

涉外宾馆日语会话

• 朱惠安 编著



上海译文出版社

涉外宾馆日语会话

朱惠安编著

上海译文出版社

4078

涉外宾馆日语会话

朱惠安 编著

上海译文出版社出版、发行

上海延安中路 955 弄 14 号

全国新华书店经销

商务印书馆上海印刷厂印刷

开本 787×960 1/32 印张 8.625 插页 2 字数 152,000

1997 年 8 月第 1 版 1997 年 8 月第 1 次印刷

印数: 0,001—3,000 册

ISBN 7-5327-1947-2/H·350

定价: 11.00 元

编写说明

本书是以涉外宾馆业务为内容的日语会话读本。它可供旅游职校学生和涉外宾馆员工岗位培训用，也可供旅游纪念品商场、饭店等国际旅游服务部门工作人员学习日语用。

全书包括以下五个方面的宾馆常用会话：前厅部、客房部、餐饮部、商场部、商务中心。每个部分按服务项目以及服务工作中可能碰到的各种实际问题编写会话。会话中出现的宾馆工作人员均使用规范的日本服务业礼貌用语——尊敬语体，旅客使用的语言都为一般敬体或简体。每篇会话都附汉语参考译文，并配有相关的补充单词和用语，书后还选编了汉日对照部分商品名及中、西、日菜单。

在编写《涉外宾馆日语会话》过程中，曾得到上海花园饭店栗原道男副理事长、小川矩良副总经理、原田肇财务经理和远洋宾馆销售部经理鞠杰、许伟刚两位先生的热情帮助和支持。在此，谨向以上诸位表示衷心的感谢。

愿本书能对活跃在国际旅游业第一线的广大宾馆工作人员有所帮助，并静候读者的批评指正。

编者

1996年6月

目 录

日语语音	1
------	---

フロント(前厅)

1. ルーム・リザベーション(预订房间)	5
予約の受付(办理预订)	5
予約でいっぱいの時(预订已满)	10
お客様からの確認のお電話(顾客来电确 认预订)	13
予約の変更(变更预订)	15
2. フロント・レセプション(前厅接待)	17
ご到着(旅客到达)	17
チェック・インの受付(办理住宿手续)	19
予約記録が見付らずホテルが満室の時(查 不到客人的订房记录又逢饭店客满时)	23
団体客チェック・イン時のご説明(团体 旅客办理住宿手续时的说明)	26
3. フロント・サービス(前厅服务)	30
客室へのご案内(引领客人去房间)	30
荷物の配達間違い(送错行李)	35
シャトル・バスのご予約(预约机场班车)	38

荷物降ろし(搬运行李下楼).....	41
ご出発(旅客离店).....	44
4. インフォメーション・デスク(问讯处).....	46
部屋番号のご案内(代查房间号码).....	46
伝言の受付(为客人转达口信).....	48
館内案内(店内设施指点).....	53
観光のご案内(介绍景点).....	57
荷物の受渡し(物品的收管转交).....	61
5. フロント・キャッシャー(前厅出纳).....	64
チェック・アウト(结帐).....	64
両替(兑换外币).....	68

ハウスキーピング(房务部)

1. 客室へのサービス(客房服务).....	71
お迎え(迎客).....	71
客室の清掃(打扫房间).....	75
道具類の貸し出し(出借用具).....	77
2. ランドリー・サービス(洗衣服务).....	80
洗濯物お預かり(收洗衣服).....	80
修理としみ抜きの依頼(修补与去渍).....	84
3. 遺失物の取り扱い(查找失物).....	86
滞在中の紛失物(客人住店期间遗失物品).....	86
チェック・アウト直後の忘れ物捜しの 依頼(结帐后寻找遗忘物品).....	91

遺失物問い合わせへの返信（給失物查询 者的复信）	93
4. スペシャル・サービス(特別服务)	95
買い物のご依頼(代客人购物)	95
ルーム・サービス(送餐服务)	98
モーニング・コール(唤醒服务)	102
5. 苦情に対する応対(处理投诉)	105
客室設備の故障(客房设备故障)	105
洗濯物を汚損した場合(污损客人衣服)	109

料飲部(餐饮部)

1. ご予約とお迎え(订餐与迎客)	113
ご予約(订餐)	113
席へのご案内(引客入座)	117
満席の場合(餐厅客满时)	121
2. 朝食(早餐)	124
バイキング式ブレックファスト(自助早 餐)	124
アメリカン・ブレックファスト(美式早 餐)	127
和食の朝食(日式早餐)	130
3. 昼食と夕食(午餐与晚餐)	134
ファースト・フード(快餐)	134
中華料理(中国菜)	137

洋食(西餐)	143
4. お詫びとお会計(道歉与结账)	151
お詫び(道歉)	151
伝票のサイン(签帐单)	156

ショッピング・センター(商场部)

