



最简洁实用的交流短句，三句半就搞定！

www.c-textilep.com

Three and A Half Sentences
You'll Master Oral English of Hotel

三句半搞定 酒店英语口语

RECEPTION



孟天朔◎主编

本书不仅是酒店、宾馆等涉外行业工作人员的得力助手，也是旅游酒店专业学生提高英语水平的良师益友，同时也是广大英语爱好者拓宽知识面，提高英语运用能力的重要参考。

助你**快速提高**英语口语，
为你解决**酒店英语**的难题。

✓ 前台服务

✓ 客房服务

✓ 餐饮服务

✓ 商务中心

让你的同事对你刮目相看！

中国纺织出版社



Three and A Half Sentences
You'll Master Oral English of Hotel

三句半搞定 酒店英语口语

RECEPTION



藏书

孟天朔◎主编

最简洁实用的交流短句，三句半就搞定！

图书在版编目(CIP)数据

三句半搞定酒店英语口语/孟天朔主编.

—北京:中国纺织出版社,2011.5

ISBN 978-7-5064-7197-8

I. ①三… II. ①孟… III. ①饭店—英语—口语

IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 002351 号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:安茂华

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京振兴源印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年5月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:155千字 定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

前

言

如今,不光大都市,很多小城市也有许多老外的身影,他们旅游、出差抑或定居,酒店算是他们光顾最多的场所了。许多酒店工作人员在接待他们的时候,可能会发生这样的“事件”——“您好,你能说中文吗?”“Hello, you want a room?”“Sorry, I can't...”这样的服务只会贻笑大方,大大损害了酒店的服务形象。可见,熟练应用英语口语在涉外服务中是多么重要!

那么,怎样才能说出一口流利的英语呢?一般来说,提高一个人的英语口语要重视以下几个方面:

- (1) 语音、语调是否正确,口齿是否清楚;
- (2) 流利程度;
- (3) 语法是否正确,用词是否恰当,是否符合英语表达习惯;
- (4) 内容是否充实,逻辑是否清楚。

要想达到以上标准,不但需要勤学苦练,更要注重学习方法。模仿、复述和实践就是学好英语口语三个必备的环节。

一、模仿

模仿是学习外语的主要方法之一,模仿的原则:

首先,要大声模仿。模仿时要大大方方,清清楚楚,一板一眼,口形到位。刚开始模仿时,速度要慢些,以便把音发到位,待把音发准了以后,再加快速度。直到能用正常语速把句子轻松地说出来,脱口而出。

其次,要随时纠正自己说不好的单词、短语等。有了这种意识,在模仿时就不会觉得单调、枯燥。有意识、有目的地去模仿,这种模仿才是真正的模仿,才能

达到模仿的目的,也就是要用心揣摩、体会。

最后,要坚持长期模仿。一般来说,纯正、优美的语音、语调不是短期模仿所能达到的,对于有英国英语基础的人学说美国英语是如此,对于习惯于说汉语的人学说英语更是如此。过度需要一段时间,时间的长短取决于自学者的专心程度。

二、复述

学英语离不开记忆,记忆不是死记硬背,要有灵活性。复述就是一种很好的自我训练口语,记忆单词、句子的形式。复述有两种常见的方法:一是阅读后复述,一是听磁带后复述。后一种方法更好些,这种方法既练听力,又练口语表达能力。同时,可以提高注意力的集中程度,提高听的效果,而且还可以提高记忆力,克服听完就忘的毛病。

三、实践

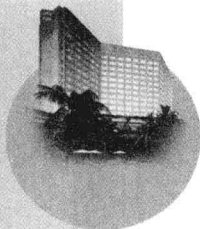
实践阶段,主要进行大量的会话练习,与他人对话、讨论,基础好的可练习口译,自己讲英语故事。

《三句半搞定酒店英语口语》就是按照上述的学习方法而精心编写的。全书几乎涵盖了酒店所有的服务项目——前台、客房、商务、餐饮、购物、娱乐等,每个项目你仅需掌握“三句半”——“半”是指最常用且最简单的句型,“三句”是最简洁实用的三个交流短句。如果你按照模仿、复述的学习方法,不断熟练运用到实践中,一回生,二回熟,来来回回想忘都难。在遇到老外时,三句半就搞定了。届时你的同事只能对你刮目相看啦!

