

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店 英语口语 S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

张倩 洪源洲 罗江◎编著



广东省出版集团
广东经济出版社

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书

新博亚
酒店丛书
09

酒店英语口语

SINPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

张倩 洪源洲 罗江◎编著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店英语口语/张倩, 罗江等编著. — 广州: 广东经济出版社,
2005.12

(新博亚酒店丛书 9)

ISBN 7 - 80728 - 138 - 3

I. 酒… II. ①张… ②罗… III. 饭店—英语—口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 118898 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	14.25 2 插页
字数	240 000 字
版次	2005 年 12 月第 1 版
印次	2005 年 12 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80728 - 138 - 3/H·44
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

·版权所有 翻印必究·

《新博亚酒店丛书》
编委会

总策划：赵世平

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁

编 委（排名不分先后）：

黄汝泰	熊金泰	曾小力	梁健全
章建新	王 珑	邓雪梅	刘 羚
邹培英	庄万鹤	罗小川	洪志扬
伏六明	牛小斐	王春梅	陈 琦
张卫兵	陈志斌	贺国辉	林万旭
罗 江	张树坤	窦慧筠	

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的饭店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期/不定期的脱产/在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系/机制。平心而论，目前非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者和一线员工的意见，终于编写、出版了

《新博亚酒店丛书》第一辑，共 17 本书。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是本丛书作者、为本丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平
(联系电话：020-83801011 83803689)

2005 年 8 月仲秋于广州

前言

FOREWORD

酒店业是我国旅游服务行业的代表，也是我国最早与国际接轨的行业之一。随着我国改革开放不断深入，在我国各大中城市相继建立了三星、四星、五星级甚至白金五星级酒店。目前我国大部分星级酒店的硬件水平达到甚至超过了发达国家水平，但是由于我国酒店业相对起步晚，服务人员的服务意识和水平成为酒店行业发展的制约因素，也就是我们通常说的软件建设相对滞后。因此提高服务水平是目前我国大部分星级酒店的当务之急。

英语作为国际性语言，在高级酒店当中已经成为最主要的工作语言，员工对英文的掌握程度也是评定酒店星级的重要指标之一。旅游服务业要求英文专业性较强，因此一般英文口语的掌握者就比较难直接应对客人了，这样会造成与客人沟通交流的障碍，直接影响服务质量。

本书主要面对的是具备一定英文基础的酒店服务人员，它的编写主要通过对话形式还原酒店服务中的常见场景，结合单词、语法和操作方式的解释使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语，还能帮助了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

《酒店英语口语》一书由张倩、洪源洲、罗江编著，LERO MAK主审。在编写过程中，参考了近年来国内外出版的各种酒店英文书籍，并结合了编者本人在酒店从事英文培训工作的实际经验，希望能够对从事酒店服务业的工作人员学习英文起到帮助作用。另外，由于编写时间较紧，本书难免有错漏及不足之处，敬请读者指正。

