

翻开即用！一看即会！张口即说！
从酒店菜鸟到酒店红人，就这么简单！



爱说英语
TALK IN ENGLISH

超完美 酒店英语

老外教你这样说

- ★ 图解单词
- ★ 金句汇总
- ★ 实景再现
- ★ 知识补充
- ★ MP3光盘

优尼创新外语研发中心◎主编

[美] Kathleen Vaughan Charles Glenn ◎审校

听说读写

简便易学，快速提升你的酒店英语水平！

酒店英语
5大服务，
说得够地道，
服务更周到！



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



超完美 酒店英语

优尼创新外语研发中心◎主编

[美] Kathleen Vaughan | Charles Glenn | ◎审校

老外教你这样说

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

超完美酒店英语 : 老外教你这样说 / 优尼创新外语
研发中心主编. — 北京 : 人民邮电出版社, 2015. 1
ISBN 978-7-115-37234-5

I. ①超… II. ①优… III. ①饭店—英语—口语
IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第228496号

内 容 提 要

随着旅游行业和酒店行业的不断发展,酒店从业人员和出国游客有必要掌握流利、顺畅的英语口语以跟上时代的步伐。要想学好酒店英语口语,选择一本合适的酒店英语口语指导用书很有必要。

本书从前台、客房、餐饮、健康娱乐和商务五大部分入手,每一部分又分为不同的场景,精选最常见和最实用的酒店英语词汇、句子、情景对话用以读者拓展知识,并配备了精彩的插图帮助读者融入情景。本书还附赠由资深外籍配音专家录制的MP3光盘,让读者可以随时随地模仿跟读,提高自己的英语水平。

-
- ◆ 主 编 优尼创新外语研发中心
责任编辑 李士振
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京天宇星印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 6.5 2015 年 1 月第 1 版
字数: 218 千字 2015 年 1 月北京第 1 次印刷
-

定价: 35.00 元(附光盘)

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

随着中国旅游市场的快速发展,外国游客来中国参观旅游的人数持续增加,由此带动了中国酒店行业的快速发展。同时我国赴国外旅游的人数也越来越多。英语作为全球化语言,是酒店从业人员接待外国游客的必备技能。掌握好英语,能够让酒店从业人员更从容、更有效地接待外国游客。另外,在国外入住酒店的时候,能够用英语流畅地沟通可以使旅客的出行更加愉快。为了有效地帮助酒店从业人员和出行者掌握酒店英语,我们编写了本书。

本书的内容编排细致入微,精选最常见、最地道的美语口语来诠释酒店行业的工作细节。我们相信,读者一定可以通过学习本书受益匪浅。

1. 精彩图解词汇, “看”着背单词!

实景图展现单词含义,大大丰富你的视觉,增强记忆力!

2. 专业知识大放送, 高效提升专业素养!

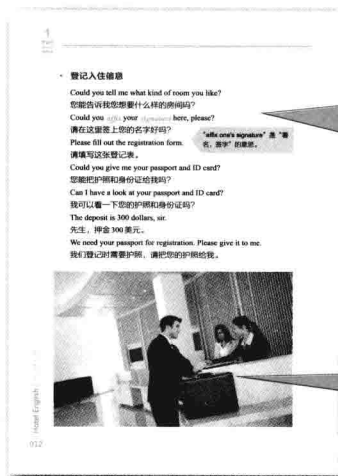
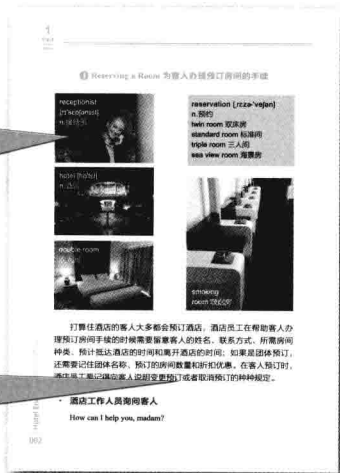
精心挑选工作常识, 巩固专业知识技能, 工作更得力!

3. 句子分类方便搜索, 马上找到你想说的话!

例句丰富, 表达地道, 分门别类, 一目了然!

4. 精彩图片展示, 快速融入情景!

穿插实景图, 增强参与感, 学习更有趣、更高效!



