



附赠音频 听与说同步练习

书中所有的情景实例对话均录制了对应的音频文件，边看边听，听力与口语同步提升

多种体例 词和句轻松掌握

整书以“常用词汇+情景实例”两大板块体例，介绍酒店英语及口语场景常用的单词及对话，TIPS补充英语用法常识，让你学得全面，学得扎实

专题精讲 酒店场景全覆盖

前台服务、客房服务、电话服务、餐饮服务、康乐中心、商务服务、紧急状况、投诉处理，



8个专题，全面覆盖，学得全

酒店 英语口语 实例大全

罗芳·编著
Luo Fang

英语交流脱口而出
攻克酒店英语口语难关

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



酒店 || 罗芳·编著
Luo Fang

英语口语
大全

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书主要综合酒店的不同服务项目介绍酒店从业人员经常会遇到的对话场景,通过中英对照的方式帮助读者理解各个实例。全书共8章,主要包括三部分:第一部分介绍酒店的基本情况和前台的服务内容,第二部分介绍不同部门(客房、电话、餐饮、娱乐、商务)的主要服务内容,第三部分介绍客人的特殊要求、突发情况以及投诉处理的常见场景。

本书既有英语对话,也有可对照的中文翻译,将一个完整的对话内容展示出来,内容实用又有借鉴性。读者可以通过众多例子的积累,不断加深对酒店服务工作的了解。另外通过对单词的详细讲解,能从侧面提高读者的英语水平和口语交流的自信。适合广大酒店从业人员、管理人员以及酒店管理专业的学生使用学习,并通过学习提升自己的工作能力。

图书在版编目(CIP)数据

酒店英语口语实例大全 / 罗芳编著. —北京:

中国铁道出版社, 2019. 3

ISBN 978-7-113-25128-4

I. ①酒… II. ①罗… III. ①饭店—英语—口语

IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第259039号

书 名: 酒店英语口语实例大全

作 者: 罗 芳 编著

责任编辑: 张亚慧

读者热线电话: 010-63560056

责任印制: 赵星辰

封面设计: **MXC** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2019年3月第1版 2019年3月第1次印刷

开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 15.25 字数: 248千

书 号: ISBN 978-7-113-25128-4

定 价: 55.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

前言

P R E F A C E

随着全球化的发展，国与国之间的商务、文化、旅游交往越来越频繁，不少酒店行业的工作人员经常会遇到国外来的客人，尤其是一些星级酒店，所以很多酒店对从业人员的英语口语水平开始有了一定的要求，并且岗位的不同，要求其专业技能也不同。

酒店的管理工作依据部门划分，大体可分为前厅部、客服部、餐饮部、商务部等部门工作，通过这些部门，酒店为客人提供全面的服务，如前台部主要负责接待、问询、结账、行李运送、客人留言及其他各种代办服务，而客房部主要负责为客人提供舒适、清洁的房间和热情周到的服务。不同岗位的侧重不一样，运用到的口语技能自然也不同，所以相关从业人员不仅要掌握酒店行业的英语口语技能，还要了解不同岗位的实际工作在操作上的区别。

为了更好地帮助酒店从业人员身临其境地感受酒店服务常用口语，本书根据酒店各服务场景，从不同方面设计语境，让大家在熟悉案例的同时，了解不同状况的应对办法，练习自己的口语技能。比起生硬地学习英语，有真实例子作为载体，学习更加顺畅、高效，这也是编著本书的最大前因。

本书包括 8 章内容，具体章节的内容如下所示。

◎ 第一部分：1 章

本部分是本书开篇部分，主要介绍酒店的基本情况和有关前台服务的基本内容，包含预订、接待、入住登记和退房这四大前台工作的主要服务。

◎ 第二部分：2 ~ 6 章

本部分从酒店内部的服务功能分类，将客房、电话、餐饮、娱乐、商务几大重要部分分章节展示，设置可能出现的场景，体现出服务的具体内容。通过对这些内容的学习，可以基本掌握和应对酒店各种服务的常见情况。

◎ 第三部分：7 ~ 8 章

本部分主要讲解一些意外情况和客人投诉的常见例子。这些都属于突发情况，在实际工作中很有可能会遇到，读者可以了解除了提供服务外的特殊问题，并做好安抚客人并为客人解决难题的工作。

