

技工学校饭店服务专业教改教材教学辅导用书

中英日对照星级饭店 服务规范用语

许秋红 宣瑞国 编

中国劳动出版社

中英日对照
星级饭店服务规范用语

许秋红 宣瑞国编

图书在版编目(CIP)数据

中英日对照星级饭店服务规范用语:中文、英文、日文对照/许秋红·宣瑞国编.-北京:中国劳动出版社,1996.9

技工学校饭店服务专业教改教材教学辅导用书

ISBN 7-5045-1211-7

I. 中… II. ①许… ②宣… III. 饭店-商业服务:文明服务-语言规范化-对照读物,中英日 N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 01966 号

中英日对照星级饭店服务规范用语

许秋红 宣瑞国编

责任编辑 张 伟

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街1号)

北京印刷三厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1996年8月北京

次印刷

850×1168

字数:

定价:22.00元

内 容 提 要

本书为技工学校饭店服务专业教改教材的教学辅导用书。书中采用中、英、日对照的编辑方法,将语言学习寓于饭店服务之中,按照饭店接待工作的程序,把对话安排在各个具体服务环节,具有很强的针对性和实用性,以提高学习者的兴趣,加快学习的速度。

本书共分两部分,第一部分为宾馆住宿部用语,包括前厅接待、行李部、衣帽间、预订部、电话总机、收款结帐、客房服务、洗衣部等饭店服务内容,共分七章。第二部分为宾馆餐饮部用语,包括餐厅接待、风味餐厅服务、投诉处理、送餐服务、订餐等内容,共分六章。

本书的读者对象为技工学校饭店服务专业的广大师生、饭店服务人员、饭店中级管理人员、大中专院校和各涉外职业高中服务学校学生,适于作为宾馆饭店的培训教材以及中等职业技术学校

的语言教材,也可为大中专院校学生练习实用语言提供帮助。

前 言

随着我国涉外旅游业的发展,星级饭店不断增加,从业人员数量成倍增长,对饭店工作人员的语言素质要求也越来越高。我国现行的旅游英语教材和旅游职业培训大多只要求掌握一门外语,但是在实际工作中,星级饭店接待客人范围越来越宽,也日益要求服务人员精通两门以上的外语,以适应涉外服务的多种需要。在国外,拥有语种服务的种类多少是星级饭店的重要标准之一。根据目前我国旅游涉外星级饭店接待各国客人的比例来看,除了能讲汉语的港澳台客人外,接待最多的是讲日语的日本客人和讲英语的欧美客人,日语、英语成为星级饭店服务最常用的两门语言。因此,我们选编了这本中英日对照饭店用语,一方面是满足希望精通两门外语的星级饭店工作人员和饭店培训部门的需要,一方面也为我国的旅游外语教育改革和发展做一些有益的尝试。

本书采用中、英、日对照的编辑方法,对照中文同时学习英语、日语两种表达方法,对稍有英文或日文基础的学习者来说,可以大大加快学习另一种语言的速度,比分别攻克英语和日语的难度要小得多。同时通过各种表达方式的比较学习,还可以加深我们对东西方不同语言表达的理解,了解东西方客人不同的语言、风俗习惯

和心理状态,提高服务技巧。

本书编写注重饭店服务的实务,按照饭店接待工作的程序,把对话安排在各个具体环节,具有很强的针对性和实用性,甚至可以直接用书中对话与客人交流,以提高学习者的兴趣,加快学习的速度。由于编者熟悉饭店服务工作,把学习内容分解到各种工作环境和情况中,使学习者易于掌握,并有效地把书本语言用于工作实际中。

在注重语言训练的同时,编者还有意安插了一些饭店服务知识,各国的饮食、服饰、礼仪、禁忌等知识,以增加学习者的知识面,提高学习者的兴趣。

本书在编写过程中,参考了美国、英国、日本以及目前国内的多种饭店服务教材,结合中国饭店业的实际情况,针对性地编写出这本标准服务规范用语,必将有助于饭店管理人员和服务人员提高语言能力,改善我国涉外旅游服务的软件质量。