本书不仅是酒店、宾馆等涉外行业工作人员的得力助手,也是旅游酒店专业学生提高英语水平的良师益友,同时也是广大英语爱好者拓宽知识面,提高英语运用能力的重要参考。

编者

2011年2月



Chapter I

Front Office Service 前台服务

- 3 / Room Reservation 客房预订
- 15 / Check-in Service 登记入住
- 25 / Concierge Service 礼宾服务
- 35 / Information Desk 咨询服务
- 44 / Exchange Money 兑换货币
- 52 / Complaints and Problems 投诉处理
- 64 / Payment & Check-out 结账退房

Chapter II

Housekeeping 客房服务

- 75 / Floor Attendance 楼层服务
- 83 / Operator Service 电话服务
- 92 / Laundry Service 洗衣服务
- 103 / Room Service 送餐服务
- 113 / Maintenance Service 维修服务
- 122 / Extra Services 综合服务
- 131 / Emergency 紧急情况

Chapter III

Food and Beverage 餐饮服务

- 141 / Table Reservation 餐位预订
- 148 / Greeting the Guests 迎客入席

目录 CONTENTS



157 / Taking Orders 点菜服务

166 / Serving Dishes 上菜服务

Chapter IV

Health and Recreation 康乐服务

177 / SPA Service SPA 服务

185 / At the Barbershop 美发中心

194 / Bar Services 酒吧服务

203 / Fitness Center 健身中心

213 / Shopping Center 购物中心

Chapter V

Business Center 商务中心

223 / Secretarial Service 文秘服务

231 / Convention Service 会议服务

240 / Ticket Service 票务服务

Appendix

附录

249 / 酒店管理组织英文名称

250 / 酒店告示常用英语

257 / 中西方重要传统节日

Chapter 1



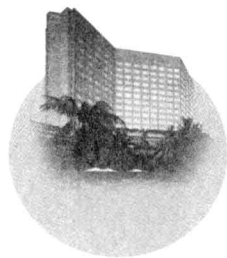
Front Office Service

前台服务



前台,又称为总服务台(总台)或大堂部,主要负责推销酒店的产品与服务,调度酒店的经营,为客人提供订房、登记、换房、问讯等一系列服务。前台服务体现着整个酒店的理念和形象,因此被人称为酒店的“神经中枢(Nerve Center)”。

Three and A Half Sentences
You'll Master Oral English of Hotel



Room Reservation 客房预订



1. 提供帮助



3句英文任你选

What can I do for you, please?

我能帮您什么忙呢?

May I help you, please?

需要我帮忙吗?

Is there anything I can do for you, sir/Madam?

有什么需要帮忙的,先生/女士?



半个句型要记牢

May I ~ (do) (我能……)

Tip: 前台服务员一见到客人就应该说的一句话: May I help you? 还可以先说明酒店名称,如北京饭店(Beijing Hotel)。May 作情态动词,后面接动词原形,还可以用 Can 替换。



2. 查看有无空房



3句英文任你选

I'll check our room availability for that day.

我要查一下那天是否有空房间。

There's a single room available for you.

有一间单人房可以留给你。

I suggest you make the reservation now because there's a special discount.

我建议你现在预订,因为正好可以打折。



半个句型要记牢

There be something available (某某是空闲的、可用的)

Tip: 在订房时,客人常会这样问: Are there any rooms available? (还有空房吗?), available 是形容词,一般放到所修饰的词后面。意思是“有……可以用到”。还可以用它的名词形式 vacancy, 如 We have a vacancy for those dates. (那几天我们正好有空房。)



3. 询问日期



3句英文任你选

From which date?

从什么时候开始呢?

What time will you be arriving?



您何时到达?

How long do you intend to stay?

您要待多长时间呢?



半个句型要记牢

How long ~ (……要多久)

Tip: 表示多长时间, 主要用来对一段时间(如 three days, four weeks 等)提问。询问顾客待多久还可用 How many 提问, 如 For how many nights? (住几个晚上?)



4. 询问人数



3句英文任你选

Are you with a company?

有人跟您一起来住吗?

How many guests will there be in your party?

您一共有多少位客人?

How many people in your party?

您一行一共有多少人?



半个句型要记牢

How many ~ (+ C) (多少……)

Tip: how many 用来修饰可数名词的复数, 它的句式是: How many + 复数名词 + 一般疑问句? 如果对 there be 句型中主语的数量如: some, five,

only one 等提问时,如果主语是可数名词,不管主语是单数还是复数一般都用复数形式提问,因为问话人不知道具体的数量是多少,而且 many 只能接可数名词复数形式,所以 be 一定要用 are. 即用“How many + 可数名词复数 + are there + 地点/时间状语?”的句型结构。例如: How many books are there on the desk? (桌子上有多少本书?)



