

廣經
企管
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
SINPORO TRAINING



酒店 英语口语

| 张 倩 洪源洲 罗 江◎编著 | [第三版]

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店 英语口语

——| 张 倩 洪源洲 罗 江◎编著 |——

[第三版]



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语口语 / 张倩, 洪源洲, 罗江编著. —广州: 广东经济出版社, 2012. 8

(广经企管白金书系, 全国酒店行业职业技能提升与发展丛书)

ISBN 978—7—5454—1366—3

I. ①酒… II. ①张…②洪…③罗… III. ①饭店—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 150380 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	14.5 2 插页
字数	194 000 字
版次	2012 年 8 月第 1 版
印次	2012 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1366—3
定价	32.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,《新博亚酒店丛书》第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》、《酒店精益六西格玛管理》。第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在

体系上由原来的 18 本增加到 28 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即《酒店一线员工工作手册》。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本图书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱、最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务业，服务质量决定着酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一本动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

《酒店精益六西格玛管理》是国内酒店服务领域第一本著作。六西格玛管理最初运用于生产制造领域。20 世纪 90 年代美国通用电气公司首先在服务领域推行六西格玛管理，取得巨大成功。本书作者文放怀先生是国内服务业最权威的六西格玛管理专家。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我谨代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店培训 姜玲

2011 年 8 月于海口

修订说明

《酒店英语口语》自 2005 年出版以来，受到了社会各界的广泛关注，至今已第三次印刷。近年来，伴随着经济的日益发达，我国酒店业也有了长足发展，发生了很大变化，各种新型酒店不断涌现，外国客人入住率不断提高。在这种形势下，酒店从业人员素质的要求也相应提升，其中，对英语口语运用技能的掌握程度占据相当重要的地位。为满足当前酒店服务人员的学习需求，为我国酒店业的发展尽微薄之力，编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求，重新修正和审订了本书。

本书修订后，能使广大酒店从业人员和在职学生掌握更多、更标准的酒店服务日常用语，包括单词和语法、语句，除此之外，还能够在模拟服务情境的对话训练中，了解服务工作的技巧、流程和业务知识，提升交流能力，更出色地完成服务工作。

新修订的《酒店英语口语》具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心，始终贯彻“以酒店需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合酒店行业实际，反映岗位需求，注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势，力求内容与俱进。合理选取内容，尽可能多地在书中充实新领域、新知识、新事物等方

面的内容，并力求贴合实际岗位的变化和新的要求，更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

本次修订大量增加了新单词和语句，优化对话模拟情境，力图为服务人员提供更丰富的知识、更准确的表达方式，传授更优秀的对话技巧，以适应我国酒店业入住客人角色、素质多样化的现状。在对语句的翻译上也更为准确生动，有利于广大从业人员更好地理解本书内容，提高员工学习的兴趣。

“与时俱进，开拓创新。”新博亚能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

编者

前言

酒店业是我国旅游服务行业的代表，也是我国最早与国际接轨的行业之一。随着我国改革开放不断深入，在我国各大中城市相继建立了三星、四星、五星级甚至白金五星级酒店。目前我国大部分星级酒店的硬件水平达到甚至超过了发达国家水平，但是由于我国酒店业相对起步晚，服务人员的服务意识和水平成为酒店行业发展的制约因素，也就是我们通常说的软件建设相对滞后。因此提高服务水平是目前我国大部分星级酒店的当务之急。

英语作为国际性语言，在高级酒店当中已经成为最主要的工作语言，员工对英文的掌握程度也是评定酒店星级的重要指标之一。旅游服务业要求英文专业性较强，因此一般英文口语的掌握者就比较难直接应对客人了，这样会造成与客人沟通交流的障碍，直接影响服务质量。

本书主要面对的是具备一定英文基础的酒店服务人员，它的编写主要通过对话形式还原酒店服务中的常见场景，结合单词、语法和操作方式的解释使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语，还能帮助了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

《酒店英语口语》一书由张倩、洪源洲、罗江编著，LERO MAKU 主审。在编写过程中，参考了近年来国内外

出版的各种酒店英文书籍，并结合了编者本人在酒店从事英文培训工作的实际经验，希望能够对从事酒店服务业的工作人员学习英文起到帮助作用。另外，由于编写时间较紧，本书难免有错漏及不足之处，敬请读者指正。