编者

目 录

Contents

Chapter I Hotel Courtesy English

第一章 酒店礼貌用语

Lesson One Body Language 第一课 身体语言 3

Lesson Two Grooming 第二课 仪容仪表 5

Lesson Three Hotel Courtesy English Basic Expression

第三课 酒店基本礼貌用语 8

Chapter II Food and Beverage English

第二章 餐饮英语

Lesson One Western Restaurant Service 第一课 西餐服务 25

Lesson Two Chinese Restaurant Service 第二课 中餐服务 36

Lesson Three Bar Service 第三课 酒吧服务 40

Lesson Four Room Service 第四课 客房送餐服务 43

Lesson Five Payment Method 第五课 结账方式 46

Chapter III Front Office English

第三章 前厅英语

Lesson One Reception 第一课 接待处 59

Lesson Two Concierge 第二课 礼宾部 63

Lesson Three Telephone English 第三课 电话英语 66

Lesson Four Complaint 第四课 处理投诉 69



Lesson Five Make a Reservation 第五课 订房 70

Lesson Six Business Center 第六课 商务中心 74

Chapter IV Front Office Cashier English

第四章 前厅财务英语

187

Lesson One Exchange Rate & Safety Deposit Box

第一课 兑换货币和使用保险箱 89

Lesson Two Advanced Deposit 第二课 预收押金 91

Lesson Three Settle the Bill 第三课 处理账单 92

Lesson Four Correct the Mistakes 第四课 改正错账 94

Lesson Five Payment Method 第五课 结账方式 95

Chapter V Housekeeping English

第五章 客房英语

193

Lesson One Housekeeping 第一课 客房服务 105

Lesson Two Laundry Services 第二课 洗衣服务 120

Chapter VI Sales and Marketing English

第六章 市场营销英语

197

Lesson one Sales Promotion 第一课 促销 129

Lesson Two Public Relations 第二课 公共关系 132

Chapter VII English for Hotel Secretarial Staff

第七章 酒店文秘人员英语

197

Lesson One Receiving Visitors 第一课 接待访客 139

Lesson Two Taking Message 第二课 记录口信 140

Lesson Three Making Appointments 第三课 安排约会 142

Lesson Four Dealing with Office Routines 第四课 处理日常事务 143

Lesson five Job Interview 第五课 求职面试 145

Lesson Six Using the Telephone 第六课 接打电话 147

Lesson Seven Planning a Business Trip 第七课 计划商务旅行 149

Lesson Eight Conference Arrangement 第八课 安排会议 151

Lesson Nine Interpreting at Conference 第九课 会议翻译 153

Lesson Ten Making Suggestion 第十课 提出建议 154

Chapter VIII English for Hotel Beauty Parlor and Club Staff

第八章 酒店美容康乐部英语

1574

Lesson one Deep Face – Cleaning 第一课 皮肤清洁 159

Lesson Two The Make up (I) 第二课 化妆 (一) 161

Lesson Three The Make up (II) 第三课 化妆 (二) 163

Lesson Four Hair Setting 第四课 理发 165

Lesson five Hair Perm for Ladies 第五课 女士烫发 167

Lesson Six Hair Cutting for Men 第六课 男士理发 168

Lesson seven Our Recreation Club 第七课 康乐总汇 170

Lesson Eight Sauna Bath and Swimming 第八课 桑拿浴与游泳 172

Lesson Nine Bowling, Gongfu and others

第九课 保龄球、功夫及其他 174

Lesson Ten Singing and Dancing 第十课 音乐歌舞 176

Chapter IX English for Hotel Shop Assistants

第九章 酒店营业员英语

1770

Lesson One General Work Procedures 第一课 工作规范 181

Lesson Two At the Foodstuff Counter 第二课 在食品部 182

Lesson Three At the Pharmacy Counter 第三课 在药品柜 185

Lesson Four At the Art and Craft Department (I)

第四课 在工艺美术品部 (一) 187

Lesson Five At the Art and Craft Department (II)

第五课 在工艺美术品部 (二) 189

Lesson Six At the Textile and the Knitting – Wool Department

第六课 在纺织品和毛线部 191

Lesson Seven At the Garment Department 第七课 在服装部 193

Lesson Eight At the Cultural and Recreational Department

第八课 在文化娱乐部 195

Lesson Nine At the Cosmetics Department 第九课 在化妆品部 197

Lesson Ten At the Bazaar 第十课 在小商品市场 198





Chapter X Other Service 第十章 其他服务 **201**

Lesson One Security Service 第一课 保安服务 203

Lesson Two Health Club 第二课 康乐中心 205

Lesson Three Shopping 第三课 购物 209

References 参考书目 **216**

Chapter I

Hotel Courtesy English

第一章

酒店礼貌用语

Lesson One Body Language 第一课 身体语言

Lesson Two Grooming 第二课 仪容仪表

Lesson Three Hotel Courtesy English Basic Expression

第三课 酒店基本礼貌用语

Lesson One Body Language

第一课 身体语言

1. Posture 姿势

Your weight should be balanced evenly on both feet with shoulders back, chest slightly out, and your stomach and bottom tucked in. Slouching and leaning communicate lack of care. Don't walk or stand with your hands in your pockets or on your hips.

两肩后收，让身体重量均匀地落在两脚，自然挺胸，收腹收臀。懒散或倚靠表示缺乏关注。站立或走动时不要将手放在口袋中或臀部。

2. Presence 风度

To impress others, we must have a "presence". This is especially true of our industry. We are a little like actor on a stage, and all eyes are on us. We must project a good image.

