

酒店 服务

英语口语 快速突破

周琪棋 编著

- ▲ 单词、句型快速查找
- ▲ 口语话题 多方覆盖



赠 专业外教录音音频



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

酒店服务

英语口语快速突破

周琪棋 编著



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

·北京·

内容提要

本书包含了酒店服务行业中常用的英语口语话题,包括酒店住宿、前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心等内容。每个单元都从全景词汇展开,后续全景高频句、实景会话和小贴士。相信无论您是从事酒店服务工作的专业人士,还是出门在外的商旅人士,都能从中快速找到您需要的内容。

本书附专业外教录音,读者可扫描封面前勒口二维码或登录www.wsbookshow.com免费下载。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务英语口语快速突破 / 周琪棋编著. — 北京:
中国水利水电出版社, 2019.7
ISBN 978-7-5170-7747-3

I. ①酒… II. ①周… III. ①饭店—商业服务—英语—口语 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第112861号

责任编辑:邓建梅

封面设计:西柚博界

书 名	酒店服务英语口语快速突破 JIUDIAN FUWU YINGYU KOUYU KUAISU TUPO
作 者	周琪棋 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)、82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	三河市铭浩彩色印装有限公司
规 格	148mm×210mm 32开本·11.5印张 368千字
版 次	2019年7月第1版 2019年7月第1次印刷
印 数	0001—5000册
定 价	39.80元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换
版权所有·侵权必究



序

工作中需要开口说英语时怎么办？快来打开这套书吧！

本套书共包含三册，分别是《酒店服务英语口语快速突破》《机场空乘英语口语快速突破》《商务会展英语口语快速突破》，话题覆盖面广，章节划分清晰合理，收录的都是行业中一定会用到的口语词汇和句式，能够满足不同行业工作者的需求。相信无论平时利用零散时间随时随地学习，还是应急时翻看查找，本套书都是您的首选。

《酒店服务英语口语快速突破》

身为酒店服务人员，碰到外国客人却无法流畅地沟通，怎么办？遇到棘手的客人如何从容应对？有客人投诉时如何礼貌得体地处理？……本书将带你进入真实的工作场景，学习原汁原味的酒店英语口语和相关的服务技巧。

本书从酒店各个部门的工作出发，包含酒店住宿、前台服务、客房服务、餐饮服务、商务中心、休闲购物和其他服务，共7个方面的内容。书中语言生动、简洁、有效，采用英美人常用的表达方式，便于读者模仿记忆，并在实际工作和交流中运用。真实场景再现，全程掌控酒店服务英语口语。

《商务会展英语口语快速突破》

国际会展，可以将企业的产品推向全世界，这对每个企业来说都十分有吸引力。欲参加国际会展，若没有一口流利的英文，如何参展，如何接待客户，如何向国外客户介绍产品，如何进行商务洽谈……本书再现一个国际会展的各



个环节，并模拟现场的英语会话，语言生动活泼。帮助您即学即用，顺利完成会展。

本书从国际会展的各个环节出发，包含会展策划、展前布展、会展接待、会展期间、会展洽谈、展后工作和专业展会，共 7 个方面的内容。本书从词汇到句型、再到展会场景对话，层层深入、层层推进，使读者不仅能够掌握国际会展专业英语，还能了解会展的具体操作流程和业务知识。

《机场空乘英语口语快速突破》

本书以极具代表性的情景词汇、常用表达、贴近实际工作的对话，助你轻松演练，现学现卖，背熟就能上岗。

本书按照机场空乘服务员的工作流程来编写，内容涵盖售票服务、机场服务、航班动态、登机服务、客舱服务、航程服务、休闲服务、商务服务、特殊服务和后续服务，共 10 个方面的内容。使读者在模拟实际工作的情景中，练习并掌握原汁原味的空乘服务用语，能够用英语与乘客友好流畅地交流，并提供优质的服务。