目录

Part 1 Front Office 服务前台, 酒店服务形象的重要展示

1. Reserving a Room 为客人办理预订房间的手续.....	002
2. Entrance Service 门童欢迎客人的到来.....	007
3. Checking In at the Reception Desk 接待处办理入住登记手续.....	011
4. Luggage Deposit 寄存客人的行李.....	016
5. Concierge Service 为客人提供门房服务.....	021
6. The Lost and Found 帮客人寻找丢失的物品.....	026
7. Consulting About Tour 为客人提供旅游信息.....	031
8. Complaining 接到并处理客人的投诉.....	036
9. Checking Out 为客人办理结账退房.....	041

Part 2 Hotel Housekeeping 客房服务, 客人住宿关心的重点

10. Wake-up Service 为客人提供叫醒服务.....	048
11. Room Cleaning 为客人清理房间.....	053
12. Laundry Service 为客人提供洗衣服务.....	058
13. Maintenance 为客人提供维修服务.....	062
14. Room Service 为客人提供送餐服务.....	066
15. Telephone Service 为客人接通电话.....	071
16. Adding Items 为客人增添物品.....	075
17. Subscribing to Newspapers 为客人提供订报服务.....	079
18. Other Services 你还可以为客人提供其他服务.....	083

Part 3 Food & Drink 美味食物, 客人快乐心情的点缀

19. Reserving a Table 为客人办理预订餐位.....	090
20. Guests Receiving 欢迎客人前来就餐.....	095

21. Ordering Food 等待客人点餐, 记录客人要求	100
22. Serving Dishes 为客人呈上可口的饭菜	105
23. Arranging a Banquet 帮助客人安排一场宴会	110
24. Accepting Tips or Not 到底要不要客人的小费	115
25. Checking Out 客人用餐完毕要结账	119

Part 4 Relaxing & Health 健康娱乐, 为客人提供人性化服务

26. Enjoying a Spa 让客人享受极佳的水疗服务	124
27. Beauty Care 为客人进行美容护理	129
28. Hair Care 为客人提供理发服务	134
29. Singing at KTV 客人在KTV唱歌	140
30. Serving Drinks in the Bar 为客人在酒吧提供酒水	145
31. At the Ballroom 在舞厅里跳舞	150
32. In the Gym 在健身房锻炼身体	155

Part 5 Business Service 商务服务, 帮助客人解决难题烦恼

33. Having Conferences 召开会议进行商讨	160
34. Typing and Photocopying 需要打印文件	164
35. Faxing 请帮忙收发传真	169
36. Shopping 精挑细选各种商品	174
37. Currency Exchange 需要兑换其他货币	179
38. Arranging a Taxi 帮你安排出租车	184
39. Reserving a Ticket 帮你代订各种票券	188
40. Some Emergencies 处理紧急情况	193

Appendix 附录

1. 酒店内常见标志单词	200
2. 酒店部门职位一览表	201

Part 1

Front Office

服务前台，酒店服务形象的重要展示

① Reserving a Room 为客人办理预订房间的手续



打算住酒店的客人大多都会预订酒店，酒店员工在帮助客人办理预订房间手续的时候需要留意客人的姓名、联系方式、所需房间种类、预计抵达酒店的时间和离开酒店的时间；如果是团体预订，还需要记住团体名称、预订的房间数量和折扣优惠。在客人预订时，酒店员工要记得向客人说明变更预订或者取消预订的种种规定。

• 酒店工作人员询问客人

How can I help you, madam?

我能为您做什么吗，女士？

May I help you, sir?

需要我帮忙吗，先生？

• 客人说出预订房间的要求



I want a single room for Monday.

我想预订周一的一间房间。

I would like a double room from tomorrow to this weekend.

我想预订一间从明天到这周末的双人房。

I'd like to book a twin room for the next whole week.

我想预订一间整个下周的双床房。

• 酒店工作人员还可能与客人有这样的交谈

What kind of price do you like?

您喜欢哪个价位的？

What room do you prefer?

您更喜欢什么房间？

We offer you a discount of 10% on Monday.

我们在周一会给您打9折。

Which day will you arrive?

您哪一天到呢?

How long will you stay here?

您会在这里住多久?

I'm sorry that all the rooms have been booked up.

很抱歉, 所有的房间都已经预订完了。

All the rooms are fully booked, because it's peak season now.

由于现在是旺季, 所以所有房间都预订完了。

• 客人可能会临时更改预订信息

I'm sorry, but I have to cancel my reservation.

对不起, 但我不得不取消我的预订。

I want to change my telephone number.

