothing else, thank you.

**A:** 对不起,我要找这里的经理。

**B:** 我就是经理,先生,我能为您做些什么?

**A:** 后天晚上我要请一些朋友过来吃饭,请问,在哪儿可以订宴席?

**B:** 菜单在这儿,先生。您要中餐还是西餐?





## 周计划: 拿下英语口语

**A:** 请订两桌中餐。

**B:** 请几位客人来吃饭? 每位的标准是多少?

**A:** 12 位。每位标准最多 100 元。

**B:** 好的, 先生。

**A:** 请安排海参。

**B:** 要什么样的酒?

**A:** 如果可以的话, 我想请你代为选择。

**B:** 是, 先生。我明天给您看菜单, 请您付些订金, 好吗?

**A:** 现在要付多少?

**B:** 全付或付一半都可以。

**A:** 我先付一半作为订金, 这是 600 元。

**B:** 谢谢。收据请拿好。还有什么事需要我们办吗?

**A:** 没有了, 谢谢。



**A:** Excuse me, I want to order a banquet, who is in charge of that?

**B:** It's me, sir. What can I do for you?

**A:** I want to hold a wedding party in your restaurant on Sunday evening, can you do it?

**B:** Yes, sir. It would be our pleasure. How many tables do you want to order?

**A:** About 10 tables.

**B:** How much would you like to pay for each table?

**A:** I'll pay up to 600 yuan for each table.

**B:** OK, sir. We have three kinds of menus for this price. You can choose one of them and also you can decide the menu by yourself.

**A:** What is the difference?

**B:** Our menus have a discount and have Beijing, Sichuan and Cantonese flavors. This is the menu.

**A:** OK, I'll choose Beijing flavor.

**B:** Yes, sir. Will you please pay the deposit?

**A:** Sure. How much should I pay now?

**B:** 1,000 yuan, please.

**A:** Here is 1,000 yuan.

**B:** Thanks. Here's the invoice. Would you like anything else?

**A:** No, thank you.

**B:** Bye-bye.



### Dialogue Four 对话四





- A: 打扰一下,我要订一个宴席,谁负责此事?  
 B: 是我,先生,我能为您做些什么?  
 A: 周日晚上我想在此举行婚宴,行吗?  
 B: 可以,先生。我们很荣幸。您需要订多少桌?  
 A: 大约 10 桌。  
 B: 每桌的标准是多少钱?  
 A: 每桌标准最多 600 元。  
 B: 好的,先生。这个价格标准我们有三种菜单,你可以从中选其一,当然也可以自己来决定菜单。  
 A: 有什么不同?  
 B: 我们的菜单有优惠的,有北京、四川和广东三种风味。这是具体的菜单。  
 A: 好的,我选北京风味的。  
 B: 是,先生。请您付些订金,好吗?  
 A: 好的。现在要付多少?  
 B: 请付 1000 元。  
 A: 这是 1000 元。  
 B: 谢谢。发票请拿好。还有什么事需要我们办吗?  
 A: 没有了,谢谢。  
 B: 再见。



- A: Good morning, Banquet Reservations. What can I do for you?  
 B: Yes, I'd like to book a banquet in a private room at 6:00 p. m. the day after tomorrow.  
 A: Would you like Chinese, Western, Japanese or Korean cuisine?  
 B: Chinese food, please.  
 A: For how many people?  
 B: Let me see... uh, 12 people.  
 A: Yes, sir, 12 people. How much for the food per person? The minimum charge for a private room is 100 yuan per person.  
 B: 150 yuan per person.  
 A: 150 yuan. And what drinks are you going to have?  
 B: Just get ready some Hennessy X. O. We're going to order other drinks at the dinner time. All the drinks are on consumption basis.  
 A: Yes, sir. May I have your name, please?  
 B: James, John James.  
 A: How do you spell it?



**B:**J-O-H-N, J-A-M-E-S.

**A:**J-O-H-N, J-A-M-E-S. Yes, and your telephone number?

**B:**660-538-18. By the way, could you fax the menu with the name of the banquet room? My fax number is 660-538-19.

**A:**Yes, 660-538-19. We'll be sure to fax you the menu with the name of the banquet room. Is there anything else I can do for you, Mr. James?

**B:**No, thanks.

**A:**So, allow me to confirm the reservation; the reservation is made by Mr. James, for a Chinese banquet for 12 people at 6:00 p. m. in the evening, the day after tomorrow. The price is 150 yuan per person excluding drinks. We'll prepare Hennessy X. O.

