



Speak Restaurant Service
English So Easy

酒店

餐饮英语

开口就会说

by Alejandro Taylor
David Joseph



中国出版集团
世界图书出版公司

行业英语
开口就会说系列

Speak Restaurant Service
English So Easy

酒店 餐饮英语

开口就会说

4小时 MP3 光盘
多媒体互动软件

盛丹丹

Alejandro Taylor (美)

David Joseph (英)

编者: 王英辉 盛超 吴桂侠
王淑芹 王立明 肖红岩
刘尚懿 马凤萍 彭听

世界图书出版公司

西安 北京 广州 上海

图书在版编目(CIP)数据

酒店餐饮英语开口就会说/盛小利主编.—西安:世界图书出版西安有限公司,2011.1

ISBN 978-7-5100-2849-6

I. ①酒… II. ①盛… III. ①饭店—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(2010)第252770号

酒店餐饮英语开口就会说

主 编 盛丹丹
责任编辑 陈宇彤
封面设计 楼宇传媒

出版发行 世界图书出版西安有限公司
地 址 西安市北大街85号
邮 编 710003
电 话 029-87214941 87233647(市场营销部)
029-87232980(总编室)
传 真 029-87279675
经 销 全国各地新华书店、外文书店
印 刷 西安建科印务有限责任公司
开 本 787×1092 1/32
印 张 7.5
字 数 350千字

版 次 2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5100-2849-6
定 价 26.80元(配光盘1张,含MP3音频+多媒体互动软件)

☆如有印装错误,请寄回本公司更换☆

前言



酒店餐饮英语
开口就会说

FOREWORD

如果你是英语“忘光一族”，需要短期内重拾；
如果你是位英语学习的起步者，但是急于开口就会说；
如果你的英语水平很低，却想进外企；
如果你需要用应急英语服务于外国友人；
如果你需要简单的英语来接待对手或者出国谈判；
如果有了翻译随从，但是英语零起点的你自己想要做到心中有数……

这些愿望可以实现吗？我们这套《开口就会说》专门写给零起点的你，写给忘光一族的你，写给临时急需英语应急的你！

不需要讲解生涩的语法，不需要学习深度的词汇，应急的英语可以这样学：用最简单的句子、最实用的对话、最真实的情景，最直白的方式“边看边背”——所有经典句子配有中文谐音，再“零起点”你都可以出口成章；“边听边学”——最慢速的情景对话录音，字字句句对应！

《秘书接待英语开口就会说》全书分为业务接待、办公事务、人脉维护、公司人事等4章29个主题。从安排约会到日常办公电话的接听，从介绍产品到上下级沟通，从新手培训到职场为人处世的“老狐狸”备忘录……可以说，我们向读者展示的不仅仅是你急需的英语口语，还有你必须要知道的杜拉拉升职。

《酒店餐饮英语开口就会说》全书分为前台服务、客房服务、餐饮服务、休闲购物等4章30个主题。从接受电话预定到接待客人登记入住，从带领客人进入房间到整理客房，从帮客人点菜到处理各种紧急情况……这本书，为有机会接触外宾的服务人员开启了一把无需词汇量积累就可以开口说英语的方便之门。

《外贸业务英语开口就会说》全书分为商务交际、产品展销会、市场营销、贸易业务 4 章 29 个主题。从机场迎接到展会期间的业务洽谈,从新产品发布到详细的市场调研,从价格谈判到贸易纷争的处理……这本书为商务从业人员以及事业小有成功的“小老板”绘制了各种与老外打交道的场景处理蓝图,就算你已经带着随行的翻译人员,但是,自己可以听得懂、说得出定会带来更多商机!

你会说,加中文谐音是每个老师从我们小时候就摒弃的学习方法,但是你得承认那个时候,课本上偷偷标注“外耳(when)”“嘛吃(much)”曾经帮你“糊弄”过老师的提问。别笑,我们非不严谨!因为深知汉语谐音有时候不能完全地道地呈现原汁原味的英文,所以,我们请了资深的美籍外教为书中的听、说部分全部录制了地道慢速英文,让清晰的 MP3 教你逐字攻克发音!为了方便读者学习,我们精心制作了多媒体互动电子图书,可以复制下载,让纸质文字用电子图书的形式展现,工作的时候偷偷学,坐车的时候慢慢学。

另外在成书过程中,编者团队得到了很多一线从业人员实际的指导和建议,并且美籍专家 Chris Anderson、Joe Vehling、Shelley Nauss 和 Rachael Lau 为此套丛书做了细致地审校和修改,有了他们的大力支持,使得我们的内容更实用,语言更地道,在此一并致谢!

