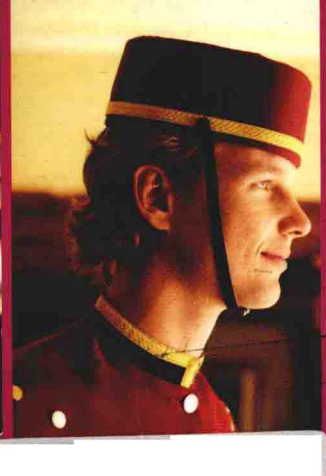
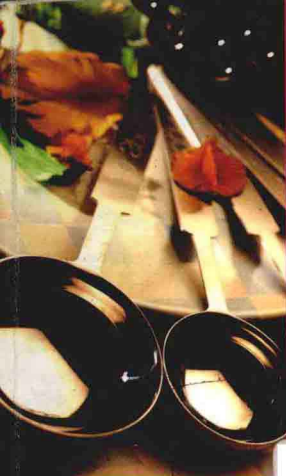


spark 星火英语



唐小莉 Nancy Schaffner

360° 全景

酒店英语

集外教 声情并茂
便携手册 简单易懂

彩色图解版



齐鲁电子音像出版社



360° 全景 酒店英语

唐小莉 Nancy Schaffner 著



齐鲁电子音像出版社

360° 全景酒店英语



齐鲁电子音像出版社
(同名电子光盘配套出版)

ISBN 978-7-89462-271-6

山东滨州明天印务有限公司 各地新华书店经销

787mm × 1092mm 32 开本 12 印张 150 千字

2010 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

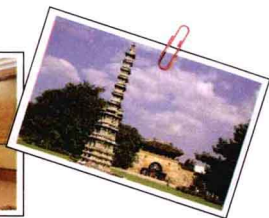
定价:24.80 元(书 + 光盘)

编者寄语

当今世界，各国政治、经济与文化的合作与交流都在向纵深发展，而中国也正以开放的胸怀迎接来自五湖四海的国际友人。国际友人的入境数量迅速增加，对于中国的酒店行业带来了新的机遇和挑战，酒店从业人员往往有这样的感触：由于“语言不通”而造成的“沟通障碍”已经成为酒店拓展业务和个人职业发展的一大“瓶颈”。为了解决您遇到的问题，我们特别设计了这本针对酒店从业人员的自助随行手册。

本书取材于酒店服务的方方面面，范围广，实用性强，依次向您展示“前厅部”、“客房部”、“餐饮部”、“商务中心”、“康乐中心”、“旅游部”、“购物”和“紧急情况”这八个章节，每章下又分为若干单元，全面涵盖了酒店服务的各典型场景。本书所涉及的英语表达法，能充分满足酒店工作人员的各种英语应用需求。

本书语句地道，情景细化，形式活泼，宜于活学活用。各个单元环环相扣，既有一定的逻辑性，又相对独立成章，方便读者理解和查阅。“词汇锦囊”、“短语集锦”、“交流平台”、“情景万用句”



四大版块分别提供了与章节内容密切相关的高频词汇、短语、对话与句型，便于读者套用和练习，使您身临其境地练习口语。本书中丰富的插图和小贴士能够提升读者的工作素养，从而促进您与外国人之间的文化交流。相信本书会为酒店从业人员提供一个自行训练口语能力的良好平台。本书既是酒店从业人员必不可少的工具书，也是广大英语学习者的良师益友！



Contents

CHAPTER 1 The Front Office Department 前厅部



Unit 1	客房预订	3
Unit 2	迎客	13
Unit 3	登记入住	21
Unit 4	投诉服务	29
Unit 5	兑换外币	39
Unit 6	结账退房	47

CHAPTER 2 The Housekeeping Department 客房部



Unit 1	带客进房	57
Unit 2	洗衣服务	67
Unit 3	维修服务	77
Unit 4	唤醒服务	85
Unit 5	电话总机	93
Unit 6	客房用餐	101
Unit 7	邮政服务	109
Unit 8	其他服务	117

CHAPTER 3 Food and Beverage Department 餐饮部

Unit 1	预订餐桌	127
--------	------------	-----



Unit 2	安排客人就座	135
Unit 3	点菜	143
Unit 4	吃中餐	151
Unit 5	吃西餐	159
Unit 6	快餐自助	167
Unit 7	酒吧服务	175
Unit 8	结账服务	183

CHAPTER 4 Business Center 商务中心



Unit 1	会议服务	193
Unit 2	宴会服务	203
Unit 3	票务服务	211
Unit 4	网络、传真及复印服务	219

CHAPTER 5 Health and Recreation Center 康乐中心



Unit 1	健身中心	231
Unit 2	夜总会	239
Unit 3	理发服务	247
Unit 4	美容中心	257
Unit 5	球类运动	265
Unit 6	游泳锻炼	273
Unit 7	桑拿按摩	281