1. お客様の応対(接待顧客)	160
ショップ・ガイド(店内指引)	160
売り場での接客(柜台接待)	163
工芸品売り場のご案内(工艺品部导购)	165
2. 品物のお薦め(推荐商品)	171
ウーロン茶(乌龙茶)	171
漢方薬(中药)	174
書画など(书画等)	177
陶磁器(陶瓷器)	181
3. 品物のご説明(介绍商品情况)	185
サイズについて(关于尺寸)	185
デザインについて(关于式样)	190
形と色について(关于形状与颜色)	193
品質について(关于商品质量)	195
4. 価格とお支払い(价格与付款)	197
値切られた場合(顾客还价时)	197
お支払い(付款)	199
チップのお断わり(谢绝小费)	201

5. お客へのサービス(为顾客服务)	203
品切れの場合(缺货时)	203
配達の受付(办理送货手续)	207
託送の受付(办理托运手续)	210
返品と交換(退换货)	213

ビジネス・センター(商务中心)

ファックスの受付(收发传真)	219
コピーとタイピング(复印与打字)	221
チケット予約のご依頼(代客订票)	223
航空券確認のご依頼(代客确认机票)	226
会議場の貸し出し(租借会场)	228

附录 I 汉日对照主要商品名	232
-----------------------------	-----

附录 II 汉日对照中、西、日菜单	251
--------------------------------	-----

日 語 語 音

I. 清音表(五十音表)

段 行	あ(ア) 段	い(イ) 段	う(ウ) 段	え(エ) 段	お(オ) 段
あ(ア)行	あ(ア) a	い(イ) i	う(ウ) u	え(エ) e	お(オ) o
か(カ)行	か(カ) ka	き(キ) ki	く(ク) ku	け(ケ) ke	こ(コ) ko
さ(サ)行	さ(サ) sa	し(シ) shi	す(ス) su	せ(セ) se	そ(ソ) so
た(タ)行	た(タ) ta	ち(チ) chi	つ(ツ) tsu	て(テ) te	と(ト) to
な(ナ)行	な(ナ) na	に(ニ) ni	ぬ(ヌ) nu	ね(ネ) ne	の(ノ) no
は(ハ)行	は(ハ) ha	ひ(ヒ) hi	ふ(フ) fu	へ(ヘ) he	ほ(ホ) ho
ま(マ)行	ま(マ) ma	み(ミ) mi	む(ム) mu	め(メ) me	も(モ) mo
や(ヤ)行	や(ヤ) ya	い(イ) i	ゆ(ユ) yu	え(エ) e	よ(ヨ) yo
ら(ラ)行	ら(ラ) ra	り(リ) ri	る(ル) ru	れ(レ) re	ろ(ロ) ro
わ(ワ)行	わ(ワ) wa	い(イ) i	う(ウ) u	え(エ) e	を(ヲ) o
					ん(ン) n

II. 浊音表

が(ガ)行	が(ガ) ga	ぎ(ギ) gi	ぐ(グ) gu	げ(ゲ) ge	ご(ゴ) go
ざ(ザ)行	ざ(ザ) za	じ(ジ) ji	ず(ズ) zu	ぜ(ゼ) ze	ぞ(ゾ) zo
だ(ダ)行	だ(ダ) da	ぢ(ヂ) ji	づ(ヅ) zu	で(デ) de	ど(ド) do
ば(バ)行	ば(バ) ba	び(ビ) bi	ぶ(ブ) bu	べ(ベ) be	ぼ(ボ) bo