编者

2011 年元旦于北京



酒店餐饮英语
开口就会说

目 录

CONTENTS

Chapter 1 Reception Centre 前台服务

Unit 1	Accepting the Reservation 接受预订	003
Unit 2	Refusing the Reservation 拒绝预订	011
Unit 3	Registration 登记入住	018
Unit 4	Delivering Goods 提送行李	026
Unit 5	Currency Exchange 货币兑换	033
Unit 6	Telephone Service 电话服务	041
Unit 7	Lost and Found 失物招领	048
Unit 8	Booking Tickets 订票服务	055
Unit 9	Information Desk 信息咨询	063
Unit 10	Depositing Things 寄存物品	070
Unit 11	Calling a Taxi 叫出租车	077
Unit 12	Checking Out 结算账单	084

Chapter 2 Housekeeping 客房服务

Unit 13	Introducing Equipments 设施介绍	093
Unit 14	Making up Rooms 客房整理	101
Unit 15	Room Service 房餐服务	108
Unit 16	Laundry Service 洗衣服务	115
Unit 17	Wake-up Calls 叫醒服务	123
Unit 18	Maintenance Service 维修服务	130
Unit 19	Changing Rooms 调换房间	137

Chapter 3 Food and Beverage 餐饮服务

Unit 20	Booking a Table 预订餐桌	147
Unit 21	Seating Guests 安排座位	155
Unit 22	Offering Chinese Food 提供中餐	163
Unit 23	Western Food 西餐饮食	171
Unit 24	Handling Complaints 处理投诉	179
Unit 25	Dealing with Cashing 受理结账	186

Chapter 4 Recreation and Shopping 休闲购物

Unit 26	At the Bar 在酒吧间	195
Unit 27	At the Cafe 咖啡厅	203
Unit 28	In the Gym 在健身房	210
Unit 29	Business Center 商务中心	218
Unit 30	Shopping Center 购物中心	225



Chapter

Reception Centre

前台服务

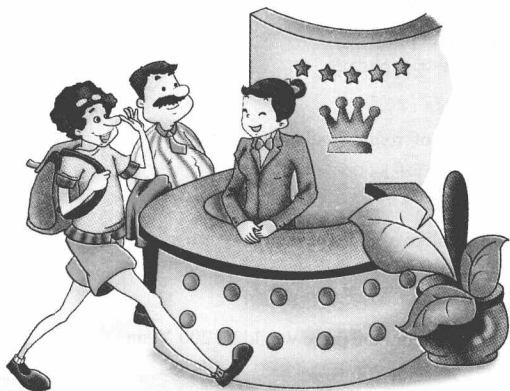
Unit 1

Accepting the Reservation

接受预订

客人打电话来预订房间时，接待人员应详细地询问客人的预订要求。并迅速查阅当日的客房预订状况，对能否受理进行快速判断。

接受预定后还应询问客人是否有特殊要求，如是否需要接机、订票、预订会议室等。对客人的特殊要求应详细记录并予以落实。



1. 边看边背

UNIT 1
01



房间类型



1. Do you have a room with a nice view?

你们有没有可以眺望景色的房间?

渡 优 海务 额 如木 位 渍 额 奈斯 位由?

2. I'd like to reserve a room in your hotel.

我想在你们酒店预定一个房间。

哎的 莱克 图 瑞渍五 额 如木 因 哟 厚台噢。

3. I want a room on a lower floor.

我要一个比较低层的房间。

哎 网特 额 如木 昂 额 楼五耳 福楼。

4. I'd like a junior suite.

我想要一个简易套房。

哎的 莱克 额 煮捏耳 斯由特。

5. I'd like a double room with two beds.

我要订一间有两张床的雙人房。

哎的 莱克 额 哒拔哦 如木 位 渍 土 百渍。

6. I want a quiet room.

我需要一個安靜的房間。

哎 网特 额 快而特 如木。

7. What kind of room would you like?

您想要什么样的房间?

沃特 看的 哦伏 如木 伍德 优 莱克?

8. Would you like a single or double room?

您想要單人間還是雙人間?

伍德 优 莱克 额 斯英购 哦 哒波耳 如木?

9. For a single room the price would be 200 Yuan.

單人間的價格是 200 元。

佛 额 斯英购 如木 则 普如哎斯 伍德 笔 突 惹绝的 元。

10. Do you have a better room?

你们有没有更好的房间?

渡 优 海 务 额 百 特 如 木?

11. That's fine. We'll take it.

好吧,我们就要这间了。

渍 哎 次 翻。 位 奥 忒 可 一 特。

入住人数



12. I'd like to reserve two rooms for my friends.

我想为我的朋友预定两个房间。

哎 的 莱 克 图 瑞 渍 五 土 如 木 斯 佛 买 福 润 资。

13. Are you with a company?

有人跟您一起来住吗?

啊 优 位 渍 额 卡 姆 坡 拟?

14. Who's the reservation for?

您为谁预定的房间?

湖 子 则 如 哎 喷 味 神 佛?

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

请问你们有几位?

好 买 内 皮 坡 噢 位 奥 笔 渍 哎 耳 因 哟 帕 题?

16. How many rooms would you like?

您想要几个房间?

好 买 内 如 木 斯 伍 德 优 莱 克?

入住时间



17. What time will you be arriving?

您将何时到达?

