

从 零 开始 学

酒店餐饮服务 英语口语

朱晓博 何金◎编著



职业背景·商务指南·职场话题，轻松攻破酒店餐饮业口语壁垒！
行业对话+实用金句+高频词汇+精彩图文+地道音频
应试+工作，马上说！



内容专业！



表达地道！



服务贴心！



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

从 零 开始 学

酒店餐饮服务 英语口语

朱晓博 何金◎编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

· 北京 ·



扫码听美籍外教录音

内容提要

拥有一口地道流利的英语,对于酒店从业者来说,意味着能够更加轻松、从容地接待外国宾客;对于计划出国出差、游玩的人来说,意味着能够在异国他乡更好地体验各项酒店餐饮服务……

本书全面网罗酒店餐饮业日常话题,根据不同场景分为七章,依次为酒店应聘技巧、前台服务、客房服务、餐饮服务、休闲服务、商务服务、购物服务。每节内容包含常见的酒店餐饮情景对话、必备句子、高频酒店词汇、精彩图片以及各种酒店专业知识,全方位展现地道实用的酒店餐饮英语。此外,本书附赠外籍音频,可以边听边说或边听边写,助你练就一口地道流利的酒店餐饮英语口语。

图书在版编目(CIP)数据

从零开始学酒店餐饮服务英语口语 / 朱晓博, 何金
编著. — 北京: 中国水利水电出版社, 2019. 5
ISBN 978-7-5170-7601-8

I. ①从… II. ①朱… ②何… III. ①饭店—商业服务—英语—口语—自学参考资料②饮食业—商业服务—英语—口语—自学参考资料 IV. ①F719.2②F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第066573号

责任编辑: 陈艳蕊 (cyr@waterpub.com.cn 010-68545893)

- 书 名 从零开始学 酒店餐饮服务英语口语
CONG LING KAISHI XUE JIUDIAN
CANYIN FUWU YINGYU KOUYU
- 作 者 朱晓博 何金 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: sales@waterpub.com.cn
电 话: (010) 68367658 (营销中心)
- 经 售 北京科水图书销售中心(零售)
电话: (010) 88383994、63202643、68545874
全国各地新华书店和相关出版物销售网点
- 排 版 鼎夏文化
- 印 刷 北京博图彩色印刷有限公司
- 规 格 145mm×210mm 32开本 10.25印张 361千字
- 版 次 2019年5月第1版 2019年5月第1次印刷
- 定 价 42.80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



Preface

前言

随着经济全球化的迅速发展，越来越多的人开始走出国门，到国外出差、游学、旅游等。与此同时，还有越来越多的外国人士来到中国。这为酒店餐饮行业的发展带来了更多挑战。想要成为一名优秀的酒店餐饮从业人员，不仅要掌握专业完备的酒店服务知识，还需练就一口地道流利的酒店餐饮英语口语，这样才能更好地为来自世界各地的客人提供服务。此外，对于个人来说，身在海外，想要顺利入住酒店也离不开酒店餐饮英语。

不少人想学习酒店餐饮英语而不得其法。其实，要学好这门口语并不难，首先要做的就是选择一本合适的酒店餐饮英语口语书。

本书分为酒店应聘技巧、前台服务、客房服务、餐饮服务、休闲服务、商务服务、购物服务七章，每章全面网罗酒店餐饮日常话题，帮助读者快速学习掌握酒店餐饮英语。不同于传统的英语学习书，为了让读者有更好的阅读体验，本书采用了全新的版式设计，有助于大家摆脱英语学习的沉闷感，达到更好的学习效果。此外，本书特邀美籍资深外教录音，读者还可以随听随学跟读模仿，掌握纯正的美式发音。

也许你是一位酒店餐饮从业者，经常需要接待外国宾客；也许你正计划出国旅游或学习，迫切希望掌握一口地道的英语；又或许你只是一名单纯的英语学习爱好者，渴望提升自己的英语水平。无论你是属于哪一种人，本书都能带给你收获，助你说出一口流利的酒店餐饮英语。

