

涉外服务英语丛书

涉外 酒店英语



主编
通大学出版社



涉外 酒店英语

主 编 高中山

■ 上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外酒店英语/高中山主编. —上海:上海交通大学出版社, 2005

(涉外服务英语系列)

ISBN 7-313-03977-8

I. 涉… II. 高… III. 饭店-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 018822 号

涉外酒店英语

高中山 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 张天蔚

立信会计出版社常熟市印刷联营厂印刷 全国新华书店经销


开本: 880mm×1230mm 1/32 印张: 6.125 字数: 171 千字

2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1~5 050

ISBN 7-313-03977-8/H·798 定价(含音带或 MP3): 20.00 元

版权所有 侵权必究



前 言

在世界交往日益频繁的趋势下，英语作为国际交往中的主要语言之一，其重要性越来越明显。可以说，具备了良好的英语能力，才能适应未来世界的脉动。为此，我们编写出版这样一套“涉外服务英语”丛书，目的在于让我们的涉外工作人员都能用英语进行最基本的交际，在各自的岗位上，尽显自己的才能。

丛书按不同的主题编写，每册的主题又划分为不同的场景。每一个场景又分为四个部分：典型例句、生词和词组、应用举例和替换句型。“典型例句”是给出1~2句体现该场景的比较典型的说法，其后还对这些例句的文化背景、使用场合作了介绍。“生词和词组”是列出该场景对话中的生词、词组，以方便读者学习。“应用举例”是句型与情景的结合，通过大量会话材料供读者进行实践。会话材料都采用了中英对照的形式，自学起来十分方便。“替换句型”是对该场景话题的进一步延伸，对会话中的关键句给出了几种不同的说法，使语言更加丰富。

该丛书取材全面，对话内容新颖，所选场景代表性强，语言精炼地道并配备了音带（或CD），能给学习中的读者带来无限妙趣。

编 者

2005年3月

目 录

大堂	1
1 Registration in a hotel 请客人登记	2
2 Introduction of facilities 设施介绍	5
3 Guiding guest to his room 带领客人去房间	8
4 Exchanging money 换钱	10
5 Cashing travel checks 兑现旅行支票	13
6 Checking the meter reading 核实电话计时表的记录	16
7 Explanation to the guest 向客人作解释	22
8 Ordering newspapers 订阅报纸	24
9 An apology for the delay of newspapers 为报纸送晚了表示歉意	27
10 Receiving a notice of package 收到包裹通知	29
11 Looking for a letter 查找一封信	33
12 Announcement to guest for visitors 通知有客人来访	36
13 Visitation after 11:00 p.m. 晚上11点以后的拜访	39
14 Asking guest for his bill 提醒客人付账	42
15 Paying by credit card 用信用卡结账	45
16 Paying cash in U.S. dollars 用美元现金结账	48
17 Guest's inquiry about interest charge of debit notice 客人询问有关利息欠单事宜	51
18 A message 记录留言	55
19 Checking out 结账	58
20 Well-wishing 祝愿	61

21 Arranging a taxi 安排出租车	63
客房	66
1 Showing the room to the guests 向客人展示房间	67
2 Going over list of furnishings 查对客房设施清单	71
3 Establishing lines for communication	
建立与客人的沟通关系	73
4 Room service 客房服务	76
5 Permission from guests 取得客人允许	78
6 Leaving 离开客人房间时的礼貌用语	80
7 Special requests 特殊要求	82
8 Morning call 唤醒服务	86
9 Miscellaneous questions 其他问题	89
10 Checking laundry slip 核对洗衣单	92
11 Fail to deliver laundry on time 未按时送回洗烫衣服	95
12 Wrong delivering 送错房间	98
13 Unsatisfactory and complaint 客人不满意	101
14 Complaint about the bill 抱怨费用太高	104
15 Washing of miscellaneous items 其他的洗涤服务	108
16 Toilet problems 卫生间的问题	111
17 Complaint about quality of cleaning service	
清洁服务质量投诉	114
18 Other problems 其他问题	116
19 Arrangement for the facility repairing	
安排时间为客人修理设备	120
餐饮	122
1 Booking a table by telephone 电话预订	123
2 A reservation with special requirement 专门预订	126

