



「忙里偷闲」
职场外语充电系列



餐饮英语 口语一本通

[美] 马克·费内坎普 张苹 著



老外服务生的**职场制胜宝典**，国际化餐饮时代不可不学！

6大餐厅工作情境 + **30**个不可不知的职场秘诀 + **120**个最地道的英语对话

循序渐进，勤加练习，从不会说到说得跟老外一样好，**餐厅工作游刃有余**！

Conversational English for Restaurant Workers



旅游教育出版社



「心里悄悄」
职场外语充电站系列



餐饮英语 口语一本通

[美] 马克·费内坎普 张苹 著

老外服务生的职场制胜宝典 179 20 国际化餐饮时代不可不学!

6 大餐厅工作情境 + 30 个不可不知的职场秘诀 + 120 个最地道的英语对话

循序渐进, 勤加练习, 从不会说到说得跟老外一样好, 餐厅工作游刃有余!

Conversational English for Restaurant Workers

北京·旅游教育出版社

“忙里偷闲”职场外语充电站系列

餐饮英语口语一本通

[美] 马克·费内坎普 张莘◎ 著

策 划：李红丽 陈卫伟

责任编辑：陈卫伟

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮英语口语一本通 / (美) 费内坎普, 张莘著. --

北京 : 旅游教育出版社, 2016. 1

(“忙里偷闲”职场外语充电站系列)

ISBN 978-7-5637-3325-5

I. ①餐… II. ①费… ②张… III. ①饮食业—英语—口语—自学参考资料 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第001410号

本书中文简体字版由倍斯特出版事业有限公司授权北京旅游教育出版社有限责任公司独家出版发行。未经许可, 不得以任何形式抄袭、复制或节录本书的任何部分, 违者必究。

北京市版权局著作权合同登记图字: 01-2015-4064

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepdfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京艺堂印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米×1000毫米 1/16
印 张	20.25
字 数	271千字
版 次	2016年1月第1版
印 次	2016年1月第1次印刷
定 价	59.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目录 CONTENTS

Part I Reservations 预约

Unit 01 预约订位

- ① Making a Reservation 预约订位 014
- ② Booking Online 网上预约 016
- ③ Canceling a Reservation 取消订位 018
- ④ Talking about Reservations 沟通预约事宜 020

Unit 02 在接待柜台

- ① Seat Arrangement 座位配置 024
- ② Planning Seating 安排座位 026
- ③ Answering the Phone 接听电话 028
- ④ Guest Interaction 与客人互动 030

Unit 03 公司聚会

- ① Banquet Reservation 宴会订位 034
- ② Cocktail Hour Arrangements 鸡尾酒会安排 036
- ③ Menu Discussion 讨论菜色 038
- ④ Final Seating and Menu Discussion
最终的座位安排与菜单讨论 040

Unit 04 假日订位

- ① Valentine's Day 情人节 044
- ② Christmas Dinner 圣诞晚餐 046
- ③ New Year's Eve 跨年夜 048
- ④ Mother's Day 母亲节 050

Unit 05 私人宴会

- ① Birthday Party 生日派对 054



② Wedding Reception 婚宴接待	056
③ Personal Party 个人派对	058
④ Matchmaking Party 相亲晚会	060

Part II Upscale American Restaurant 高档美式餐厅

Unit 06 服务生准备

① Table Setting 餐桌摆设	066
② Station Setup 餐柜的准备	068
③ Kitchen Setup 厨房准备	070
④ Taking Payment 结账	072

Unit 07 用餐服务

① Service Briefing and Specials 服务简报与主厨精选	076
② Appetizers and Entrées 开胃菜和主菜	078
③ Drinks 饮料	080
④ Desserts and After-Dinner Drinks 甜点及餐后饮料	082

Unit 08 服务生培训

① Talking to Tables 点餐接待	086
② Recommending Dishes 推荐菜色	088
③ Restaurant Promotions 餐厅促销活动	090
④ Providing Professional Advice 提供专业建议	092

Unit 09 厨房见习

① Understanding Special Ingredients 了解特殊食材	096
② Cooking Methods 烹调方式	098
③ Timing and Placing Orders 上菜时机与厨房下单	100
④ Interaction between Cooks and Waiters 厨师与服务生的互动	102