本书的编者都是从事涉外工作、饭店管理多年的专业人员,熟悉饭店业务,知晓饭店工作人员的具体要求,也了解服务过程中的各个疑难环节和使用语言最密集的情况,因此这本服务用语具有很强的实用性和指导性。

本书共分两部分。第一部分为宾馆住宿部用语,第二部分是宾馆餐厅用语。两部分既可分别使用,各取所需,又可以同时学习,全面丰富自己的星级饭店服务知识和语言能力。

本书承蒙美国俄亥俄州立大学 John Clifford 副教授和日本交通公社野村春日先生审阅,并提供修改意见,谨于此表示衷心感谢。

本书在编写过程中,北京长富宫饭店姜海燕小姐、北京云泰公司姚忠义先生、北京大学许扬清先生做了大量的文字工作,特表谢意。

中国劳动出版社的张伟同志、北京科技出版社卢小林同志审校全书,并提出了宝贵意见,北京服装学院郝小梅同志负责日文审稿、张燕同志负责英文审稿,为本书出版付出了大量劳动,在此我们表示深深的敬意。

由于编者水平所限,差错在所难免,深望同行专家及广大读者予以批评指正。

编 者

1994 年 5 月

目 录

第一部分 住宿部实务用语

第一章 服务规范用语	(1)
§ 1—1 标准入住程序	(1)
§ 1—2 送行李	(15)
§ 1—3 结帐离店	(19)
§ 1—4 去机场的班车	(25)
§ 1—5 衣帽间礼貌用语	(30)
§ 1—6 门童	(36)
第二章 房间预订	(40)
§ 2—1 散客直接订房	(40)
§ 2—2 如果没有客人想要的房间时	(50)
§ 2—3 询问客人的要求	(56)
§ 2—4 客人打电话确认或改变预订时	(60)
第三章 前台入住接待用语	(67)
§ 3—1 接待入住客人	(67)
§ 3—2 特别注意事项	(72)
§ 3—3 入住困难时	(81)
§ 3—4 团队入住	(88)
第四章 咨询服务	(93)
§ 4—1 房间情况咨询	(93)

§ 4—2	留言	(97)
§ 4—3	宾馆内为客人指路	(105)
§ 4—4	城市指南	(112)
§ 4—5	递送包裹、物品	(120)
§ 4—6	前台服务	(124)
第五章	前台收款	(135)
§ 5—1	结帐离店	(135)
§ 5—2	外币兑换台	(150)
§ 5—3	贵重物品寄存处	(155)
第六章	客房服务	(158)
§ 6—1	洗衣服务	(158)
§ 6—2	失物招领	(173)
§ 6—3	客房服务用语(Ⅰ)	(183)
§ 6—4	客房服务用语(Ⅱ)	(198)
第七章	电话接线员	(208)
§ 7—1	外线电话	(208)
§ 7—2	寻呼服务	(213)
§ 7—3	从客房来的电话	(217)
§ 7—4	国际电话	(225)

第二部分 餐厅部实务用语

第一章	标准服务会话	(240)
§ 1—1	领位	(240)
§ 1—2	早餐服务	(253)
§ 1—3	点菜·向客人推荐菜肴	(260)
§ 1—4	进餐服务	(272)
§ 1—5	饮料服务	(281)
§ 1—6	餐厅收款	(290)