3	<i>The restaurant is full</i>	餐厅客满	129
4	<i>Room service</i>	送餐服务	132
5	<i>Breakfast for tourists</i>	旅游者的早餐	135
6	<i>Coffee break</i>	休息时的点心	139
7	<i>The formal banquet</i>	正式宴会	142
8	<i>Recommendation of some special dishes</i>	推荐风味菜 ..	145
9	<i>Chinese food</i>	中餐	148
10	<i>Dessert</i>	甜点	151
11	<i>Sold out of something</i>	东西售完	154
12	<i>Paying the bill</i>	付账	157
13	<i>A miscalculation on the bill</i>	账单上的差错	161
14	<i>Rejecting tip politely</i>	礼貌地拒绝客人的小费	164
15	<i>Special services</i>	特别服务	167
16	<i>Finding lost property</i>	找回失物	170
17	<i>Complaints</i>	投诉	173
18	<i>Service in a bar</i>	吧台服务	178
19	<i>In a snack bar</i>	在小吃店	181
20	<i>In a night club</i>	在夜总会	184

大堂



1 Registration in a hotel

请客人登记

Top Sentences 典型例句

1. Hi. I'm here to check in.

你好，我来登记入住。

2. Welcome to Tianjin International Building. Would you please fill out this registration form?

欢迎您进住天津国际大厦。请您填一下这份登记表，好吗？

NOTE

注释

第一句是客人第一次进住旅馆需要办理入住手续时所使用的习语，其中 check in 表示为住旅馆而办理登记手续。

第二句是大堂的服务生欢迎新客人时说的，同时要求新客人填写登记表。

Words & Phrases

生词与词组



1. register ['redʒɪstə] *n.*

登记，注册

2. registration form

登记表

3. visa ['vi:zə] *n.*

签证

4. visa number

签证号码

5. passport ['pɑ:spɔ:t] *n.*

护照

Using Stage

应用举例

A: Hi. I'm here to check in.

B: You must be Mr. Larson.

A: Yes, that's right.

B: Welcome to Tianjin International Building. Would you please fill out this registration form?

A: Okay...Here you are.

B: Thank you... Excuse me, sir. You forgot to fill in your visa number.

A: Did I? Let me see that... Oh, sorry... Here you are.

B: And would you sign here, please? Thank you. May I see your passport?... Thank you. Would you mind leaving your passport here for an hour or so? We must/have to make a copy of your passport and visa for our records.



A: 你好，我来登记入住。

B: 您一定是 Larson 先生吧。

A: 是的，没错。

B: 欢迎您进住天津国际大厦。请您填一下这份登记表，好吗？

A: 好的……给你。

B: 谢谢您……对不起，先生，您忘记填写签证号码了。

A: 是吗？让我看看……喔，对不起……给你。

B: 先生，请您在这里签一下字，好吗？谢谢，我能看一下您的护照吗？……谢谢。您介不介意把您的护照放在这儿一小时左右？我们需要复印一份保留。

Useful Sentences

替换句型

- ① Fill out this form of registration, please.
请填表办理登记。
- ② Here's your room key. Have a nice stay!
这是您的房间钥匙。祝您在这里住得愉快!
- ③ I'm afraid you'll need to go to the Public Security Bureau to have your visa extended before we can have you check in.
恐怕您得先到公安局办理签证延期手续，然后才能登记住宿。
- ④ Would you sign the register?
请您在登记簿上签名，好吗?
- ⑤ Please explain this item.
请解释一下这一条款。



2 Introduction of facilities

设施介绍

Top Sentences 典型例句

If you show your ID card, you can get a 10% discount at the restaurants here.

出示这个身份证，您可以在我们饭店享受10%的优惠。

NOTE

注释

当客人第一次入住某个饭店时，大堂的服务人员一般要介绍一下饭店的大致情况，包括消费水平，设施建设，以及客人可以享受的一系列服务及优惠，同时对客人提出的问题进行解答。

Words & Phrases

生词与词组



- | | |
|---|-----------|
| 1. facility [fə'siliti] <i>n.</i> | (复) 设备，设施 |
| 2. mailbox ['meilbɒks] <i>n.</i> | 邮箱 |
| 3. temporary ['tempərəri] <i>adj.</i> | 临时的，暂时的 |
| 4. discount ['diskaunt] <i>n.</i> | 折扣，贴现 |
| 5. Health Club | 健康中心 |
| 6. bakery ['beikəri] <i>n.</i> | 面包房 |
| 7. supermarket ['sju:pə:mɑ:kit] <i>n.</i> | 超市 |
| 8. Business Center | 商务中心 |
| 9. parking lot | 停车场 |
| 10. Estate Department | 营业部；物业管理部 |
| 11. parking permit | 停车证 |

Using Stage

应用举例

A: You're in room 2904. Here are your keys. This is the key to your apartment. And this key is for your mailbox. The mailboxes are on the other side of this wall. This is your temporary ID card. The real one will be ready in a week or two. If you show this, you can get a 10% discount at the restaurants here. Also, with this you can use the Health Club for free.