编者

2019 年于北京



目录

序

Chapter 01 酒店住宿 001

Unit 1 预订前咨询 002

Unit 2 预订房间 008

Unit 3 登记入住 013

Unit 4 客房介绍 019

Unit 5 延长住宿 025

Unit 6 调换房间 031

Unit 7 保留房间 036

Unit 8 加床服务 041

Chapter 02 前台服务 046

Unit 1 搬运行李 047

Unit 2 接机服务 052

Unit 3 寄存服务 058

Unit 4 转接留言 064

Unit 5 有客来访 069

Unit 6 房卡遗失 074



Unit 7 叫车送客	079
Unit 8 离店退房	085
Unit 9 付款问题	091

Chapter 03 客房服务 096

Unit 1 客房用品	097
Unit 2 叫醒服务	102
Unit 3 无线网络	108
Unit 4 使用电脑	113
Unit 5 清扫客房	119
Unit 6 洗衣服务	124
Unit 7 修补送还	130
Unit 8 客房维修	135
Unit 9 处理客房投诉	141

Chapter 04 餐饮服务 147

Unit 1 客房送餐	148
Unit 2 预约餐厅	154
Unit 3 点餐服务	160
Unit 4 餐厅用餐	166
Unit 5 上菜服务	172
Unit 6 用餐感受	178
Unit 7 用餐环境	183



Unit 8 快餐	189
Unit 9 问询餐厅	195
Unit 10 处理餐厅投诉	200

Chapter 05 商务中心 205

Unit 1 兑换货币	206
Unit 2 宴会服务	212
Unit 3 会议服务	218
Unit 4 票务服务	224
Unit 5 印制名片	229
Unit 6 打印复印	234
Unit 7 传真服务	240
Unit 8 邮寄服务	246
Unit 9 翻译服务	252

Chapter 06 休闲购物 258

Unit 1 健身房	259
Unit 2 游泳池	265
Unit 3 美容美发	270
Unit 4 桑拿按摩	277
Unit 5 棋牌室	284
Unit 6 买衣服	290
Unit 7 买化妆品	296



Unit 8 珠宝首饰	303
Unit 9 选购烟酒	309
Unit 10 选购纪念品	314

Chapter 07 其他服务 320

Unit 1 医疗服务	321
Unit 2 照顾孩子	327
Unit 3 失物招领	333
Unit 4 旅游问询	338
Unit 5 赔偿损失	344
Unit 6 禁止吸烟	349
Unit 7 处理突发事件	354

CHAPTER 01

酒店住宿





Unit 1 预订前咨询

一、360° 全景词汇

➤ 酒店类型:

hotel [həu'tel]

旅馆

inn [ɪn]

(尤指乡村或公路边的) 旅馆

lodge [lɒdʒ]

(游览区的) 旅馆

motel [məu'tel]

汽车旅馆

guesthouse ['gesthaus]

宾馆

youth hostel

青年旅馆

➤ 部门:

reception [ri'sepʃən]

前台

business center

商务中心

laundry ['lɔ:ndri]

洗衣房

house keeping

客房服务部

food and beverage department

餐饮部

➤ 套房:

duplex suite

复式套间

deluxe suite

豪华套房

executive suite

行政套房

business suite

商务套房

junior suite

普通套房

family suite

家庭套房

➤ 房间:

city-view room

城市景观房

courtyard-view room

庭院景观房

skyline-view room

天际线景观房

sea-view room

海景房

south-facing

朝南

window ['wɪndəʊ]

窗户

➤ 客服态度:

tough [tʌf]

强硬的

rude [ru:d]

粗鲁的

soft [sɒft]

温柔的

patient ['peɪʃənt]

耐心的

impatient [ɪm'peɪʃənt]

不耐烦的

irritable ['ɪrɪtəbl]

急躁的

二、360° 全景高频句

1. 有什么可以帮您的吗?

May I help you?

2. 您准备住多久?

How long do you intend to stay in this hotel?

3. 我来查看一下本店房间的预订情况。

I'll take a look at the hotel's booking situation.

4. 我们有理发室、洗衣房、邮电服务、乒乓球和电子游戏等。

We have a barber shop, a laundry, post and telegram services, table tennis, video games and so on.

5. 您还需要什么信息吗?

Do you need any further information?

6. 您需要什么样的房间?

What kind of room would you like?



7. 请问您一行有几位?
How many people are there in your party, please?
8. 靠海的房间价格相对要贵一些。
The rooms by the seaside are relatively expensive.
9. 商务中心提供 24 小时服务。
The business center offers twenty-four-hour service.
10. 期待您的到来。
We look forward to your visit.

三、360° 实景会话

Dialogue 1 是否接机

练

有什么可以帮您的吗?

May I help you?

Amy: Heaven Hotel. May I help you?

Guest: I'm phoning from England. I want some information before making a reservation.