III. 半浊音表

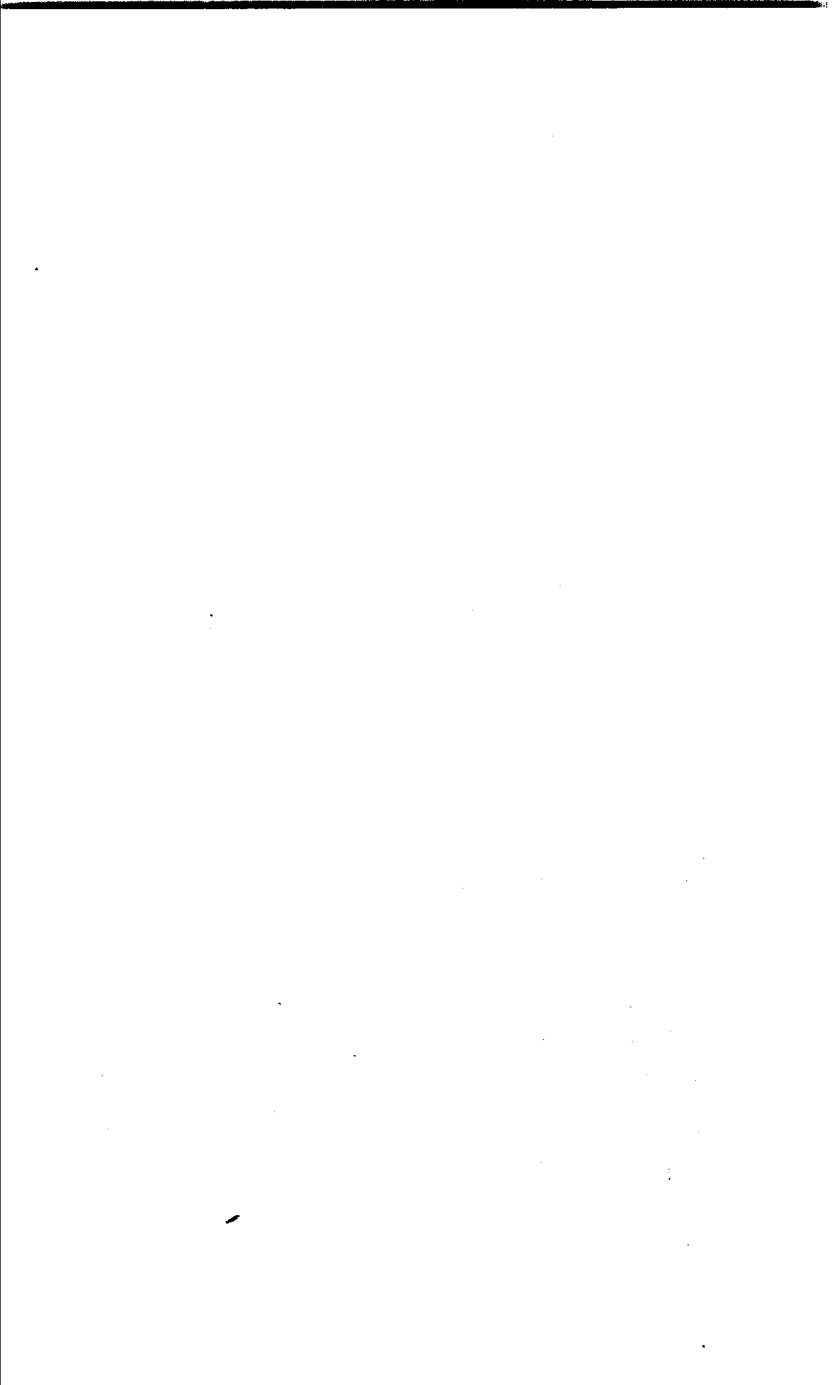
ぱ(パ)行	ぱ(パ) pa	ぴ(ピ) pi	ぷ(プ) pu	ぺ(ペ) pe	ぽ(ポ) po
-------	------------	------------	------------	------------	------------

IV. 拗音表

か(カ)行	きゃ(キャ) kya	きゅ(キュ) kyu	きょ(キョ) kyo
が(ガ)行	ぎゃ(ギャ) gya	ぎゅ(ギュ) gyu	ぎょ(ギョ) gyo
さ(サ)行	しゃ(シャ) sha	しゅ(シュ) shu	しょ(ショ) sho
ざ(ザ)行	じゃ(ジャ) ja	じゅ(ジュ) ju	じょ(ジョ) jo
た(タ)行	ちゃ(チャ) cha	ちゅ(チュ) chu	ちょ(チョ) cho
だ(ダ)行	ぢゃ(ヂャ) ja	ぢゅ(ヂュ) ju	ぢょ(ヂョ) jo
な(ナ)行	にゃ(ニャ) nya	にゅ(ニュ) nyu	にょ(ニョ) nyo
は(ハ)行	ひゃ(ヒャ) hya	ひゅ(ヒュ) hyu	ひょ(ヒョ) hyo
ば(バ)行	びゃ(ビャ) bya	びゅ(ビュ) byu	びょ(ビョ) byo
ぱ(パ)行	ぴゃ(ピャ) pya	ぴゅ(ピュ) pyu	ぴょ(ピョ) pyo
ま(マ)行	みゃ(ミャ) mya	みゅ(ミュ) myu	みょ(ミョ) myo
ら(ラ)行	りゃ(リャ) rya	りゅ(リュ) ryu	りょ(リョ) ryo

说明

日语的字母叫做假名。假名既是日语的书写符号，也是表音符号。假名按其字体形态分为“平假名”和“片假名”两种。以上各表中所列，草书体的为平假名，()中楷书体的为片假名。各个假名下所注英文字母为该假名的读音。



フロント (前 厅)