B: What kind of restaurants are there in your hotel?

A: At T.I.B.— that's what we call Tianjin International Building—we have two Chinese restaurants, a Japanese restaurant, a western restaurant and bakery. The western restaurant is on the first floor. Also, there is a supermarket on the second floor, the Health Club is on the third floor, and the Business Center is on the fourth floor.

B: I have a question, can I park my car in the back parking lot?

A: You can contact the Estate Department on the fourth floor about getting a parking permit.



A: 您的房间号是 2904，这是钥匙，这把钥匙是你房间的；这把钥匙是信箱的，信箱在这面墙的另一侧。这是您的临时身份证，正式的身份证将在一两个星期内准备好。出示这个身份证，您可以在我们饭店享受 10% 的优惠，并且可以免费使用健康中心。

B: 在饭店里面有哪几种风味的餐厅？

- A: 在 T. I. B.——就是我们说的天津国际大厦——拥有两个中餐厅、一个日式餐厅、一个西餐厅和面包房。西餐厅在一楼，二楼有一个超级市场，健康中心在三楼，商务中心在四楼。
- B: 有一个问题——我能把车停在后边的停车场吗？
- A: 您可以和四楼的营业部联系办理一张停车证。

Useful Sentences**替换句型**

- ① This is a three-star hotel. We provide good service. We have air conditioning, heating, a telephone with international direct dial, a color TV set, ect.
这是一个三星级旅馆。我们提供优质服务。有空调、暖气，有国际直拨电话、一台彩色电视机等。
- ② There is laundry service. You leave your clothes in the laundry bag behind the bathroom door and they'll come and pick it up.
这里有洗衣房。您把衣服放在浴室门背后的洗衣袋里。他们会来取的。
- ③ You can park your bicycle in the back lot, but you need to get a bicycle tag first.
你可以将自行车停放在后院，但需先领取停放车牌。

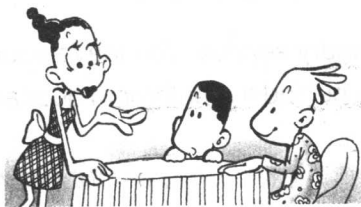
3 Guiding guest to his room

带领客人去房间

Top Sentences 典型例句

Would you like me to show you to your room?

您需要我带您去房间吗?



NOTE

注释

这是服务生要把客人领到房间之前常说的一句话。

Words & Phrases

生词与词组

1. after you

您先请

2. bellboy ['belbɔɪ] n.

旅馆服务员

Using Stage

应用举例

A: Would you like me to show you to your room?

B: Okay.

A: Here, let me help you with your bags.

B: Thanks.

A: Your room is on the 29th floor. This way, please. Okay.
This is your room.



A: 您需要我带您去房间吗?

B: 可以。

A: 来, 让我帮您提包。

B: 谢谢。

A: 您的房间在 29 层。请这边走, 到了。这是您的房间。

Useful Sentences

替换句型

① You're in room 7011. I will help you with your bags.

您在 7011 房间。我会帮助您搬运行李的。

② The bellboy will take your bags and show you to your room.

服务员会来帮您提行李袋并带您去房间。

4 Exchanging money

换 钱

Top Sentences 典型例句

- 1 I'd like to change some money.
我要换些钱。
- 2 What's the rate today on American dollars?
请问今天美元的牌价是多少?
- 3 What denominations do you need?
您想要多大面值的?



注释

第一句是客人在所住的饭店兑换货币。一般情况下, 饭店只向居住在本店的客人提供兑换服务。

第二句是客人在了解今日兑换货币的价目。一般情况下饭店会根据每日标出的外汇牌价表的数值为客人进行现金兑换。

第三句是饭店为了方便广大客人使用货币, 除了提供外币兑换服务, 还提供现钞大小金额的兑换服务。如果客人需要更换手中货币的面值, 如换零或换整, 饭店都提供相应的服务。

Words & Phrases

生词与词组



- | | |
|-------------------------------------|---------|
| 1. change [tʃeɪndʒ] vt. | 改变, 转变 |
| 2. exchange slip | 水单 |
| 3. denomination [diːnəmiˈneɪʃən] n. | (货币的)单位 |