Unit 10 食材管理与餐厅清洁

① Ordering Food 采购食材	106
----------------------	-----

② Clean As You Go 随手清洁	108
③ Sidework 杂务工作	110
④ Deep Cleaning and Insect Control 大扫除与害虫防治	112

Part III Chinese Restaurant 中式餐厅

Unit 11 餐厅陈设

① Setting the Table 餐桌摆设	118
② Stocking Front of House 外场备用品	120
③ Additional Waiter Setup 额外的准备工作	122
④ Job Titles and Descriptions 职称与工作说明	124

Unit 12 用餐服务

① Appetizers 开胃菜	128
② Entrées 主菜	130
③ Drinks 饮料	132
④ Desserts 甜点	134

Unit 13 服务生培训

① Talking to Tables 点餐接待	138
② Recommending Dishes 推荐菜色	140
③ Special Promotions 特别促销	142
④ Providing Professional Advice 提供专业意见	144

Unit 14 厨房概况

① Understanding Special Ingredients 了解特殊食材	148
② Cooking Methods 烹调方式	150
③ Placing Orders 下单	152
④ Staff Interaction 员工互动	154

Unit 15 清洁和食材管理

① Ordering Everyday Menu Items 订购每日菜单食材	158
---	-----

② Ordering Specials 主厨精选的食材采购	160
③ Washing the Dishes 清洗碗碟	162
④ Cleaning the Restaurant 餐厅的清洁	164

Part IV European Restaurant 欧式餐厅

Unit 16 陈设与准备

① Décor and Music 布置和音乐	170
② Table Setup 餐桌摆设	172
③ Utensils and Extras 餐具与额外用具	174
④ Serving the Table 服务餐桌	176

Unit 17 用餐服务

① Appetizers and Pizza 开胃菜和比萨	180
② Entrées 主菜	182
③ Drinks 饮料	184
④ Desserts 甜点	186

Unit 18 服务生

① Difference between Lunch and Dinner 午餐和晚餐之间的差异	190
② Asking Guest Preferences 询问客人的喜好	192
③ Server Assistant's Job 助理服务生的工作	194
④ Presenting the Check and Collecting Payment 出示账单及收取费用	196

Unit 19 服务生在厨房

① Understanding Special Ingredients 了解特殊食材	200
② Cooking Methods 烹调方式	202
③ Timing Orders at Lunch 午餐下单时机	204
④ Interaction between Cooks and Servers 厨师与服务生的互动	206

Unit 20	食材管理及餐厅清洁	
①	Restaurant Supply Companies 餐厅食材供应商	210
②	Cleaning Up Spills 清理污渍	212
③	Sidework 杂务工作	214
④	Waitstaff and Cleaning 全体服务生与清洁工作	216

Part V Personnel Management 人事管理

Unit 21	招聘厨师	
①	Manager to Chef 经理与行政主厨对话	222
②	Interview 面试	224
③	Final Decision 最终决定	226
④	Beginning Training 开始训练	228
Unit 22	排班	
①	Writing the Waiter Schedule 安排外场服务生值班表	232
②	Back of House Scheduling 内场员工排班	234
③	Scheduling Vacations 排休假表	236
④	Day Off Requests 调休请假单	238
Unit 23	管理者的职责	
①	Disciplinary Actions (1) 维持纪律 (1)	242
②	Disciplinary Actions (2) 维持纪律 (2)	244
③	Hours and Overtime 工时与加班	246
④	Timekeeping and Payroll 计时与薪资	248
Unit 24	员工福利	
①	Flexible Hours 弹性工时	252
②	Discounted Food 餐点折扣	254
③	Health Insurance 健康保险	256
④	Paid Vacation 带薪假	258

Unit 25 员工升职

- ① Dishwasher to Prep Cook 洗碗工到助理厨师 262
- ② Prep Cook to Line Cook 助理厨师到线上厨师 264
- ③ Assistant Manager to Manager 副经理到经理 266
- ④ Busser to Waiter 打杂工升职为服务生 268