沃 特 太 目 位 奥 优 笔 额 瑞 哎 五 英?

18. I need to make a reservation for this weekend.

我需要预订这个周末的房间。

哎 拟 的 图 美 克 额 如 哎 喷 味 神 佛 贼 斯 位 肯 的。

19. From which date?

从什么时候开始呢?

福 若 木 位 吃 的 诶 特?



20. For what dates?

您需要订哪天的房?

佛 沃特 的谈次?

21. What time will you be here?

您什么时间入住?

沃特 太目 位奥 优 笔 和易儿?

22. For how long?

您需要住多久?

佛 好了昂?

23. How long do you plan to stay?

您打算住多久?

好了昂 渡 优 普兰 图 斯的谈?

24. Do I pay in advance?

我需要交预付款吗?

渡 哎 培 因 额的万斯?

25. We'll be expecting you next Tuesday.

下周二期待您的光临。

位奥 笔 伊科斯派科庭 优 耐克斯特 题由斯的谈。

26. We're glad to accept your booking.

我们很高兴接受您的预订。

位啊 哥来得 图 额可色坡特 哟 步可英。

27. How would you like to make payment?

您打算以何种方式付款?

好 伍德 优 莱克 图 美克 培 门特?

28. Breakfast is also included.

早餐也包括在内。

部如唉可佛耳斯特 一子 噢搜 因可录滴的。

29. We'll give you 10 percent off.

我们可以给您打九折。

位奥 各一五 优 特恩 坡额斯恩特 额福。

30. Your reservation is confirmed.

您的预定被确认了。

哟 如哎啧啧神 一子 肯福额目的。

2. 一语多说

UNIT 1
02



明天晚上有空房间吗?



Do you have rooms for tomorrow evening?

Do you have any vacancies for tomorrow evening?

Are there rooms available for tomorrow evening?

Will you have free rooms for tomorrow evening?

我能订一间双人房吗?



Can I book a double room?

Have you got a double room?

I'd like to reserve a double room, please.

您打算住多久?



How long do you expect to stay?

How long do you plan to stay here?

How long will you be staying?

3. 边听边学

UNIT 1
03



对话一

A: Room reservations. Good afternoon.

B: I'd like to book a double room for June 19th.

A: That's fine, sir. Would you like it with a front view or rear view?

B: What's the price difference?



A: There is no price difference.

B: I think I'll take the one with a front view then.

A: How long will you be staying?

B: We'll be leaving on June 21st.

A: That will be two nights, sir.

A: 房间预定处。下午好。

B: 我想订一间 6 月 19 日的双人房间。

A: 好的, 先生。要阴面还是阳面?

B: 价格有什么不同?

A: 价格没有差异。

B: 我想我还是要阳面的吧。

A: 你们打算住多久?

B: 我们 6 月 21 日离开。

A: 那就是 2 个晚上, 先生。



对话二

A: Sunshine Hotel. May I help you?

B: Yes, I'd like to reserve a room.

A: OK. When would you arrive here?

B: I'll arrive there on next Thursday.

A: For how many nights?

B: For three nights.

A: Which kind of room would you prefer, a double room or a single room?

B: A double room, please.

A: OK, sir. May I have your name?

B: Yes, it's Bill Nash.

A: Thanks, we'll reserve one for you.

A: 阳光酒店。能为您效劳吗?

B: 是的, 我想预订房间。

A: 好的。您什么时候到达?

B: 我下周四到。

A: 要住几个晚上?

B: 住 3 个晚上。

A: 您喜欢什么样的房间, 单人间还是双人间?

B: 请订一个双人间。

A: 好的, 先生。请告诉我您的名字好吗?

B: 好的, 我叫比尔·纳什。

A: 谢谢, 我们会为您预留的。



对话三

A: Reservations. May I help you?

B: Yes, I'd like to confirm my reservation.

A: May I have your name, please?

B: My name is Sam King. I've reserved a single room for three nights from the 16th of April to the 18th.

A: Please hold the line for a moment. I'll check it.

B: All right.

A: Yes, we have your reservation here. We'll be expecting you then.

B: That's OK.

A: Thank you for confirming your reservation. Goodbye.

B: Goodbye.

A: 这里是客房预定部。有什么需要服务的吗?

B: 是的, 我想确认一下我预订的房间。

A: 请问您贵姓?

B: 我叫萨姆·金。我预订了一个从 4 月 16 号至 18 号住两个晚上的单人房间。

A: 请稍等片刻。我为您查询一下。

B: 好的。

A: 是的, 我们这里有您的预约。我们期待着您到时候光临。

B: 好的。

A: 感谢您确认预订。再见。

B: 再见。



4. 词汇小金库



single room 单人间

suite 套房

spacious 宽敞的

confirm 确认

rate 价格, 费用

party 一批; 一组

kind 种, 类

double room 双人间

luggage 行李

vacancy 空房间

client 客户

schedule 日程; 时刻表

date 日期; 日子