

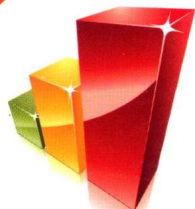


酒店餐饮企业管理工具箱

Catering Management

餐饮服务常用 英语口语大全

滕悦然 主编



化学工业出版社



酒店餐饮企业管理工具箱

Catering Management

餐饮服务常用 英语口语大全

滕悦然 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书设计了三大栏目：一是短语及词汇集锦，介绍某项服务可能涉及的词汇及短语；二是关键句型，列举餐饮服务过程中常用的英语口语句型，其中，单独列出了国外客人常说常问的句型，便于针对性的培训；三是根据餐饮服务情景设计了适当的对话，方便受训者一对一地进行角色演练。书后附中西餐菜名、烹调用语、餐具等的中英文对照及餐饮服务中常用的英文表单，可帮助服务人员能够正确解说菜单、菜品，为客人提供更好的服务。

本书适合于餐饮培训部门用来做内部培训教材，也适合专业的培训机构或者旅游学院用于学生培训，也可作为餐饮企业在岗员工用做手边便携书，随时用来查询。

图书在版编目（CIP）数据

餐饮服务常用英语口语大全 / 滕悦然主编. —北京：化学工业出版社，2014.6
（酒店餐饮企业管理工具箱）
ISBN 978-7-122-20272-7

I. ①餐… II. ①滕… III. ①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（2014）第 068976 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：蒋 宇

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 刷：北京永鑫印刷有限责任公司
装 订：三河市宇新装订厂
710mm×1000mm 1/16 印张12³/₄ 字数252千字 2014年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.80 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

餐饮服务业 (Catering Services) 是通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动于一体, 向消费者专门提供各种酒水、食品、消费场所和设施的食品生产经营行业。它对宾客所提供的是有形的“硬件设计”和无形的“人的服务”。

成功的餐厅必须有佳肴美食 (Good Food and Good Beverage)、周到的服务 (Good Service)、合理的价格 (Reasonable Price)、清洁的环境 (Nice Environment)、舒适的气氛 (Nice Atmosphere)。而服务 (Service) 是以最亲切热忱的态度去接待欢迎客人, 主动为客人设身处地着想, 并适时提供一切必要的事物, 使客人享受一种宾至如归的安适气氛。此乃服务的真谛, 所以说服务即餐厅的生命, 为一种无形无价的商品。

基于我国旅游环境的改善与发展, 来华旅游或就业的外国友人也越来越多, 他们也就成了餐饮业的常客。要使外国友人在我国餐厅享受到高品质的饮食、周到的服务, 餐饮从业人员必须能够听得懂国外客人所讲的英语, 也能够用流利的英语回应他们的问话、引导他们的消费、满足他们的各项需求。为此, 我们精心编写本书, 以帮助餐饮企业能够有目标地对员工提供英语培训, 特别是口语培训方面。

本书设计了三大栏目。一是短语及词汇集锦, 介绍某项服务可能要涉及的词汇及短语; 二是关键句型, 列举餐饮服务过程中常用到的英语口语句型; 句型列举中一个最大的特点是将客人常说的句型单独罗列出来, 以便服务员能够清楚地听明白客人的话, 与客对话。三是根据餐饮服务中的情景来设计适当的对话, 培训的时候让受训者一对一地进行角色演练。书后还附录了中西餐菜名、烹调用语、餐具等的中英文对照及在餐饮业中常用的英文表单, 以帮助服务人员能够更好解说菜单、菜品, 为客人提供更好的服务。

本书的编写方式是按服务内容从词汇到关键句型, 再到与客对话, 层层深入, 层层推进, 使学习者不仅能够掌握餐饮服务专业英语, 还能帮助其了解餐饮服务的技巧、操作流程和业

务知识。本书适合于餐饮企业培训部门用来做内部培训教材，也适合专业的培训机构或者旅游学院用于培训学生，也可作为餐厅在岗工作人员用作手边便携书，随时用来查询。

本书由滕悦然主编，在编写过程中获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王春华、王春侠、王玉奇、赵静洁、刘婷、刘作良、刘云娇、石保庆、何亚龙、陈丽、靳玉良、赖娇珠、张杰、张艳红、宋春霞、高锬、李汉东、李春兰、李景吉、何志阳、魏锡强、陈强、谭双可、解素跃、李宁宁、李军，最后全书由匡仲潇审核。在此一并表示感谢！由于编者水平所限，不足之处敬请读者指正。