本书的实例既全面又贴合实际，既不深奥难懂，又不过于简单，是非常实用的酒店英语口语大全。通过实例展示和不同场景的切换，一一讲解了酒店服务的不同工作内容以及应对各种突发状况和投诉建议的具体例子。本书还将中英对话中的重要单词提取出来，详细讲解，使读者更易理解对话的含义，并且拓宽了对单词的认识面。

最后，希望所有读者都能够从本书中获益，都能高效地掌握基本的酒店英语口语，从而更加从容地与国外客人进行交流。由于编者能力有限，对于本书内容不完善的地方希望获得读者的指正。

编者

2018 年 12 月

目录

C O N T E N T S

CHAPTER 01 前台服务 The Front Desk Service

酒店服务最直观的一项工作就是前台服务，顾客首先接触的也是酒店的前台人员。所以无论是在电话中，还是当面和顾客交流，前台人员都要尽可能地帮助顾客处理各项问题，提供基本服务。

PART 1 信息咨询 Requiring Information /2

- Unit 1 酒店基本资料 Hotel Information /2
- Unit 2 酒店设施介绍 Introducing Hotel Facilities /6
- Unit 3 酒店住房种类 Hotel Room Type /8
- Unit 4 房间价格及折扣 Room Rate and Discounts /12
- Unit 5 介绍观光信息 Introducing Tourist Information /16

PART 2 预订房间 Reserving Rooms /18

- Unit 1 个人预订 Personal Reservation /18
- Unit 2 更改和取消预订 Changing and Cancelling Reservation /20

PART 3 入住登记和退房手续 Checking In and Checking Out /24

- Unit 1 登记入住手续 Check-In Procedure /24
- Unit 2 办理退房手续 Handling Check-Out /26

CHAPTER 02 客房服务 Housekeeping Services

酒店是以住宿为中心来展开各项服务的，客人入住以后，客房的清洁、送餐、维修等杂项都由客房部门来完成。除了基本的服务外，客人如有其他要求，客房服务员也要尽量满足，让客人觉得宾至如归。

PART 1 客房介绍 Room Introduction /30

Unit 1 带客进房 Ushering Guests into the Room /30

Unit 2 介绍客房设施 Introducing the Room Equipment /31

Unit 3 行李提取 Claiming Baggage /34

PART 2 送餐服务 Room Services /36

Unit 1 客户订餐 Taking Room Service Order /36

Unit 2 客房送餐费用 Room Service Charge /38

PART 3 其他要求 Other Requirements /40

Unit 1 电器维修 Repairing the Appliances /40

Unit 2 客房打扫 Tidy the Room /42

Unit 3 洗衣服务 Laundry Service /44

Unit 4 叫醒服务 Wake-up Call Service /47

Unit 5 更换房间 Changing Rooms /49

CHAPTER 03 电话服务 Operator Service

虽然现在的通信工具以手机为主，但是对于国外客人来说，入住酒店后，使用自己的手机不如使用客房电话来得方便。这时酒店会为客人提供内线和外线电话服务，来满足客人的通信需求。

PART 1 内线电话服务 Internal Line Service /52

- Unit 1 留言服务 Message Service /52
- Unit 2 客房电话的使用 Using Room Phone /54
- Unit 3 电话占线情况 Line Busy /56
- Unit 4 电话出现杂音 Call is Unclear /58
- Unit 5 电话转接服务 Call Transit Service /61

PART 2 外部通信 External Communication /63

- Unit 1 处理打错的电话 Processing Wrong Call /63
- Unit 2 拨打国际电话 Dialing International Calls /65
- Unit 3 接通外线电话 Connecting External Calls /67
- Unit 4 付费电话 Paid Call /69

CHAPTER 04 餐饮服务 Food and Beverage Services

酒店的餐饮最能体现酒店特色，从餐厅的数量和类型也能一窥酒店的规模。与之相关的便是餐饮服务的专业性，从餐台预订到领座点单，从特色推荐到对菜肴的熟悉度，无一不考验着工作人员的专业素养。