为了给别人留下印象，我们必须具有一定的风度。这在我们这个行业尤其重要。我们有点类似舞台上的演员，所有人的目光都注视着我们。我们必须展现一个良好的形象。

3. Poise 仪态

- Good poise can project a sense of self-assurance, and elegance.
良好的仪态能够展现自信和优雅。
- Keep your chin up, parallel to the floor.
保持下巴向上，与地面平行。
- Move your head, hands and body with quiet, controlled movements,
头、手和身体移动时动作要轻柔。





- Keep a very small smile on your face, even if you are not talking to a guest.
脸上保持微笑，即使你没有在与客人讲话。
- Keep your tone of voice low and never speak too loudly.
控制说话声音，永远不要大声讲话。
- Use a small nod of the head instead of a large one.
轻微的点头示意。
- Maintain eye contact with guests.
对客人保持目光接触。

4. Expression 表情

Maintain an alert, interested and friendly expression. A small smile is good, it keeps the corners of your mouth from drooping in a sulky manner.

保持警觉的、有兴趣的和友好的表情。微笑有助于防止嘴角向下，以免出现生气的表情。

Vocabulary 词汇:

weight	重量 n.
lack	缺少 n.
balance	平衡 n.
hip	臀部 n.
chest	胸腔、胸膛 n.
stage	舞台 n.
slight out	微微凸出
self - assurance	自信 n.
stomach	胃部 n.
elegance	高雅 n.
bottom	底部 n.
chin up	下巴向上
tuck in	缩进去
parallel	平行 v.
slouch	懒散 v.
maintain	维持、保持 v.

lean	斜靠 v.
alert	警惕 n.
communicate	交流 v.
drooping	下垂的 adj.
sulky	生气的 adj.
manner	礼貌 n.

Lesson Two Grooming

第二课 仪容仪表

1. Skin 皮肤

Skin should not appear spotty. Cleanliness, proper diet, fresh air and plenty of rest will help, and correct, careful use of make up will cover spots if they do appear.

皮肤上不能有污点。清洁、正常的饮食，清洁的空气和充足的休息将对皮肤的健康有所帮助，正确和谨慎的化妆能够帮助遮盖瑕疵。

2. Make up 化妆

Make up should be proper, not excessive, applied. Heavy make up is not suitable with a uniform and will become messy in the heat and hurry of your work. Also, wear the “best” make up—a smile. It takes only a second to put on.

化妆应该适当，切勿夸张。浓妆与制服不搭配，在工作时还会因出汗和繁忙而变得脏乱。同样，微笑是最好的化妆，它只需一秒的上妆时间。

3. Hair 头发

Hair should be short and neat and should be shampooed often. Ladies with long hair should tidy hair on duty. There should be no stray or loose hair—there are also some very elegant ways to wear the hair up. Men should not have long hair.

头发应该短而整齐并经常清洗。留长发的女士在工作时应该将头发扎起





来。有很多优雅的盘发方法可供选择，不应该任头发飘散和产生掉发。男士不可以留长发。

4. Teeth 牙齿

Brush teeth daily, and check with a dentist every six months. Poor teeth affect your health as well as your appearance. Use a mouthwash regularly, and avoid eating garlic – seasoned foods before going on duty to avoid bad breath.

每天刷牙，每六个月看一次牙医。牙齿有问题将影响你的健康和仪表。经常漱口，避免在上班前吃蒜味食品以免产生难闻的口气。

5. Hands 手

The health of all guests is in your hands. Hands should be kept clean by frequent washing with hot water and soap. Use a nailbrush to clean under the nails thoroughly. Remove stains from fingers with a piece of lemon. Long red nails are not allowed.

客人的健康都掌握在你的手上。双手应该保持清洁，经常用温水和肥皂洗手。用指甲刷能将指甲缝里清洁干净。可以用柠檬来帮助清洁手指上的污渍。不允许留长指甲和涂红色的指甲油。

6. Shoes 鞋子

Shoes should be of good quality and of good firmness to give you proper support. This is for your own comfort and to prevent future backache and feet trouble. Shoes should be kept clean and in good repair. Worn – down heels on one side will put your body off balance. Having an extra pair at work to change into during your shift will make you more comfortable, especially if you have been caught in the rain.

鞋子的质量要好以便足够牢固，让你行走自如。这是为你本人的舒适考虑以免将来产生足背疼痛和足部疾患。鞋子应该确保清洁和保养良好。跟部向一侧的破损将使你的身体无法保持平衡。在工作的时候换上工鞋将会使你更加舒适，尤其是你在碰到下雨天的时候。