我想更换我的电话号码。

I'd like to extend my reservation for a week.

我想把预订延期一周。

I have to change my reservation information.

我需要更改我的预订信息。

下面这些问题, 可要注意喽

1. 为了使得到的信息更加清楚明确, 工作人员在询问客人预订信息时尽量每次只问一个问题。

2. 为了防止遗漏重要的信息, 工作人员应该对重要信息进行重复确认。

3. 假如房间已经订满, 不能满足客人的预订要求, 工作人员应该建议客人调整时间, 或者为客人查找附近其他的酒店。

现在我们来体验一下真实情景

Clerk: Good evening, this is Green Hotel. What can I do for you?

Jack: I want to reserve a single room. “would like to” 也可用于此句。

Clerk: Which date, sir?

Jack: From this Sunday to next Friday.

Clerk: How many people?

Jack: Only me.

Clerk: Hold on, please. Sorry, sir, only single room at 120 dollars is available. 还可以说 “Hold the line”。

Jack: I will take it. 你也可以说 “May I have your name?”

Clerk: Could you tell me your name?

Jack: Yes, Jack Smith. J-A-C-K, S-M-I-T-H.

Clerk: Thank you. Is this your phone number?

Jack: Yes.

Clerk: OK. A single room for Jack Smith at 120 dollars per day from this Sunday to next Friday. Looking forward to your coming.

Jack: Thank you.

酒店职员：晚上好，这里是格林大酒店。我能为您做些什么，先生？

杰克：我想预订一间单人房。

酒店职员：先生，请问哪天？

杰克：从这周日到下周五。

酒店职员：几个人？

杰克：就我一个人。

酒店职员：请您不要挂断。抱歉，先生，现在只有120美元的单人房了。

杰克：我就要它了。

酒店职员：您能告诉我您的名字吗？

杰克：可以，杰克·史密斯。J-A-C-K, S-M-I-T-H。

酒店职员：谢谢您。这是您的电话号码吗？

杰克：是的。

酒店职员：好的，杰克·史密斯预订一间单人房，每天120美元，从这周日到下周五。我们期待您的到来。

杰克：谢谢。

在这里补充一些知识营养吧

酒店客房预订都有哪些常见的形式？

1. 临时性预订 (Advance Reservation)：客人进行此类预订的时间距离抵达酒店的时间非常近，有的时候是抵达酒店当天预订。此类预订一般是不经过书面确认的，可以直接由前厅接待员受理。酒店对此类预订为客人保留至当天下午6点。

2. 确认性预订 (Confirmed Reservation)：此类预订是酒店经过书面确认的，可以为客人保留客房至某一时间，但如果客人在截止时间过后仍未抵店，而且没有做出任何声明，酒店可以将客房转给其他有需要的客人。

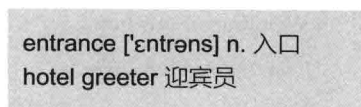
以上两种都属于非保证性预订。

3. 保证性预订 (Guaranteed Reservation)：此类预订是酒店通过预付款担保、信用卡担保与合同担保的方式来保障应有收入，但与此同时，酒店必须为客人保留客房至客人抵店日期的次日，除非是客人自动取消预订。此类预订是信誉最高的一种方式。

② Entrance Service 门童欢迎客人的到来



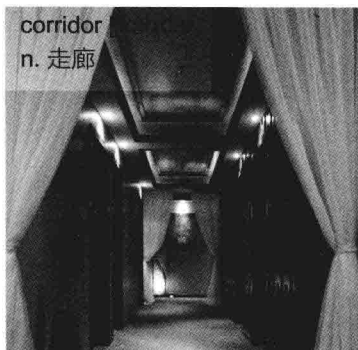
doorman ['dɔrmən] n.
门童



entrance ['entrəns] n. 入口
hotel greeter 迎宾员



stairs [steəz]
n. 楼梯



corridor
n. 走廊



reception ['ri:sepʃən]
n. 茶几

门童，也可以称为迎宾员，是酒店的门面，其主要的职责是店外迎送和店内迎送服务，具体包括为客人搬运行李、确认客人的行李件数、带领客人到房间等。

• 门童接待顾客

在这里也可以说 “What can I do for you?”

Good morning, sir. May I help you?

先生，您好。请问我能为您做点什么吗？

I beg your pardon.

请再说一遍。

Could you please spell your name?

您能拼写您的名字吗?

Welcome to our hotel.