5. 介绍房型



3句英文任你选

We have many types of rooms, such as Single room, Double Room, Standard Room.

我们有许多不同类型的房间,例如单人间,双人间和标准间。

What kind of room would you prefer?

你喜欢哪种类型的房间?

With bath or without?

要带浴室的还是不带的?



半个句型要记牢

What kind of ~ (n.) (哪种……)

Tip: 表示询问哪种类型的东西,后面跟的是单数,而不是复数,所以不能说 rooms。would you prefer 还可以换成 do you want。



6. 房间价格



3句英文任你选

What rate do you prefer?

你喜欢哪种价位的?

We offer you 20% discount for group reservation.

团体预订我们优惠 20%。

Service isn't included in the room rate.

服务费不包括在房租里。



半个句型要记牢

offer ~ (price/percent) discount (打……折)

Tip: 关于打折或优惠, 一般用 offer/give a discount, 表示具体折扣时, offer 20% discount (打八折), discount 还可以用 off 替换, 如 give 50 yuan off (优惠 50 元)。另外, 补充“特价房”的英语口语, 叫 special room。

7. 确认预订



3句英文任你选

In whose name was the reservation made?

那是以谁的名义预订的?

I will confirm your reservation information.

我将确认您的预订信息。

We look forward to your arrival/coming/seeing you soon.

我们期待您的光临。



半个句型要记牢

look forward to ~ (*n. / v. ing*) (期待……)

Tip: 这里的 to 是介词, 后面若是接动词, 应该接 *ing* 形式即 Look forward to doing sth. 。在宾馆如果客人订房成功, 服务员应该说: I'm looking forward to your coming. (我期待您的到来。)



8. 房间满员时



3句英文任你选

I'm sorry, but all the rooms are occupied for next week.

很抱歉, 下星期所有的客房已满。

This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation.

现在是旺季, 非常抱歉, 但是能不能请您这个周末再打电话过来, 可能会有人取消预订。

We're very sorry, sir. We hope you understand.

先生, 非常抱歉, 希望您能谅解。



半个句型要记牢

be occupied (被占用)

Tip: “房间已满”有很多种说法, 如 be overbooked, be fully booked, be



full, No rooms are available 等。另外, 房间满员的时期叫旺季, 英语叫 the busiest season 或 peak season。

9. 变更预订



3句英文任你选

Sorry, something unexpected happened, I have to cancel the reservation made in your hotel.

对不起, 发生意外的事情, 我不得不取消贵宾馆的预订。

I want to change my reservation information.

我想更改我的预订信息。

I'd like to extend it for two more nights.

我想再延长两个晚上。



半个句型要记牢

change one's reservation (更改预订)

Tip: 更改预订, 取消预订 (cancel the reservation), 延长预订 (extend the reservation)。



对话连连看 Practical Dialogues

C = Clerk (前台职员)

G = Guest (宾客)

C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir?

C: 早上好, 这是客房预订部, 能为您效劳吗?

酒店英语口语

G: Well, I'd like to reserve a room.

C: Thank you, sir. Which date would that be?

G: From October 15 to 17.

C: How many nights will you be staying?

G: Three nights.

C: How many guests are in your party?

G: Only my wife and I.

C: What kind of room would you prefer, a double or a twin room?

G: A twin room, please.

C: Could you hold the line, please? I'll check if there's a room available for those days. Thank you for waiting, sir.

We have a twin at HK \$ 1000 and HK \$ 1500. Which would you prefer?

G: We'll take the one at HK \$ 1500.

C: Certainly, sir. May I have your name and initials, please?

G: Yes, it's Carruthers T. E.

C: Can you tell me how to spell that, please?

G: 噢,我想预订一个房间。

C: 谢谢您,要订哪天的?

G: 从10月15日到17日。

C: 要住几晚呢?

G: 3个晚上。

C: 你们一共有多少位客人呢?

G: 只有我太太和我。

C: 你喜欢什么样的房间,是一张双人床的还是两张单人床的房间呢?

G: 我要一间两张单人床的房间。

C: 请别挂断好吗? 我要查查那几天有没有空房。先生,让您久等了,我们有港币1000元和1500元的两张单人床的房间,您喜欢哪一间?

G: 我们要订港币1500元的。

C: 好的,先生,请告诉我您贵姓及名字的第一个字母好吗?

G: 好的,我叫凯鲁瑟斯 T. E. 。

C: 请告诉我怎么拼写好吗?