**B:**That's fine. Thank you.

**A:**My pleasure. We look forward to seeing you soon, Mr. James.

**A:**早上好。这是宴席预订部。需要我为您效劳吗?

**B:**是的。我想预订后天晚上6点的一个包厢。

**A:**饭菜需要中国式、欧美式、日本式还是韩式?

**B:**来中餐吧。

**A:**有多少人?

**B:**我想一下……嗯,12个人。

**A:**12个人,明白了。那么每个人用餐的价位是多少?我们包厢每个人的最低用餐价位是100元。

**B:**我们要的是每个人150元的价位。

**A:**150元。那么您需要什么样的酒水?

**B:**现在就订轩尼诗 X. O. 吧。至于其他酒水,到吃饭的时候再说吧。所有这些酒水也算消费吧?

**A:**是的,先生。请问您贵姓?

**B:**詹姆斯,约翰·詹姆斯。

**A:**请问怎么拼写?

**B:**J-O-H-N, J-A-M-E-S。

**A:**J-O-H-N, J-A-M-E-S。明白了,请问您的电话号码?

**B:**660-538-18。顺便问一下,能否帮我将宴会房间和菜单一起传真过来?我的传真号码是660-538-19。

**A:**明白,是660-538-19。我们会将宴会房间和菜单一起传真过去的。詹姆斯先生,还需要我为您做点什么吗?

**B:**不了,谢谢。

**A:**那么请允许我确认一下您的预订:您是詹姆斯先生,预订了一个包厢,12个人,时间是后天晚上6点,价位是150元每人不含酒水,酒水是轩尼诗 X. O.。

**B:**很好,谢谢你。

**A:**很荣幸。詹姆斯先生,我们期待着早点见到您。



星期二  
Tuesday

## Reception 迎宾接待



核心词汇记一记

Key Words & Phrases

cable

(船只、桥梁等上的)巨缆,钢索

credit card

信用卡,签账卡

form

表格

hotel

旅店,饭店,宾馆

key card

(用来开启电子锁的)钥匙卡

reservation

预订

slippery

光滑的,滑溜的



经典句型背一背

Useful Sentences

- ☆ Please wait for a moment. I'll check the hotel list. 请等一下,我查一查我们旅店的名单。
- ☆ Would you please take a seat while I am looking into our list.  
您先坐一下,我给您查一下我们的单子。
- ☆ Do you have a reservation with us? 您有向我们预订吗?
- ☆ If you are ready, the bellboy will take you to your room.  
如果您准备好了,服务生就带您去您的房间。
- ☆ Please remember to bring your key card down to the front desk.  
请记着把您的钥匙带到前台来。
- ☆ Do remember to return your key before you leave the hotel, please.  
请一定记着在离店前交还房间的钥匙。
- ☆ 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 it our hotel. 愿您在我们的宾馆过得愉快。



模仿对话练一练

Situational Dialogues



A: Hi! Can I help you?

B: Yes, I have a reservation.

A: What's your name, sir?

B: Arnold Schwartz from Syracuse, New York.

A: Yes, sir, we have your reservation. Could you fill out these forms, please?

B: The reservation was for a double for three nights, wasn't it?

A: Yes, sir, that's correct. How will you pay your bill, cash or credit card?

B: Credit card. Here you are.

A: Thank you, sir. You'll be staying in room 1901. Here are your keys. The bellboy will take your luggage upstairs. Have a nice stay, sir.

B: Thanks.

A: 您好,我能帮您吗?

B: 是的,我已预订了。

A: 请问您贵姓?

B: 我是从纽约 Syracuse 来的。我叫阿诺尔德·斯瓦兹。

A: 是的,先生。我们已为您预留了房间。请您填写这些表格。

B: 我预订的是双人房,住3个晚上,对不对?

A: 没错,先生。您是付现金还是用信用卡?

B: 信用卡。在这儿,给你。

A: 谢谢,您的房间号码是1901。这是您房间的钥匙,旅馆服务员会把您的行李送上楼。祝您住店愉快,先生。

B: 谢谢。



Dialogue One  
对话一



A: Excuse me, but are you Mr. Smith, the Best package group leader?

B: Yes, I am. You must be Miss Mo Li, are you?

A: Yes, I am Mo Li from the Great Wall Hotel and have come to meet you. I have been looking forward to meeting you.



Dialogue Two  
对话二