第二章 风味餐厅服务用语	(300)
§ 2—1 中国餐厅.....	(300)
§ 2—2 日本餐厅.....	(309)
§ 2—3 铁板烧餐厅.....	(320)
第三章 如何面对客人的投诉	(330)
§ 3—1 客人投诉食物和餐具.....	(330)
§ 3—2 客人对服务的投诉.....	(339)
第四章 指示宾馆内或市内方向	(347)
§ 4—1 在宾馆内为客人指路.....	(347)
§ 4—2 城市指南.....	(354)
第五章 电话应答	(363)
§ 5—1 回答订餐的有关询问.....	(363)
§ 5—2 寻呼服务.....	(371)
§ 5—3 提供各种信息咨询.....	(378)
第六章 客房服务·送餐	(386)
§ 6—1 订餐记录.....	(386)
§ 6—2 订餐中的确认和解释.....	(399)
§ 6—3 客人要饮料时.....	(410)
§ 6—4 如何面对客人的投诉.....	(417)
§ 6—5 送餐服务.....	(423)
附录 1: 饭店服务常用单词表	(429)
附录 2: 饭店优质服务基本知识	(465)
附录 3: 世界各国国庆日、国花、国鸟、国树和国石	(472)
附录 4: 世界各国喜爱与禁忌的颜色	(476)

第一部分 住宿部实务用语

第一章 Uniformed Services

フロントサービス

服务规范用语

§ 1—1 Standard Check-in

ご到着かりお部屋まで

标准入住程序

【Ex. 1. 1—1 To the Front Desk】 B=Bellman G=Guest

【例 1. 1—1 フロントへのご案内】

【练习 1. 1—1 到前台】 B=服务员 G=客人

B: Good evening, sir. Welcome to the ABC Hotel.

いらっしゃいます。

晚上好, 先生。欢迎您来 ABC 饭店。

G: Thank you.

どうも。

谢谢。

B: How many pieces of luggage do you have?

お荷物はいくつでございますか?

请问您有几件行李?

G: Just these three.

三個です。

就这三件。

B: Two suitcases and one bag. Is that right?

スーツケース2点とバッグ1点でございますか?

两只提箱和一个袋子,对吗?

G: Yes, that's all.

そう,それで全部です。

对,就这些。

B: I'll show you to the Front Desk. This way, please.

.....I will put your bags by the post over there.

フロントへご案内いたします。どうぞこちらへ。.....お

客様のお荷物は柱のところにお置きしておきます。

我领您去前台。请这边走。.....

.....我把您的箱子放在柱子边上了。

G: I see. Thanks.

そうですか,どうもありがとうございます。

知道了,谢谢。

B: A bellman will show you to your room when you have finished checking in.

チェックインの手続きがお済みになりましたらベルマンがお部屋までご案内申し上げます。

您办好入住手续后,会有服务员领您去房间。

G:OK. Fine.

わかりました。

好的。

B:Please enjoy your stay.

ごゆっくりどうぞ。

希望您在这里感到愉快。

※ ※ ※ ※

①B:How many bags do you have?

お荷物はいくつでございますか?

您一共有几件行李?

②B:Could you check in at the Reception Counter over there, please?

あちらのカウンターでご到着の手続きをお願いいたします。

请在那边的接待处办理入住手续,好吗?

③B:This is the Reception Counter where you check-in.

こちらが受付カウンターでございます。

这里是办理入住手续的接待处。

④B:I'm afraid it is very crowded now. Could you wait in line, please?

ただ今,大変混みあっております。恐れ入りますがお並びになってお待ち下さいませ。

现在很拥挤,请您排队等候好吗?

⑤B:Could you stand in line for registration, please?

受付は並んでお待ちいただけますか?

请排队办理登记,好吗?

【Ex. 1. 1—2 Check-in to Room】

【例 1. 1—2 客室へのご案内】

【练习 1. 1—2 人住房房】

B: Good evening, sir. I'll show you to your room.

You have two suitcases and one bag. Is that right?

いらっしゃいませ。お部屋へご案内いたします。

お荷物はスーツケース2点とバッグ1点

の3点でございますか？

晚上好，先生。我来带您去房间。

您有两只提箱和一个袋子，对吗？

G: Yes, that's right.

そうです。

是的。

B: Is there anything valuable or breakable in your bag?