PART 1 餐台预订 Restaurant Reservation /74

- Unit 1 推荐饭店 Recommending Restaurant /74
- Unit 2 餐位预订 Booking a Table /76
- Unit 3 对桌位的特殊要求 Special Demands For the Table /79
- Unit 4 引客入座 Seating Guests /81
- Unit 5 点菜服务 Taking Orders /83
- Unit 6 说明菜品 Introducing Variety of Dishes /85
- Unit 7 菜品推荐 Recommending Dishes /88

Unit 8 早餐供应 Serving Breakfast /90

Unit 9 餐后结账 Having the Bill /93

PART 2 酒水要求 Beverage Requirements /95

Unit 1 酒水点单 Taking Drink Orders /95

Unit 2 推荐酒水 Recommending Beverage /97

Unit 3 尝试中国白酒 Trying Chinese Liquors /99

Unit 4 享用咖啡 Enjoying Coffee /101

Unit 5 品味中国茶 Tasting Chinese Tea /104

PART 3 各色菜肴 Varieties of Dishes /106

Unit 1 地方菜 Local Cuisine /106

Unit 2 日本料理 Japanese Food /109

Unit 3 诱人火锅 Hot Pot /111

CHAPTER 05 康乐中心 Recreation Center

酒店的康乐中心一般包括医务室、SPA、游泳池、健身房、茶室等，游泳池和健身房通常对住店客人都是免费的。通过这些功能性的场所，客人可在闲暇时间找到调节身心、缓解疲劳的途径。

PART 1 健身中心 Fitness Center /116

Unit 1 健身设施 Fitness Facilities /116

Unit 2 健身项目 Fitness Activities /118

Unit 3 体验中国功夫 Experiencing Kung Fu /120

Unit 4 室内游泳馆 Indoor Swimming Pool /123

PART 2 就医服务 Medical Services /125

Unit 1 询问病情 Asking the Illness /125

Unit 2 提供医疗服务 Providing Medical Care /127

PART 3 休闲娱乐 Leisure and Recreation /129

Unit 1 酒吧歌舞 Bar Services /129

Unit 2 电影欣赏 Film Appreciation /131

Unit 3 电视娱乐 Television Entertainment /134

Unit 4 棋牌室, 乐趣多 Chess and Card Room, Much Fun /137

Unit 5 购物消费 Shopping Consumption /139

PART 4 美容保健 Beauty and Health Care /142

Unit 1 中医按摩 Chinese Massage /142

Unit 2 桑拿服务 Sauna Service /144

Unit 3 美发服务 Hairdressing Service /146

CHAPTER 06 商务服务 Business Services

比起一般的客人, 商务人士更加挑剔, 所需要的服务也更专业, 同时也愿意为服务支付价格。酒店在住宿、餐饮等基础服务之上, 还会根据不同的商务人群层次提供有针对性的服务, 比如会议服务、宴请服务等。

PART 1 业务联系 Business Contacts /150

Unit 1 提供专业会议服务 Providing Professional Meeting Services /150

Unit 2 传真服务 Fax Services /152

Unit 3 商务宴请服务 Business Banquet Service /155

Unit 4 邮寄服务 Mail Service /157

PART 2 个人中心 Personal Center /159

- Unit 1 临时翻译服务 Temporary Translation Service /159
- Unit 2 网络服务 Internet Services /162
- Unit 3 文档的打印、复印 Printing and Copying Service /164
- Unit 4 代客订票 Booking Tickets /166
- Unit 5 兑换外币 Exchanging Foreign Currencies /169
- Unit 6 叫车服务 Car Services /171

CHAPTER 07 其他服务 Other Services

根据功能的职责不同,酒店划分了不同的部门,处理各自的工作并提供相应的服务。但有的杂项是酒店不好分门别类的,或是功能单一的,如失物招领处只负责失物招领。而酒店对于客人的特殊要求或是突发情况也不能疏忽,各部门要互相配合,努力解决。

PART 1 特殊要求 Special Requirements /176

- Unit 1 添加物品 Adding Items /176
- Unit 2 贵重物品保管 Depositing the Valuables /178
- Unit 3 托儿服务 Childcare Service /181

