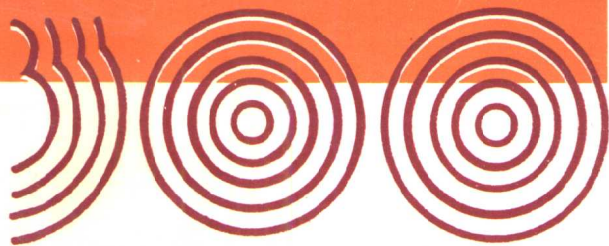




英语会话300句丛书

HOTEL ENGLISH



宾馆英语300句

吴宝康 · 赵圣骅 · 编著

WUBAOKANG ZHAOSHENGHUA BIANZHU
LI-XIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

立信会计出版社



300 句丛书 ·

HOTEL ENGLISH 300

宾馆英语 300 句

(英 汉 对 照)

吴宝康 赵圣骅 编著

立信会计出版社

(沪)新登字 304 号

HOTEL ENGLISH 300

宾馆英语 300 句

吴宝康 赵圣骅 编著

立信会计出版社出版发行

(上海中山西路 2230 号)

邮政编码 200233

新华书店经销

立信会计常熟市印刷联营厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 9.125 字数 187,000

1995 年 5 月第 1 版 1995 年 5 月第 1 次印刷

印数 1—10,000

ISBN7-5429-0257-1/G · 0003

定价: 8.50 元

前 言

随着我国改革开放形势的不断发展,各行各业对外交往日益增多,因而对于英语口语的学习要求也越来越迫切。为了帮助宾馆酒店业工作人员掌握英语会话能力,胜任服务性工作,我们编写了这本《宾馆英语 300 句》。它除适合有一定英语基础,从事宾馆服务性工作的人员自学外,也可用于有关学校的英语口语教学。

本书共分二十个单元,每个单元设十五句常用接待用语,和三段情景会话。会话文字浅显,符合口语特点,并适当介绍专业词语。常用接待用语和对话均附有汉语译文。每个单元后面有注释,对会话中的基本语法现象和有关行业要求进行解释和介绍。在每单元后的四组句型操练中,针对常用句型和有关语法结构,安排简单易学的练习予以强化。书后按单元列出练习答案,部分有关的常用词语和词组,和宾馆酒店工作中常用的部分缩略语,以方便读者学习及使用时参考。

在本书编写过程中,我们参考了国内外有关书籍资料并了解了本市部分涉外宾馆和酒店的有关情况。在涉外宾馆的培训和管理方面有长期丰富经验的李环先生审阅了全书并提供了宝贵意见,在此深表感谢。此外,吴军、翁亚卿、李建等同志为本书的资料搜集和整理提供了具体帮助,也在此一并致谢。

由于编写水平有限，书中凡有疏漏不妥之处，谨请读者不吝赐教为感。

编 者

1994 年 9 月

CONTENTS 目录

Unit 1

TAKING RESERVATIONS

接受预订	1
——Greetings	
问候	1
——Taking Reservations	
接受预订	1

Unit 2

AT THE AIRPORT

在机场	14
——Titles	
称呼	14
——Self-Introduction	
自我介绍	15

Unit 3

BELLMAN SERVICE

搬运行李服务	24
——Offering Help	
提供帮助	24
——Parting	

告别	24
----------	----

Unit 4

REGISTRATION

登记住宿	34
——Thanks	
感谢	34
——Answers to Thanks	
对感谢的答语	34
——Checking In	
登记入住	35

Unit 5

MAIL AND INFORMATION

邮电服务和问讯服务	47
——Mail Service	
邮电服务	47
——Showing the Way	
指示方向	47
——Taking Messages	
接受留言	48

Unit 6

ROOM KEYS AND SAFE BOX SERVICE

客房钥匙和保险箱服务	58
——Reassuring Guests	

安慰客人	58
——Explaining the Hotel's Rules	
解释酒店规定	59

Unit 7

FRONT OFFICE CASHIER

前台出纳员	69
——Checking Out	
结帐离店	69
——Currency Exchange	
兑换外币	70

Unit 8

RECEIVING GUESTS

迎接客人	80
——Expressing Welcome	
表示欢迎	80
——Showing Room Set-ups	
介绍客房设备	80
——Introducing Hotel Facilities	
介绍酒店设施	81

Unit 9

HANDLING PROBLEMS AND COMPLAINTS(I)

处理问题和投诉(I)	91
——Apologies	

道歉	91
——Answers to Apology	
对道歉的答语	92

Unit 10

HANDLING PROBLEMS AND COMPLAINTS(I)

处理问题和投诉(I)	104
——Answers to Complaints	
对投诉的答语	104
——Promising Prompt Actions	
答应立即采取措施	105

Unit 11

ROOM SERVICE

客房服务	117
——Taking Orders	
招呼点菜	117
——Delivering Orders	
送餐点	117
——Affirmative Responses	
肯定回答	118

Unit 12

LAUNDRY SERVICE

洗衣服务	128
——Collecting Laundry	

收取送洗衣服.....	128
——Delivering Laundry	
送还洗好的衣服.....	128
——Negative Responses	
否定的回答.....	129