ご貴重品やこわれものはございませんでしょうか？

您的袋子里有贵重或易碎物品吗？

G: Yes, there's a bottle of whisky.

バッグにウイスキーが入っています。

有，里面有一瓶威士忌。

B: Could you carry this bag, sir? I'm afraid the contents might break.

申し訳ございませんが、ビン物は壊すといけませんので、このバッグはお客様ご自身でお持ちいただけませんでしょうか？

您能提着这个袋子吗？我怕里面的东西会打碎。

G: Sure, no problem.

いいですよ。

当然,没问题。

B: Thank you, sir. May I have your room key, please?

ありがとうございます。お部屋の鍵をお預り致したいのですか?

谢谢您,先生。请给我您的房间钥匙,好吗?

G: Yes, Here you are.

はい,どうぞ。

好的,给你。

B: Thank you, sir. Your room is on the 23rd floor.

Please follow me.

ありがとうございます。お客様のお部屋は23階でございます。どうぞこちらへ。

谢谢。您的房间在23层。请跟我来。

※ ※ ※ ※

①B: May I help you with your bags, sir?

お荷物をお持ちいたしますでしょうか?

我来帮您拿包,好吗?

②B: Just a moment, please. I'll bring a baggage cart.

台車を持ってまいりますので少々お待ち下さい。

请稍等。我去推辆行李车来。

③B: Could you tell me which is your baggage, please?

お客様のお荷物はどちらでございますでしょうか?

请告诉我哪件是您的行李?

④B: Do you have any valuable or breakable items in your bag?

ご貴重品や壊れ物はございませんでしょうか?

您的包内有贵重或易碎物品吗?

⑤B: Would you mind taking these bottles with you?

ビン物をご自分でお持ちいただけますでしょうか？

您能随身携带这些瓶子吗？

⑥B: Could you take this camera with you, sir?

このカメラをご自分でお持ちいただけますでしょうか？

您能自己拿照像机吗？

【Ex. 1. 1—3 Taking the Elevator】

【例 1. 1—3 エレベーターにて】

【练习 1. 1—3 乘电梯】

B: Your elevator is this way.

エレベーターはこちらでございます。

请在这边乘电梯。

G: I see.

わかりました。

好。

B: The elevators on the right are the express ones to the 21st floor and above. The elevators on the left go to the 21st floor only. They stop at every floor. Your room is on the 23rd floor. Please take the elevators on your right. After you, sir.

右のエレベーターは21階以上専用のエレベーターでございます。左のエレベーターは21階までの各階止まりでございます。お客様のお部屋は23階でございますので右手のエレベーターをご利用下さい。お先にどうぞ。

右侧的电梯是特快电梯，直达21层及以上各层。左侧电梯只到21层。它们每层都能停。您的房间在23层，所以请乘右侧电梯。您先请。

G: Thanks.

ありがとう。

谢谢。

B: Is this your first visit to Japan, sir?

日本へは始めてでいらっしゃいますか?

这是您第一次来日本吗?

G: Yes, it is.

そうです。

是的。

B: I hope that you will enjoy your trip. This is the 23rd floor.

Your room is to the right. After you, sir.

(Gets out of the elevator) This way, please.

楽しいご旅行を祈ります

お待たせいたしました。23階でございます。

お部屋は右手になります。どうぞ。

(エレベーターより降りる)こちらでございます。

希望您旅行愉快。23层到了,您的房间在右侧。您先请。

(走出电梯)请这边走,先生。

【Ex. 1. 1-4 Explaining about the Emergency Exit】

【例 1. 1-4 非常口の説明】

【练习 1. 1-4 关于紧急出口的说明】

G: Where's the emergency exit?

非常口はどこですか?

紧急出口在哪儿?

B: Your nearest emergency exit is at the end of this corridor. It

has a green sign with "Exit" marked on it.

一番近くの非常口はこの廊下のつきあたりに

ございます。緑色のサインで「出口」とだけ表示

されております。