Part VI Condition Handling 状况处理

Unit 26 顾客受伤

- ① Slipping on Wet Floor 在湿地板滑倒 274
- ② Chipped Tooth 牙齿断裂 276
- ③ Broken Glass 破裂的玻璃杯 278
- ④ Water Spilled on Guest 水溅到顾客了 280

Unit 27 失望的顾客

- ① Can't Use Credit Card 无法使用信用卡 284
- ② Late Guests — Reservation Canceled
客人迟到——预约被取消 286
- ③ Can't Use More Than One Coupon
不能使用一张以上的优惠券 288
- ④ Expired Coupon 优惠券过期 290

Unit 28 餐点状况

- ① Waiter Forgets First Course 服务生忘了上前菜 294
- ② Kitchen Backed Up 厨房忙不过来 296
- ③ Soup Is Cold 汤冷了 298
- ④ Dessert Takes Too Long 甜点上得太慢 300

Unit 29 遇到难缠顾客

- ① Not Enough Alcohol in Drink 饮料中酒精含量太低 304
- ② Guests in a Hurry 顾客赶时间 306
- ③ Large Party with No Reservation
人多又没订位的一群顾客 308

④ Guest Wants a Window Table 顾客想要靠窗的位子	310
---	-----

Unit 30 博客评语

① Service Speed Is Slow 上菜速度太慢	314
② Restaurant Not Really Clean 餐厅不够干净	316
③ Waiter's Attitude Is Very Good 服务生的服务态度很好	318
④ Delicious Meals 美味的餐点	320



「职场英语」
职场外语充电站系列



餐饮英语 口语一本通

[美]马克·费内坎普 张苹 著

老外服务生的职场制胜宝典 17920 国际化餐饮时代不可不学!

6大餐厅工作情境 + 30个不可不知的职场秘诀 + 120个最地道的英语对话
循序渐进, 勤加练习, 从不会说到说得跟老外一样好, 餐厅工作游刃有余!

Conversational English for Restaurant Workers

北京·旅游教育出版社

出版说明

随着中国经济全球化的快速发展，很多外国酒店和餐厅在中国设立了分店，国内的知名连锁餐厅也在积极地向海外发展，餐饮从业人员接待外国游客、出国交流的机会越来越多。除此之外，还有很多对餐饮业感兴趣的学生为了学习国外地道的餐饮文化而选择出国打工学习。但很多人苦于缺少英语实战经验，不会说、不敢说，而错失在国际舞台上完美展示自己的机会。本书则会助你把握住每一个机会，让你轻松掌握餐饮业实用英语。

本书从预约、高档美式餐厅、中式餐厅、欧式餐厅、人事管理及状况处理六大主题入手，精心安排了 30 个高频场景和 120 个地道情境对话，将餐饮业的面貌原汁原味地呈现出来。每个对话的出场人物都精心设计，读者除针对自己所在岗位的常用对话进行重点学习外，更能以 360 度视角去了解餐厅各岗位的职责。此外，每个情境对话都设有查阅方便的生词表，书后并附有一张地道美腔的录音光盘供模仿学习。

除实战对话外，书中还设有“职场补给站”模块，分享资深从业者悉心总结的职场秘诀，让您能得心应手地解决工作中会出现的各种问题，快速提升餐饮职场工作能力。

希望本书能成为你的餐饮职场制胜宝典。打开它，边学边听，身临其境地感受餐饮环境的每一个场景，从不会说到说得跟老外一样好，餐厅工作游刃有余！

旅游教育出版社

作者序

如果你在书店拿起了这本书，那么相信你是一个对餐饮业有着浓厚兴趣的人。不论你是从事餐饮工作的专业人员，还是学校餐饮专业的学生，抑或是正怀着梦想前往国外打工游学的行动家；也不论你是要从事服务性质或管理阶层的工作，这本书都将为你呈现最真实、最地道的餐饮英语会话实录，助你在国际化的餐饮环境中游刃有余，得心应手。