PART 2 紧急情况处理 Handling Emergency /183

- Unit 1 遗失物品 Lost Item /183
- Unit 2 火灾疏散 Fire Evacuation /186
- Unit 3 寻找小孩 Looking for Children /188
- Unit 4 忘记带钥匙卡 Forgetting the Key Card /191
- Unit 5 失物认领 Lost and Found /193
- Unit 6 收到包裹 Package Notice /195

Unit 7 寻求帮助 Asking for help /198

Unit 8 送错行李 Misplaced Luggage /200

CHAPTER 08 处理投诉问题 Handling Complaints

要想酒店的口碑好，当然是提高自己的服务质量，进而提高酒店的档次和规模。其中对于客人的投诉，首要原则是真诚地表示道歉，然后听取客人的意见，安慰客人，调节客人的情绪，尽量处理好投诉事件。

PART 1 常见的酒店投诉 Common

Hotel Complaints /204

Unit 1 卫生问题 Health Problems /204

Unit 2 服务态度问题 Bad Service Attitude /206

Unit 3 服务质量问题 Poor Service Quality /208

Unit 4 设备问题 Equipment Problem /211

Unit 5 人员失误 Personnel Error /214

Unit 6 食物问题 Food Problems /217

PART 2 突发情况 Sudden Cases /220

Unit 1 入住迟到 Be Late for Arrival /220

Unit 2 房客吵闹 Noisy Guests /224

Unit 3 意外滑倒 Accidentally Slip /227

Unit 4 订不到票 Can't book A Ticket /230



SPOKEN ENGLISH



HOTEL

CHAPTER

01

前台服务

The Front Desk Service

酒店服务最直观的一项工作就是前台服务，顾客首先接触的也是酒店的前台人员。所以无论是在电话中，还是当面和顾客交流，前台人员都要尽可能地帮助顾客处理各项问题，提供基本服务。

PART 1 信息咨询 Requiring Information

PART 2 预订房间 Reserving Rooms

PART 3 入住登记和退房手续 Checking In and Checking Out

PART 1 信息咨询 Requiring Information

Unit 1

酒店基本资料
Hotel Information

很多旅游或商务出差的人，在去到一个城市之前会提前了解当地酒店的规模、口碑，还会拨打酒店的官方电话，对酒店的基本情况进行咨询，这时酒店的前台人员就要认真具体地向咨询的顾客进行介绍。

常用词汇

Vocabulary

1. introduce v. 提出；介绍

【双语例句】

If you don't mind, I'd like to introduce you to the hotel's reputation firstly.

如果您不介意的话，我想先向您介绍我们酒店在业内的口碑。

【用法解析】

introduce 通常指向人介绍事物的基本信息或是引见某人，使某人初次了解某项事物，多用于想使对方了解某人或某事。词根“duc”=to lead, to bring, 表示“引导，带来”，带有一定的主观性。

2. environment n. 环境；外界

【双语例句】

The room is the best environment to have a rest or work in.

这个房间是最佳的工作或休闲环境。

The hotel has comfortable environment, humanized service for the guests.

酒店内部环境舒适，并为各位顾客提供人性化的服务。

【用法解析】

environment 主要用作表示四周的情况、状态，通常用到 environment 时，多指与自身、与对方息息相关，常用词组为“inhabited environment”，意为居住环境。

3. intercontinental adj. 跨洲的；洲际的

【双语例句】

Our hotel is managed by Intercontinental Hotels Group.

我们酒店由洲际酒店集团进行管理。

【用法解析】

intercontinental 多用于形容酒店、航班，表达跨国的、大型的、豪华的意思，常用词组有“intercontinental flights”，洲际航班；“Intercontinental Hotels & Resorts”，洲际酒店及度假村。

4. covers an area of 占地；占地面积为**【双语例句】**

The hotel covers an area of 20 000 square meters.

酒店的占地面积有两万平方米。

【用法解析】

covers an area of 一般接“数字 + 单位”，如“15 square kilometers”或“300 mu”，这是对城市、建筑物最直接且实际的介绍，后面所接的都是有用的信息。cover 有“盖，掩盖”的意思，在这里指覆盖的区域。

情景实例 Scene Example**1. 发送邮件获取相关信息**

现在的大型酒店一般都有自己的官网，在官网上面展示了酒店的服务、预订信息等，还有酒店的联系渠道，通常有邮件、电话、APP 等，不过对顾客而言，最简单的方式就是发送邮件获取相关信息。在顾客发送邮件后，前台的酒店工作人员就要根据顾客的询问重点回复对应的酒店情况。

英

Subject: hotel basic information

XiangYun Hotel,

I am on a business trip to Shanghai and need to reserve a hotel room. As the business partners of our company are large foreign companies, we can not be disrespectful in hospitality, so I send the email specially, and want to know your hotel about specifications,

grades, basic introduction and industry reputation.