编者

目录

CONTENTS 第一章 餐饮服务常用礼貌用语 1

一、欢迎语 (Greetings)	2
关键句型	2
与客对话	2
情景1-01: 欢迎史密斯先生	2
二、告别语 (Farewells)	3
关键句型	3
与客对话	4
情景1-02: 结账后欢送客人	4
情景1-03: 服务员欢送客人	5
三、感谢应答语 (Answers)	5
关键句型	5
与客对话	6
情景1-04: 谢谢客人的光临	6
情景1-05: 希望再次见到客人	7
四、祝福语 (Greetings)	7
关键句型	7
与客对话	8
情景1-06: 祝福客人生日快乐	8
五、介绍 (Introduces)	9
关键句型	9
与客对话	9
情景1-07: 询问客人姓名	9
六、客人寻求帮助 (Asking for Help)	10
关键句型	10
与客对话	11
情景1-08: 客人问路	11
七、致歉语 (Apologies)	11
关键句型	11
与客对话	13

情景1-09: 因账单错误向客人道歉	13
情景1-10: 为菜不合客人胃口而道歉	14
八、提供帮助 (Offering Help)	14
关键句型	14
与客对话	15
情景1-11: 带领客人到包房	15
九、提醒语 (Reminders)	15
关键句型	15
与客对话	16
情景1-12: 提醒客人不要吸烟	16
十、找地方 (Looking for a place)	16
关键句型	17
与客对话	18
情景1-13: 客人问厕所在哪儿	18
情景1-14: 客人问厕所在哪儿	18
十、好久不见 (Long Time No See)	18
关键句型	18
与客对话	19
情景1-15: 好久不见的客人来了	19
十一、请求重复 (Asking for Repetition)	20
关键句型	20
与客对话	20
情景1-16: 请客人重复说一下名字	20
十二、问时间 (Ask the Time)	21
关键句型	21
与客对话	21
情景1-17: 客人问时间及时差	21
十三、问日期或星期几 (Ask the Date)	22
关键句型	22
与客对话	23
情景1-18: 客人问今天星期几了	23
十四、请顾客自便 (Please Help Yourself) ...	24
关键句型	24
与客对话	24
情景1-19: 上完汤后请客人慢用	24