编 者

目 录

Chapter I Hotel Basic Etiquette

第一章 酒店基本礼仪

1

Lesson One Body Language

第一课 身体语言 2

Lesson Two Grooming

第二课 仪容仪表 3

Lesson Three Hotel Courtesy English Basic Expression

第三课 酒店基本礼貌用语 4

Chapter II Food and Beverage English Oral

第二章 餐饮英语口语

21

Lesson One Western Restaurant Service

第一课 西餐服务 22

Lesson Two Chinese Restaurant Service

第二课 中餐服务 35

Lesson Three Bar Service

第三课 酒吧服务 39

Lesson Four Room Service

第四课 客房送餐服务 43

Lesson Five Payment Methods

第五课 结账方式 46

Appendix

附录 48

Chapter III Front Office English Oral

第三章 前厅英语口语

61

Lesson One Reception

第一课 接待处 62

Lesson Two Concierge

第二课 礼宾部 67

Lesson Three Telephone English

第三课 电话英语 70

Lesson Four Complaint

第四课 处理投诉 73

Lesson Five Make a Reservation

第五课 订房 75

Lesson Six Business Center

第六课 商务中心 80

Appendix

附录 83

Chapter IV Front Office Cashier English Oral

第四章 前厅财务英语口语

95

Lesson One Exchange Rate & Safety Deposit Box

第一课 兑换货币和使用保险箱 96

Lesson Two Advanced Deposit

第二课 预收押金 99

Lesson Three Settle the Bill

第三课 处理账单 100

Lesson Four Payment Method

第四课 结账方式 103

Appendix

附 录 106

Chapter V Housekeeping English Oral

第五章 客房英语口语

113

Lesson One Housekeeping

第一课 客房服务 114

Lesson Two Laundry Services

第二课 洗衣服务 121

Appendix

附 录 125

Chapter VI Sales and Marketing English Oral

第六章 市场营销英语口语

137

Lesson one Sales Promotion

第一课 促销 138

Lesson Two Public Relations

第二课 公共关系 141

Chapter VII English Oral for Hotel Secretarial Staff

第七章 酒店文秘人员英语口语

145

Lesson One Receiving Visitors

第一课 接待访客 146

Lesson Two Taking Message

第二课 记录口信 148

Lesson Three Making Appointments

第三课 安排约会 149

Lesson Four Dealing with Office Routines

第四课 处理日常事务 151

Lesson five Job Interview

第五课 求职面试 153

Lesson Six Using the Telephone

第六课 接打电话 155

Lesson Seven Planning a Business Trip

第七课 计划商务旅行 157

Lesson Eight Conference Arrangement

第八课 安排会议 159

Lesson Nine Interpreting at Conference

第九课 会议翻译 161

Lesson Ten Making Suggestion

第十课 提出建议 163

Chapter VIII English Oral for Hotel Beauty Parlor and Club Staff

第八章 酒店美容康乐部英语口语

165

Lesson one Deep Face - Cleaning

第一课 皮肤清洁 166

Lesson Two The Make up

第二课 化妆 168

Lesson Three Hair Setting

第三课 理发 170

Lesson Four Hair Perm for Ladies

第四课 女士烫发 172

Lesson five Hair Cutting for Men

第五课 男士理发 174

Lesson Six Our Recreation Club

第六课 康乐总汇 175

Lesson seven Sauna Bath and Swimming

第七课 桑拿浴与游泳 177

Lesson Eight Bowling, Gongfu and others

第八课 保龄球、功夫及其他 180

Lesson Nine Singing and Dancing

第九课 音乐歌舞 182

Chapter IX English Oral for Hotel Shop Assistants

第九章 酒店营业员英语口语

185

Lesson One General Work Procedures

第一课 工作规范 186

Lesson Two At the Foodstuff Counter

第二课 在食品部 188

Lesson Three At the Pharmacy Counter

第三课 在药品柜 190

Lesson Four At the Art and Craft Department (I)

第四课 在工艺美术品部 (一) 193

Lesson Five At the Art and Craft Department (II)

第五课 在工艺美术品部 (二) 195

Lesson Six At the Textile and the Knitting - Wool Department

第六课 在纺织品和毛线部 197

Lesson Seven At the Garment Department

第七课 在服装部 199

Lesson Eight At the Cultural and Recreational Department

第八课 在文化娱乐部 201

Lesson Nine At the Cosmetics Department

第九课 在化妆品部 203

Lesson Ten At the Bazaar

第十课 在小商品市场 204

Chapter X Other Service English Oral

第十章 其他服务英语口语

207

Security Service

保安服务 208

Appendix

附录 211

References

参考书目

218

Lesson One Body Language

第一课 身体语言

1. 姿势 (Posture)

两肩后收，让身体重量均匀地落在两脚，自然挺胸，收腹收臀。懒散或倚靠表示缺乏关注。站立或走动时不要将手放在口袋中或臀部。

2

2. 风度 (Presence)

为了给客人留下良好的印象，我们必须要有有一个乐观、积极向上的心态，展现给客人一个良好的精神面貌。

3. 仪态 (Poise)

良好的仪态能够展现自信和优雅。要做到：保持下巴向上，与地面平行；头、手和身体移动时动作要轻柔；脸上保持微笑，即使你没有在与客人讲话；控制说话声音，永远不要大声讲话；轻微地点头示意；对客人保持目光接触。

4. 表情 (Expression)

保持警觉的和友好的表情。脸上要时刻面带微笑，微笑有助于防止嘴角向下，以免出现生气的表情。

Lesson Two Grooming

第二课 仪容仪表

1. 皮肤 (Skin)

皮肤上不能有污点。健康、有规律的饮食、新鲜的空气和充足的休息将对皮肤的健康有所帮助，适当的化妆能够帮助遮盖瑕疵。

2. 化妆 (Make up)

化妆可以改善面色、掩盖瑕疵，但化妆应该适当，要与制服搭配，切勿夸张。还要注意因出汗和繁忙而使妆容变得脏乱，要即时补妆。

3. 头发 (Hair)

头发应该短而整齐并经常清洗。留长发的女士在工作时应该将头发扎起来。男士不可以留长发。

4. 牙齿 (Teeth)

每天早晚刷牙，注意口腔卫生。牙齿有问题会影响你的健康和仪表。要经常漱口，避免在上班前吃蒜味食品以免产生难闻的口气。

5. 手 (Hands)

客人的健康都掌握在你的手上。双手应该保持清洁，要经常洗手。用