Amy: Yes, madam. How can I help you?

Guest: The first thing I want to know is how far the hotel is from the airport.

Amy: Only ten minutes' drive. There is a bus that can directly take you to our hotel.

Guest: But we may have many people and lots of luggage. Can you arrange pick-up?

Amy: Yes. Please let me know how many people and pieces of luggage.

Guest: Nice. I will tell you when we decide.

Amy: Okay. Anything else I can do for you?

Guest: No. Thanks.

Amy: You are welcome. We look forward to your visit. Goodbye.

Peter: Goodbye.

艾米：天堂酒店。有什么可以帮您的吗？

客人：我从英国打的电话。我想在预订酒店之前先了解一些信息。

艾米：是的，女士，要我怎样帮您呢？

客人：首先我想知道从机场到酒店要多久。

艾米：只需要 10 分钟。那有一辆大巴可以直达我们酒店。

客人：但是我们可能有很多人和行李。你们可以安排接机吗？

艾米：可以。请告诉我多少人和行李。

客人：太好了。我们决定了之后告诉你。

艾米：好的。请问还有什么可以帮您的吗？

客人：没有了，谢谢。

艾米：不客气。期待您的到来。再见。

客人：再见。

Dialogue 2 整体情况

练

女士，您还需要什么信息吗？

Do you need any further information, madam?

Guest: Do you have a conference room?



Amy: We have a conference hall that seats five hundred people. We also have ten meeting rooms which seat twenty people each.

Guest: So you must have a business center.

Amy: Yes, madam. The business center offers twenty-four-hour service. We can provide translation service and we of course have fax.

Guest: What do you charge for double and single rooms?

Amy: Single rooms are RMB 280 *yuan* per day while double rooms are only RMB 420 *yuan*.

Guest: That sounds very reasonable. Well, I'll have to talk to my boss before making reservations.

Amy: Do you need any further information, madam?

Guest: Ah, yes. Is there a boutique in the hotel?

Amy: Yes, madam. In fact, we have a shopping center with fashion boutiques and a souvenir shop.

Guest: Thank you for all information.

Amy: Thank you for calling the Heaven Hotel.

客人：你们酒店有会议室吗？

艾米：我们有一间可容纳 500 人的会议室，还有 10 间可分别容纳 20 人的会议室。

客人：所以你们是有商务中心的。

艾米：是的，女士，商务中心提供 24 小时服务。我们可以提供翻译服务，我们还有传真。

客人：你这里的单人间和双人间分别怎么收费？

艾米：单人房每天 280 元，双人房每天 420 元。

客人：这听起来似乎很合理。好吧，我得和老板谈谈再决定。

艾米：女士，您还需要什么信息吗？

客人：啊，是的，酒店这有精品店吗？

艾米：是的，女士。事实上，我们这有时装精品店和礼品店。

客人：谢谢你的所有信息。

艾米：感谢您致电天堂酒店。

迷你 TIPS

在和外国人问候的时候，一定要注意称呼。英美国家姓名的说法和中国的可大不相同。中国人姓在前，名在后，英美国家却相反。例如，一个人叫 Peter Smith，Peter 是名，Smith 是姓。所以，当我们直呼一个人的名字时，通常只叫前面的名；若要加“先生”（Mr.）、“小姐”（Miss.）或者“太太”（Mrs.）之类的称谓，就要跟后面的姓，如 Mr. Smith。当称呼某位“太太”时，要用其丈夫的姓氏，例如 Peter Smith 的太太是 Kate Brown，那我们应该称其为 Mrs. Smith。弄清楚英语国家的称呼，千万不要因为念错名字而出洋相哦。



Unit 2 预订房间

一、360° 全景词汇

➤ 房型:

standard room	标准间
single room	单人房
twin-room	双床房
double room	大床房
triple room	三人房

➤ 配套设施:

hot spring	温泉
swimming pool	泳池
gymnasium [dʒɪm'neɪzɪəm]	健身房
tennis court	网球场
sauna ['saunə]	桑拿

➤ 房间:

living room	客厅
bathroom ['bɑ:θru:m]	浴室
kitchen ['kɪtʃɪn]	厨房
dining room	餐厅
bedroom ['bedrʊm]	卧室

➤ 预订:

book [buk]	预订
reserve [rɪ'zə:v]	预订
registration [,redʒɪ'streɪʃn]	登记