第二章 订餐服务用语 25

一、餐位预订服务 26

词汇短语集锦 26

关键句型 26

与客对话 31

情景2-01: 预订角落里的座位 31

情景2-02: 预订一张八人桌 32

情景2-03: 预订七点钟的10人桌 32

情景2-04: 不能完全确定时间的预订 33

情景2-05: 预订靠窗的两人座 34

情景2-06: 询问客人预订信息 34

情景2-07: 预订包间 34

二、因客满婉拒预订 35

词汇短语集锦 35

关键句型 36

与客对话 37

情景2-08: 今晚明晚预订均满 37

情景2-09: 客人请求有取消即刻通知 37

情景2-10: 将客人列入等待名单 38

情景2-11: 因为旺季预订满了 38

情景2-12: 预订已满换时间段 38

三、客人预订的确认 39

词汇短语集锦 39

关键句型 39

与客对话 40

情景2-13: 顾客来电确认预订 40

情景2-14: 预订员去电确认预订是否有变化 40

情景2-15: 预订的人数少了两个 41

四、客人更改预订 41

词汇短语集锦 42

关键句型 42

与客对话 42

情景2-16: 不同意更改预订 42

情景2-17: 不同意推迟预订的就餐时间 43

情景2-18: 同意客人将预订推迟到后天 43

五、客人来电问路..... 43

词汇短语集锦 44

关键句型 44

与客对话 44

情景2-19: 客人不知道怎么去餐厅 44

情景2-20: 客人下了车却找不到餐厅 45

六、客人预订外卖..... 45

词汇短语集锦 45

关键句型 46

与客对话 49

情景2-21: 客人点一份商务套餐 49

情景2-22: 请求推荐外卖 50

情景2-23: 预订外卖猪排 50

情景2-24: 预订花椰菜和大白菜 50

情景2-25: 预订五份经济套餐 51

情景2-26: 客人请求送早餐 51

情景2-27: 要求外卖12点送到 51

情景2-28: 保证在客人要求的时间送到 52

情景2-29: 预订10个盒饭 52

情景2-30: 客人等餐太久来电催促 52

情景2-31: 客人要求带找100元钱的零钱 53

七、宴席预订..... 53

词汇短语集锦 53

关键句型 53

与客对话 56

情景2-32: 预订婚宴 56

情景2-33: 预订晚宴并确认 57

第三章 迎宾引座用语 59

一、欢迎光临..... 60

词汇短语集锦 60

关键句型 60

与客对话 60

情景3-01: 欢迎熟客 60

情景3-02: 没有预订的生客 61

二、确认是否有预订	61
词汇短语集锦	61
关键句型	62
与客对话	62
情境3-03: 客人有预订	62
情境3-04: 客人以某人的名义预订了餐位	63
情景3-05: 客人没有预订	63
三、客人询问有无最低消费	63
词汇短语集锦	63
关键句型	64
与客对话	64
情景3-06: 客人不介意最低消费	64
情景3-07: 客人不愿意接受最低消费	65
四、引客入座服务	65
词汇短语集锦	65
关键句型	66
与客对话	67
情景3-08: 客人要靠窗的座位	67
情景3-09: 引客人至预订的包间	68
情景3-10: 客人询问哪里挂衣服	68
四、安排座位(换桌、拼桌、分桌)	68
词汇短语集锦	69
关键句型	69
与客对话	71
情景3-11: 客人不介意与别人同桌	71
情景3-12: 客人选择与人共桌	71
情景3-13: 有空位了换位	71
情景3-14: 靠窗的桌子不够大要分开坐	72
情景3-15: 人多桌小分桌而坐	72
五、安排等位	73
词汇短语集锦	73
关键句型	73
与客对话	74
情景3-16: 没有大桌	74
情景3-17: 客人说有预订但没找到名字	74

第 四 章 点菜服务用语 76

一、递上菜单并介绍菜单..... 77

词汇短语集锦 77

关键句型 77

与客对话 78

情景4-01: 送菜单 78

情景4-02: 客人马上点菜 78

二、点菜服务(主菜) 79

词汇短语集锦 79

关键句型 79

与客对话 83

情景4-03: 客人不要辣的 83

情景4-04: 客人想吃开胃的菜 83

情景4-05: 鸡蛋怎么做 84

情景4-06: 客人要求推荐菜点 84

三、点菜服务(辅菜) 84

词汇短语集锦 85

关键句型 85

与客对话 85

情景4-07: 客人点混合沙拉 85

情景4-08: 客人还想要开胃小菜 86

四、特殊状况的处理..... 86

词汇短语集锦 86

关键句型 86

与客对话 87

情景4-09: 最受欢迎的菜卖完了 87

情景4-10: 今天这道菜没有了 88

五、菜品的推荐..... 88

词汇短语集锦 88

关键句型 89

与客对话 90

情景4-11: 推荐地方菜 90

情景4-12: 推荐特价菜 91

情景4-13: 推荐招牌菜 91

情景4-14: 推荐特色风味菜 91

情景4-15: 推荐开胃菜 92

情景4-16: 推荐中国传统菜品	93
情景4-17: 推荐招牌汤	93

第 五 章 酒水服务用语 95

一、推荐酒类..... 96

词汇短语集锦	96
关键句型	96
与客对话	99
情景5-01: 推荐中国米酒	99
情景5-02: 客人想喝中国酒	100
情景5-03: 推荐西方酒	100
情景5-04: 推荐葡萄酒	101
情景5-05: 推荐利口酒	101
情景5-06: 客人只需要啤酒	102
情景5-07: 客人想喝温和一点儿的酒	102
情景5-08: 对不起, 这种酒暂时没有	103
情景5-09: 那种酒暂时不供应了	103
情景5-10: 客人要加冰的威士忌	103

二、饮料服务..... 104

词汇短语集锦	104
关键句型	104
与客对话	106
情景5-11: 客人要新鲜果汁	106
情景5-12: 客人要新鲜又健康的饮料	106
情景5-13: 客人要新鲜果汁	107
情景5-14: 点儿童饮料	107

三、推荐茶水..... 108

词汇短语集锦	108
关键句型	109
与客对话	110
情景5-15: 客人想喝绿茶	110
情景5-16: 客人要喝功夫茶	110

四、咖啡服务..... 111

词汇短语集锦	111
关键句型	111
与客对话	112
情景5-17: 客人点咖啡	112
情景5-18: 一杯咖啡不够	113

情景5-19: 上咖啡服务	113
情景5-20: 客人外带咖啡	114

五、斟酒服务 114

词汇短语集锦	114
关键句型	115
与客对话	116
情景5-21: 斟酒	116
情景5-22: 客人不愿再来一杯	117
情景5-23: 酒送错了桌	117
情景5-24: 上错了酒	117

第 六 章 餐间服务用语 118

一、请等候上菜 119

词汇短语集锦	119
关键句型	119
与客对话	120
情景6-01: 客人等菜等烦了	120

二、上菜服务 121

词汇短语集锦	121
关键句型	121
与客对话	123
情景6-02: 这道菜看上去不像	123
情景6-03: 上冷盘	123
情景6-04: 介绍宫保鸡丁	124
情景6-05: 上汤	124
情景6-06: 上错菜了	125
情景6-07: 上错汤了	125
情景6-08: 催菜	126

三、客人席间服务 126

词汇短语集锦	126
关键句型	127
与客对话	129
情景6-09: 询问客人是否需要服务	129
情景6-10: 杯子脏了要换	129
情景6-11: 客人要求加米饭	129
情景6-12: 收盘子后加餐	130
情景6-13: 餐刀太钝了	130