Sincerely yours,

Wang

中

主题：酒店基本信息

香云酒店：

我即将到上海出差，需要预订酒店房间，



由于我们公司的商业伙伴都是大型外企，所以招待上不能怠慢，因此特发邮件，想了解你们酒店的规格、等级、基本介绍及业内口碑。

此致
王

2. 回复邮件

收到顾客的咨询邮件后，前台的工作人员根据内容及时回复相关信息，回复内容一定要涉及顾客想要了解的资讯，可以添加内容，但不能缺少。



英

Dear Mr.Wang,

Thank you for your letter, Your support is our motivation. I can tell you responsibly about the content of your consultation. Our hotel is a famous international hotel brand invested and built by Intercontinental Hotels Group. Located at the center of Shanghai, the hotel is close to the famous international business quarter, and it's the nearest five-star hotel to the airport.

The Hotel covers an area of 30000 square meters, and the construction area is about 25000 square meters, It can accommodate about 5200 people or more. The hotel has 400 rooms, including 50 luxury suites, and provides sauna room, gym, swimming pool, chess room for every customer, you can enjoy these facilities as much as you can. We

combine Chinese food and Western food, and you can have more choices in catering.

The above is the basic information about our hotel, If there is anything unclear, please feel free to contact us and look forward to your arrival.

XiangYun Hotel

中

亲爱的王先生：

感谢您的来信，您的支持是我们的动力。有关您咨询的内容，我可以很负责任地告诉您，我们酒店是一家由知名洲际酒店集团投资建造的国际品牌酒店。位于上海市中心，交通便捷，毗邻国际知名商业区，而且是离机场最近的一家五星级酒店。

酒店占地面积有3万平方米，建筑面积约为2.5万平方米，室内共计可容纳人数为5200人左右。酒店共有400间客房，其中豪华套房有50间左右，并且为每位

顾客提供桑拿房、健身房、游泳馆、棋牌室，您可以尽情享受这些设施。酒店的餐饮也是融合了中餐和西餐，让您有更多选择的空间。

以上就是酒店的基本情况，如果还有任何不清楚的地方请随时联系我们，期待您的到来。

香云酒店

3. 利用电话进行咨询

邮件虽然简单方便，但由于形式太过死板，所以如果想要更及时有效地获取酒店信息，还是进行电话咨询较为理想。

Lobby Crew: M Hotel, How can I help you?

前台人员：M 酒店，请问有什么可以帮您的？

Customer: Hi, I am on a business trip to Chengtu, I have a lot of luggages. So I'd like to know how far your hotel is from the airport.

客户：你好，我即将到成都出差，由于我的行李较多，想了解一下，你们酒店距离机场有多远。

Lobby Crew: You don't have to worry about it. Our hotel is only two subway stations from the airport. It is convenient for you to take a subway or a taxi after you get off the plane, and we also provide pick-up service.

前台人员：这您不用担心，我们酒店距离机场只有两个地铁站，您下飞机后坐地铁或打车都很方便，而且我们还提供接机服务。

Customer: Well, is there a large

outdoor space in your hotel? I need to do outdoor workout at any time.

客户：这样啊，那你们酒店的室外空间大吗？我需要随时进行室外健身。

Lobby Crew: Of course, the hotel covers an area of 23 000 square meters, and a lot of outdoor space has been planned for you to enjoy at any time.

前台人员：当然，酒店的占地面积达到了 23 000 平方米，并且规划了很多户外活动的空间，您可以随时享受。

Customer: Okay, I get it.

客户：好的，我了解了。

Lobby Crew: Well, If you have any questions, you can call us at any time, we are always ready to serve you.

前台人员：好的，如有任何问题您可以随时致电，我们时刻准备着为您服务。

Customer: Goodbye.

客户：再见。