1. ルーム・リザーベーション

予約の受付

オペレーター: チューリップホテルでございます。

客: あの、予約をしたいのですが。

オペレーター: はい。少々お待ちください。

予約係: 客室予約でございます。

客: お客様の予約をしたいのですが。

予約係: ありがとうございます。いつのお泊りでいらっしゃいますか。

客: 5月1日からです。

予約係: 何泊のご予定でしょうか。

客: 3泊です。

予約係: 何名様でしょうか。

客: 夫婦二人です。

予約係：ツインまたはダブルのどちらがよろしいで
しょうか。

客：ツインの部屋へやをお願いします。ねが

予約係：お調べいたしますので、少々お待ちくださ
いませ。……お待たせいたしました。3 5 0 元
のお部屋へやと 4 5 0 元のお部屋へやがご用意できます
が、いかがいたしましょうか。

客：4 5 0元の方ほうをお願いします。ねが

予約係：かしこまりました。お泊りの方のお名前を
伺えますでしょうか。うかが

客：はい。中村清豪夫妻です。なかむらきよたけ ふうさい

予約係：すみませんが、ローマ字の綴りつづを教えたい
ただけませんか。おし

客：はい。NAKAMURA KIYOTAKEです。

予約係：お客様のお名前なまえとご連絡先れんらくさきをお願いします。ねが

客：私、東洋貿易上海事務所の大田です。電話番号
は5043-3388内線2023です。わたし とうようほうえきシャンハイじむしょ おおた でんわばんごう

予約係：お支払いしはらはご本人様ほんにんさまでしょうか。

客：いいえ、事務所の方ほうへお願いします。ねが

予約係：どちらの部署ぶしよにお送りおくいたしまし
ょうか。

客：経^{けい}理^り課^か宛^{あて}に^{ねが}お願^{ねが}い^いし^ます。

予^よ約^{やく}係^{けい}：お泊^{とま}り^{かた}に^となる^う方^{かた}の^とフ^とラ^とイト^と・ナ^とン^とバ^とー^とと^と到^と
着^{ちやく}時^じ刻^{こく}は^わお分^{わか}り^りで^しょう^かか。

客：東^{とう}方^{ほう}航^{こう}空^{くう}の^ご5^ご2^ご4^ご便^{びん}で、虹^{こう}橋^{きょう}空^{くう}港^{こう}着^{ちやく}午^ご後^ご5^ご時^じの^よ予^よ
定^{てい}で^つす^つか^つら、お^はた^はく^はへ^は着^{ちやく}く^くの^ろは^く早^さく^くて^じ6^じ時^じご^ごろ^ろだ^だ
と^{おも}い^いま^ます。

予^よ約^{やく}係^{けい}：か^かし^しこ^こま^まり^りま^まし^した^た。ご^ご予^よ約^{やく}を^か確^{かく}認^{にん}さ^させ^いて^い
た^なだ^なき^きま^ます。中^{なか}村^{むら}様^{さま}ご^ご夫^ふ妻^{さい}、4 5 0 元^{よん ひやく ごじゅう げん}の^のツ^つイ^い
ン^への^やお^ご部^が屋^{つつ}で^{たち}5 月^{さん}1 日^{ばく}か^よら^{やく}3 泊^うで^{けた}ご^ま予^よ約^{やく}を^を承^うり^り
ま^まし^した^た。係^{かかり}は^{おう}王^{おう}で^でご^ござ^ざい^いま^ます。あ^あり^りが^がと^とう^うご^ござ^ざい^い
ま^まし^した^た。お^お待^{まち}ち^ちい^いた^たし^して^てお^おり^りま^ます。

[参考译文]

1. 预 订 房 间

办理预订

接线员：这里是郁金香饭店。

顾客：我想预订房间。

接线员：好的，请稍等。

预订员：这里是客房预订部。

顾客：我们要为客户订个房间。

预订员：谢谢您。请问客人什么时候用房？

顾客：从5月1日开始。

预订员：打算住几天？

顾客：三天。

预订员：几位客人？

顾客：夫妇两人。

预订员：要双人房还是双人床房间？

顾客：要双人房。

预订员：让我查一下，请稍等。……让您久等了。

我们有350元和450元的两种房间，您要哪一种？

顾客：要450元的房间。

预订员：好的。您能告诉我住宿客人的姓名吗？

顾客：是中村清豪夫妇。

预订员：对不起，请告诉我拉丁字母拼写法好吗？

顾客：NAKAMURA KIYOTAKE。

预订员：请问先生的尊姓和联系地点？

顾客：我是东洋贸易公司上海办事处的大田。电话号码是5043-3388转2023分机。

预订员：是住宿的客人自己付款吗？

顾客：不，请向办事处结算。

预订员：（付款通知）寄给哪个部门？

顾客：请寄给财会科。

预订员：请问您知道下榻本店的客人乘坐的飞机航班和到达时间吗？

顾客：他们乘坐东方航空公司的524班机，到虹桥机场的预定时间是下午5点钟，所以到贵店最早也得