情景6-14: 客人想换菜	131
情景6-15: 客人要金威啤酒	131
情景6-16: 客人不满意推荐的菜	131
情景6-17: 收盘子并点甜点	132

第 七 章 其他服务用语 133

一、结账服务 134

词汇短语集锦	134
关键句型	134
与客对话	139
情景7-01: 分开付账	139
情景7-02: 旅行支票付账	140
情景7-03: 客人询问费用	140
情景7-04: 在账单上签字	141
情景7-05: 信用卡付账	141
情景7-06: 用信用卡结账	142
情景7-07: 提醒信用卡消费限额	142
情景7-08: 使用折扣卡和赠券	142
情景7-09: 使用优惠券结账	143
情景7-10: 用餐券付费	143
情景7-11: 用外币付费	144
情景7-12: 发现假币	144

二、提供打包服务 144

词汇短语集锦	145
关键句型	145
与客对话	146
情景7-13: 客人要求打包	146
情景7-14: 询问客人是否打包	146

三、客人投诉服务用语 146

词汇短语集锦	147
关键句型	147
与客对话	155
情景7-15: 客人投诉服务态度差	155
情景7-16: 客人抱怨服务态度差及菜太辣了	155
情景7-17: 客人抱怨菜没熟	156
情景7-18: 饮料洒到客人衣服上了	156
情景7-19: 客人抱怨菜不新鲜	156
情景7-20: 客人抱怨未给他们留位	157

情景7-21: 客人抱怨等太久了	157
情景7-22: 客人抱怨等菜等得太久(1)	157
情景7-23: 客人抱怨等菜等得太久(2)	158
情景7-24: 客人上错菜了	158
情景7-25: 客人投诉上的菜是辣的	159
情景7-26: 客人嫌味道不够正宗	159
情景7-27: 客人抱怨阳光直射眼睛	159
情景7-28: 客人抱怨太吵	160
情景7-29: 客人抱怨太热	160
情景7-30: 客人抱怨没有烟灰缸	161
情景7-31: 客人抱怨没挂西服的地方	161
情景7-32: 客人投诉一道菜收了两次费用	161
情景7-33: 多算了客人的费用	161
情景7-34: 账单上有未点的菜	162

四、客人离开前的其他服务 162

词汇短语集锦	162
关键句型	163
与客对话	165
情景7-35: 客人非常满意	165
情景7-36: 客人认为服务质量不够好	165
情景7-37: 客人丢了外套	166

附 录 167

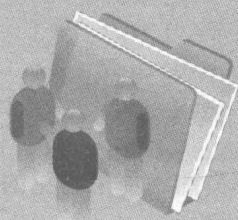
附录一 餐饮服务常用英文表单 168

表单01: 点菜单	168
表单02: 酒水单	168
表单03: 酒水寄存单	169
表单04: 会议、婚宴、大型宴会合约书	169
表单05: 临时借据	170
表单06: 客房用膳送餐记录	170
表单07: 送房服务器皿登记表	171
表单08: 宴会预订通知单	172

附录二 餐饮业常见中英文对照 173

一、西餐菜品中英文对照	173
二、中餐菜品中英文对照	179
三、中国菜常用烹调词语	189
四、餐具的中英文对照	189

参考文献 190



第一章

餐饮服务常用礼貌用语

在餐饮服务当中，每一个职员都有可能遇到客人。在高级餐饮店中，要求每一个服务员都掌握一定的英语会话能力。本章介绍一些餐饮店常用的礼貌用语、短语及句子，并设置“与客对话”栏目，以引导服务员进行对话练习。“与客对话”栏目中的“S”为Staff（服务员）、“G”为Guest（客人）的缩写。



一、欢迎语 (Greetings)

餐饮店服务员要主动对客人表示欢迎。因此，餐饮店服务员熟练使用常见的欢迎问候语，可以消除用餐客人的陌生感，让客人感到宾至如归。

关键句型

1. Welcome to our restaurant.
欢迎光临。
2. Welcome to have your meals here.
欢迎您来就餐。
3. Glad to see you again!
很高兴您再次光临本店。
4. How do you do!
您好！
5. Good morning / afternoon / evening!
早上 / 下午 / 晚上好！
6. How are you (doing)?
您好吗？
7. Welcome, Sir (Madam).
欢迎光临，先生（女士）。
8. Please come in. It's so nice of you to make it.
请进，欢迎光临。
9. We're glad to have you here.
我们很高兴您来到这儿。
10. Nice to meet (see) you! / It was nice seeing you
很高兴见到您！
11. I'm glad to see you again, Sir (Madam) .
再次见到您真高兴，先生（女士）。
12. Fine, thank you, and you?
很好，谢谢，你呢？

与客对话

情景1-01：欢迎史密斯先生

S : Good evening. Mr. Smith. Nice to see you again!