我在餐饮业有着 20 余年的经验，深知与顾客进行有效沟通的重要性。在面试新员工时，除了考虑应聘者的工作能力，更加看重他们的英语能力。有不少经验及能力都不错的应聘者，最后都因英语达不到工作要求而被拒之门外，实在令人惋惜。基于这样的背景，我们编写了这本餐饮英语口语宝典，解读餐饮从业人员日常工作中会遇到的各种状况，助你快速提升餐饮英语水平。

非常感谢在过去 20 年餐饮从业经历中我遇到的所有人，尤其要感谢在美国死亡谷和黄石国家公园工作期间，曾教给我为人处世之道的同事们。最后，希望本书能助你轻松迈入餐饮的美妙世界，让你顺利称霸职场！

[美] 马克·费内坎普 张莘



目录 CONTENTS

Part I Reservations 预约

Unit 01 预约订位

- ① Making a Reservation 预约订位 014
- ② Booking Online 网上预约 016
- ③ Canceling a Reservation 取消订位 018
- ④ Talking about Reservations 沟通预约事宜 020

Unit 02 在接待柜台

- ① Seat Arrangement 座位配置 024
- ② Planning Seating 安排座位 026
- ③ Answering the Phone 接听电话 028
- ④ Guest Interaction 与客人互动 030

Unit 03 公司聚会

- ① Banquet Reservation 宴会订位 034
- ② Cocktail Hour Arrangements 鸡尾酒会安排 036
- ③ Menu Discussion 讨论菜色 038
- ④ Final Seating and Menu Discussion
最终的座位安排与菜单讨论 040

Unit 04 假日订位

- ① Valentine's Day 情人节 044
- ② Christmas Dinner 圣诞晚餐 046
- ③ New Year's Eve 跨年夜 048
- ④ Mother's Day 母亲节 050

Unit 05 私人宴会

- ① Birthday Party 生日派对 054

② Wedding Reception 婚宴接待	056
③ Personal Party 个人派对	058
④ Matchmaking Party 相亲晚会	060

Part II Upscale American Restaurant 高档美式餐厅

Unit 06 服务生准备

① Table Setting 餐桌摆设	066
② Station Setup 餐柜的准备	068
③ Kitchen Setup 厨房准备	070
④ Taking Payment 结账	072

Unit 07 用餐服务

① Service Briefing and Specials 服务简报与主厨精选	076
② Appetizers and Entrées 开胃菜和主菜	078
③ Drinks 饮料	080
④ Desserts and After-Dinner Drinks 甜点及餐后饮料	082

Unit 08 服务生培训

① Talking to Tables 点餐接待	086
② Recommending Dishes 推荐菜色	088
③ Restaurant Promotions 餐厅促销活动	090
④ Providing Professional Advice 提供专业建议	092

Unit 09 厨房见习

① Understanding Special Ingredients 了解特殊食材	096
② Cooking Methods 烹调方式	098
③ Timing and Placing Orders 上菜时机与厨房下单	100
④ Interaction between Cooks and Waiters 厨师与服务生的互动	102

Unit 10 食材管理与餐厅清洁

① Ordering Food 采购食材	106
----------------------	-----

② Clean As You Go 随手清洁	108
③ Sidework 杂务工作	110
④ Deep Cleaning and Insect Control 大扫除与害虫防治	112

Part III Chinese Restaurant 中式餐厅

Unit 11 餐厅陈设

① Setting the Table 餐桌摆设	118
② Stocking Front of House 外场备用品	120
③ Additional Waiter Setup 额外的准备工作	122
④ Job Titles and Descriptions 职称与工作说明	124

Unit 12 用餐服务

① Appetizers 开胃菜	128
② Entrées 主菜	130
③ Drinks 饮料	132
④ Desserts 甜点	134

Unit 13 服务生培训

① Talking to Tables 点餐接待	138
② Recommending Dishes 推荐菜色	140
③ Special Promotions 特别促销	142
④ Providing Professional Advice 提供专业意见	144

Unit 14 厨房概况

① Understanding Special Ingredients 了解特殊食材	148
② Cooking Methods 烹调方式	150
③ Placing Orders 下单	152
④ Staff Interaction 员工互动	154

Unit 15 清洁和食材管理

① Ordering Everyday Menu Items 订购每日菜单食材	158
---	-----