Unit 13

TELEPHONE SWITCHBOARD

电话总机.....	140
——External Calls	
外线电话.....	140
——Internal Calls	
内线电话.....	141

Unit 14

SERVICE CALLS

电话服务.....	150
——Greeting Callers	
招呼来电者.....	150
——Collecting Information	
询问情况.....	150

Unit 15

AT THE RESTAURANT

在餐厅.....	160
——Seating Guests	

安排客人就座.....	160
——Waiting for Orders	
等候客人点菜.....	161

Unit 16

AT THE BAR

在酒吧间.....	169
——Presenting Drink List	
送上饮料单.....	169
——Offering a Second Drink	
劝客人再来一杯.....	169
——Describing Drinks	
饮料介绍.....	170

Unit 17

AT THE COFFEE SHOP

在咖啡店.....	181
——Greeting Guests	
招呼客人.....	181
——Expressing Agreement	
表示赞同.....	181
——Expressing Uncertainty	
表示不肯定.....	182

Unit 18

PAYING THE BILL

付帐.....	191
——Presenting the Bill	
送上帐单.....	191
——Expressing Likelihood	
表示可能性.....	192

Unit 19

THE BUSINESS CENTRE

商务中心.....	202
——Making Arrangements	
作出安排.....	202
——Good Wishes	
祝愿.....	203

Unit 20

SERVICES FOR HEALTH-CARE AND RECREATIONS

保健和娱乐服务.....	213
——Taking Care of the Sick Guests	
照顾有病客人.....	213
——Serving Guests	
为客人服务.....	213

Appendix

KEY TO THE PRACTICES

练习答案.....	224
-----------	-----

USEFUL WORDS AND EXPRESSIONS

常用词和词组.....	248
SOME USEFUL ABBREVIATIONS	
部分常用缩略语.....	273

Unit 1 TAKING RESERVATIONS

接受预订

Greetings 问候

1. Good morning, sir (madam).
先生(小姐), 早晨好。
2. Good afternoon, ladies and gentlemen.
女士们, 先生们, 下午好。
3. Good evening, Miss Price.
普赖斯小姐, 晚上好。
4. How are you today, Mr. Brown?
布朗先生, 您今天好吗?
5. I'm quite well, thank you. And you?
我很好, 谢谢。您好吗?
6. It's good to see you again, sir (madam).
先生(小姐), 很高兴又见到您。
7. Nice to have you here.
很高兴在这里见到您。

Taking Reservations 接受预订

8. When would you like your room, please?

请问您什么时候需要客房？

9. How long do you plan to stay?

请问您打算住多久？

10. How many nights?

请问住几晚？

11. How many people will there be in your party?

请问你们一共几位？

12. We have rooms available in that period.

在那段日子我们有空房间。

13. I'm afraid our hotel is fully booked on that night(day).

恐怕那晚(那天)我们酒店客满了。

14. We can put you on our waiting list and call you if we have any cancellations.

我们可以把您登记在住客等候名单上，一旦有客人取消预订，我们会打电话通知您。

15. Who's making the reservation, please?

请问哪一位要预订客房？(电话用语)

Dialogue 1

Clerk Good morning. Maria Hotel. Reservations. May I help you?

Guest Good morning. I'm calling from San Francisco. I'd like to book a room in your hotel.

Clerk When would you like your room, please, sir?

Guest From July 4 to July 8.

Clerk What kind of room would you like, sir?

Guest A single.

Clerk Could you hold the line, please? I'll check if there is a room available for those days.

Guest O. K.

Clerk Sorry to have kept you waiting, sir. We have rooms available in that period. May I know who's making the reservation, please?

Guest Mr. David Johnson.

Clerk What time will you be arriving, Mr. Johnson?

Guest Around 5.00 p. m. . Do you have pick-up service?

Clerk Yes, we have an airport representative to receive our guests there. Well, Mr. Johnson, a single room from July 4 to July 8. Am I correct, Mr. Johnson?

Guest Yes, thank you.

Clerk Thank you for calling Maria Hotel. We look forward to seeing you soon. Good-bye.

对话一

接待员 早晨好。这里是玛丽亚大酒店,客房预订处。我能为您服务吗?

客人 早晨好。我从旧金山打电话来想预订一间客房。

接待员 先生,请问您什么时候需要?

客人 7月4日至7月8日。

接待员 先生,请问您要什么客房?

客人 单人客房。

接待员 请您稍等。我去查一下那几天是否有空房间。
客人 好吧。
接待员 先生,对不起让您等候了。那段日子我们有空房间。
请问您的姓名?
客人 戴维·约翰逊先生。
接待员 约翰逊先生,您几点钟到达?
客人 大约下午五点。你们提供接机服务吗?
接待员 是的。我们有机场代表在机场迎接客人。哦,约翰逊先生,您预订7月4日至7月8日单人客房一间,对吗?
客人 对的,谢谢。
接待员 感谢您给玛丽亚大酒店打电话。希望不久见到您。再见。

Dialogue 2

Clerk Good morning. Maria Hotel. Reservations. Can I help you?
Caller Yes. I'd like to book a room for Miss Mary Chen. She plans to arrive on the 26th this month.
Clerk For how many nights, sir?
Caller Not quite sure. It could be a week.
Clerk A moment, please. I'll check if there is a room available those days... Oh, I'm sorry our hotel is fully booked in that period, but we can put her on our waiting list.
Caller But, why...
Clerk I'm awfully sorry but it's peak season. Anyhow,