CHAPTER 6 Tourism Service 旅游部



Unit 1 旅游代办服务291

Unit 2 中国节日及名胜299

CHAPTER 7 Shopping 购物



Unit 1 名酒名茶309

Unit 2 传统字画317

Unit 3 超市服务327

Unit 4 珠宝首饰335

CHAPTER 8 Emergency 紧急情况



Unit 1 弄丢东西347

Unit 2 安全、火灾和紧急撤离355

Unit 3 医疗服务365



CHAPTER 1

The Front Office Department

前厅部





Unit 1

Making a Reservation

客房预订

Part 1

Vocabulary 词汇锦囊



1. receptionist [rɪ'sepʃənɪst] *n.* 接待员



2. gymnasium [dʒɪm'neɪzɪəm] *n.* 健身中心



3. sauna ['saʊnə] *n.* 桑拿



4. bar [bɑ:(r)] *n.* 酒吧



5. suite [swi:t] *n.* 套房



6. discount ['diskaunt] *n.* 折扣



7. spacious ['speɪʃəs] *adj.* 宽敞的



8. vacancy ['veɪkənsɪ] *n.* 空房间



9. floor [flo:(r)] *n.* 楼层



10. nightclub ['naɪtklʌb] *n.* 夜总会



11. lobby ['lɒbi] *n.* 大厅



12. elevator ['elɪvətə(r)] *n.* 电梯

part 2

Important Phrases 短语集锦

- 1 make a reservation 预订
- 2 single room 单人房
- 3 double room 双人房(一张大床)
- 4 twin room 双人房(两张单人床)
- 5 triple room 三人房
- 6 standard suite 标准套房
- 7 executive suite 商务套房
- 8 presidential suite 总统套房
- 9 deluxe room 豪华客房
- 10 deluxe twin 豪华双人房
- 11 buffet breakfast 自助早餐
- 12 on foot 步行
- 13 by taxi 搭乘出租车
- 14 by train 搭乘火车
- 15 by underground 搭乘地铁
- 16 peak season / holiday season
旺季
- 17 off-season 淡季
- 18 shoulder season 平季
- 19 waiting list 等候名单
- 20 king size 大床
- 21 hold the line (打电话时) 不挂断
- 22 fully booked 客满
- 23 make a cancellation 取消预订



part 3

Conversations 交流平台

Dialogue 1 Answering a Phone 接电话



Reception: Hilton Hotel. May I help you?

David: I'd like to book a double room with a private bath for tomorrow.

Reception: Would you hold the line, please? I'll check our vacancies for tomorrow. We happen to have some doubles available. Five hundred yuan per night.

David: That's fine. Please hold it for me. This is David and my number is 67834215.

Reception: I'll have the room ready for you. Thanks for calling us. Bye!

David: Good-bye!



接待员: 希尔顿酒店, 我能为您做些什么?

大卫: 我想知道明天是否有带独立浴室的双人间。

接待员: 请别挂电话, 好吗? 我马上为您查一下。我们明天正好还有一些双人间。每晚五百元。

大卫: 行, 我预订了。我叫大卫, 电话号码是 67834215。

接待员: 我会为您准备好房间的。谢谢您的来电。再见。

大卫: 再见!

1



客房
预订



Dialogue 2 Answering Detailed Questions 回答具体问题



Reception: Room Reservations. What can I do for you?

Sarah: I'd like to book a double room for Tuesday next week.

Reception: A double room for Tuesday, September 12th, with a front view or a rear view?

Sarah: A front view please. What's the rate, please?

Reception: Two hundred RMB per night.

Sarah: What services come with that?

Reception: That comes with a buffet breakfast and a morning newspaper.

Sarah: That sounds good. I'll take it.

接待员：订房中心，请问您需要什么？

莎拉：我想订一间双人房，下周二晚上入住。

接待员：下周二一个双人房，也就是九月十二日，您要前景的还是后景的？

莎拉：前景的吧。请问房费是多少？

接待员：每晚两百元。

莎拉：都有什么服务呢？

接待员：包括一顿自助早餐和一份报纸。

莎拉：听起来还不错，那我就订了吧。

part 4

Useful Expressions 情景万用句

预订房间

种类

1. What rooms do you prefer? 您想要订哪种房间?
2. Would a triple room do? 三人间可以吗?
3. I'd like to reserve a double room. 我想订一个双人间。

客满

4. I'm sorry, but our double rooms are fully booked up.
We do have a single room available. Would you like that? 对不起，我们这里的双人房已经订满了。不过我们还有单人房，您要订吗?
5. Sorry, we have no vacancies at this time.
对不起，现在没有空房。

价格

6. How much is it per night? 每晚多少钱?
7. The price, 112 RMB a night, includes buffet breakfast.
每晚 112 元，包括自助早餐。

折扣

8. Could you give me a discount if I stay for a week?
住一周有没有折扣?
9. We'll give you 10% off. 我们给您打九折。
10. There is a discount for children. 儿童有优惠。

1

客房
预订