欢迎光临我们的酒店。

“feel free to”的意思是“随意”。

Please *feel free to* tell us when you have any problem.

如果有问题,请随时告诉我们。

• 门童帮忙拿行李

Could I help you with your suitcase?

我来帮您拿手提箱好吗?

Let me do that for you.

让我来帮您。

Would you mind if I put your suitcase by the table?

我把您的手提箱放在桌子旁边好吗?

Shall I take care of your luggage?

我来帮您拿行李好吗?

Could I carry the suitcase for you?

我能为您提箱子吗?

• 门童引路

Go upstairs and turn left, then you will find your room.

上楼左转,您就会看到您的房间。

You can take the *elevator* to the fifth floor.

您可以乘电梯到达5楼。

在这里“elevator”可以替换为“lift”。

Could you tell me your room number?

请问您的房间号码是多少?

下面这些问题，可要注意喽

1. 门童在迎接顾客时，要面带微笑，千万不要态度蛮横，否则会使顾客对门童，甚至对酒店的印象大打折扣。

2. 门童要掌握并熟悉酒店的服务项目，当顾客有疑问并询问时，可以解答顾客的疑问，更好地为顾客服务。

3. 门童在与顾客交谈时，应尽量使用服务敬语，不要使用俚语。例如，“OK”就最好不要使用，而应该使用“Certainly”等比较正式的语言。

现在我们来体验一下真实场景

Hotel Greeter: Welcome to our hotel, sir. May I help you?

Green: Could you tell me where the toilet is?

Hotel Greeter: Go straight and you will find it at the end of the corridor.

Green: Thank you.

Hotel Greeter: Would you mind if I help you with your suitcase?

Green: Thank you. Could you put it by the reception desk? I will check in after I go out.

Hotel Greeter: Certainly.

Green: Could you please tell me how I get to the elevator? I will enter my room after I check in.

Hotel Greeter: Don't worry. We will have a bellboy show you to your room.

Green: That's great. I have a poor sense of direction. Thank you.

门童：先生，欢迎来到我们的酒店。请问我能为您做些什么吗？

格林：你能告诉我卫生间在哪里吗？

门童：一直走，在走廊的尽头您就会找到卫生间。

格林：谢谢。

门童：我能帮您拿手提箱吗？

格林：谢谢。你能把手提箱放到接待处旁边吗？我出来后要办理入住登记手续。

门童：当然可以。

格林：你能告诉我怎样到电梯那里吗？我办理完入住登记手续以后要进房间。

门童：不用担心。我们会有服务生带您到房间。

格林：太棒了。我的方向感太差了。谢谢。

在这里补充一些知识营养吧

怎样做好一名门童？

1. 仔细观察。认真观察可以让门童找到对客人服务的切入点。通过细心观察，门童可以从很多细节了解客人的情况，分析出他的需求，从而为他提供有针对性的服务。这些细节包括客人的身份、客人乘坐的交通工具、性别、年龄、衣着和客人提供的信息。

2. 服务良好。门童一定要在合适的时机为客人提供良好的服务，这其中包括：在岗位上要时刻保持标准的站立姿势；当客人出现在视线内，并距离手拉门5米以内时，要面带微笑注视着客人；当客人距离手拉门1.5米时，应该迅速使用规范动作打开门。

3. 得体道别。客人离开酒店时，门童的一个得体的道别会让客人心情愉快，感受到酒店温馨的服务。要用眼神去注意客人，面带微笑，当客人来到门前的时候为其打开门；客人坐车离开时为客人打开车门，做出得体的道别，目送客人离开。

③ Checking In at the Reception Desk 接待处办理入住登记手续

form [fɔ:m]

n. 表格



bell [bɛl] n. 铃

identification card 身份证



passport

['pæspɔ:t]

n. 护照

key card

钥匙牌



当客人到达酒店后，接待人员简单问候之后就开始办理入住登记手续。酒店的接待处可以为客人提供很多服务，例如入住登记、分配房间和顾客在住宿期间需要的询问、叫醒和留言等服务。在客人填好入住登记信息后，接待人员应该将房间钥匙交给客人，并让客人在房卡上签名。

• 接待人员简单问候

Welcome to Peak Hotel.

欢迎来到顶点酒店。

Please sit down for a moment.

请您在这里坐一会儿。

There are three people before you. Could you please sit down for a while?

您前面还有三个人，请坐下等一会儿好吗？