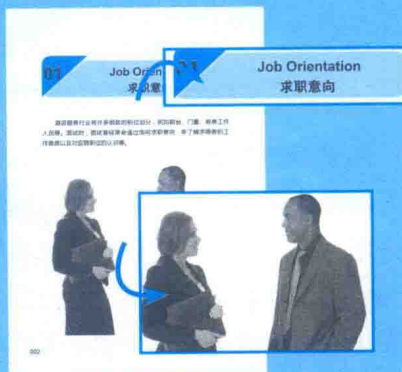
Reading Guide

阅读导航



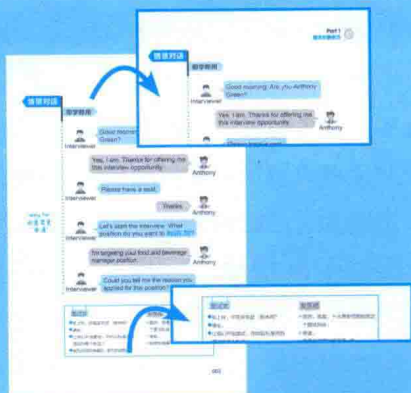
Step 01

精彩图片展示，
快速融入情景，
学习更有趣、更高效！



Step 02

精选真实场情景对话，
轻松应对各种情景！



Part 1

Hotel Interview Skills

酒店应聘技巧

- | | |
|---|-----|
| 01. Job Orientation | 002 |
| 求职意向 | |
| 02. Educational Background | 007 |
| 教育背景 | |
| 03. Working Experience | 012 |
| 工作经验 | |
| 04. Strengths and Weaknesses | 017 |
| 优点与不足 | |
| 05. The Reasons for Resigning and Application | 022 |
| 离职与应聘原因 | |
| 06. Compensation and Benefit | 027 |
| 薪酬与福利 | |
| 07. Inquiring the Result | 032 |
| 询问面试结果 | |

Part 2

Reception Service

前台服务

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| 08. Reserving a Room | 038 |
| 房间预订 | |
| 09. Entrance Service | 043 |
| 门童服务 | |
| 10. Checking In at the Reception Desk | 048 |
| 接待处办理入住 | |

11. Luggage Deposit	053
行李寄存	
12. Concierge Service	058
门房服务	
13. The Lost and Found	064
失物招领	
14. Consulting About Tour	070
旅游信息咨询	
15. Dealing with Compliment	076
处理投诉	
16. Checking Out	081
结账退房	
17. Giving Directions	086
指路	

Part 3

Hotel

Housekeeping

客房服务

18. Wake-up Service	094
叫醒服务	
19. Room Cleaning	099
房间清理	
20. Laundry Service	104
洗衣服务	
21. Maintenance Service	109
维修服务	

22. Room Service	114
送餐服务	
23. Telephone Service	120
电话服务	
24. Adding Items	125
增添物品	
25. Subscribing to Newspapers	130
订阅报纸	
26. Changing Rooms	135
调换房间	
27. Mail Service	141
邮递服务	
28. Other Services	147
其他服务	

Part 4

Food & Drink

餐饮服务

29. Reserving a Table	154
餐位预订	
30. Guests Receiving	159
接待客人	
31. Ordering Food	165
点餐	

- | | |
|---------------------------|-----|
| 32. Serving Dishes | 171 |
| 上菜 | |
| 33. Arranging a Banquet | 176 |
| 安排宴会 | |
| 34. Accepting Tips or Not | 182 |
| 要不要接受小费 | |
| 35. Checking Out | 186 |
| 结账离开 | |

Part 5

Relaxing & Health

休闲服务

- | | |
|-------------------------------|-----|
| 36. Medical Service | 192 |
| 医疗服务 | |
| 37. Enjoying a Spa | 198 |
| 享受水疗 | |
| 38. Beauty Care | 203 |
| 美容护理 | |
| 39. Hair Care | 208 |
| 理发护发 | |
| 40. Singing at KTV | 214 |
| 在KTV唱歌 | |
| 41. Serving Drinks in the Bar | 220 |
| 在酒吧提供酒水 | |

42. At the Ballroom	225
在舞厅里	
43. In the Gym	230
在健身房	
44. At the Swimming Pool	235
在游泳馆	

Part 6

Business Service

商务服务

45. Having Conferences	244
召开会议	
46. Typing and Photocopying	249
打印与复印	
47. Faxing	255
收发传真	
48. Currency Exchange	261
兑换货币	
49. Arranging a Taxi	266
安排出租车	
50. Reserving a Ticket	271
预订票券	
51. Some Emergencies	277
处理紧急情况	

Part 7

Shopping Service

购物服务

- | | |
|--------------------------------|-----|
| 52. Buying Clothes | 284 |
| 买衣服 | |
| 53. Buying the Cosmetics | 290 |
| 买化妆品 | |
| 54. Buying Jewelry | 296 |
| 买首饰 | |
| 55. Buying Painting and Crafts | 303 |
| 买书画工艺品 | |
| 56. Buying Flowers | 309 |
| 买花 | |

Appendix 附录

- | | |
|------------|-----|
| 1. 酒店内常见标志 | 314 |
| 2. 酒店部门职位 | 315 |

Part 1

酒店应聘技巧



*Hotel Interview
Skills*

酒店服务行业有许多细致的职位划分，例如前台、门童、客房工作人员等。面试时，面试官经常会通过询问求职意向，来了解应聘者的工作意愿以及对应聘职位的认识等。





情景对话

即学即用



Interviewer

Good morning. Are you Anthony Green?

Yes, I am. Thanks for offering me this interview opportunity.



Anthony



Interviewer

Please have a seat.

Thanks.



Anthony

"apply for"
的意思是
“申请”。



Interviewer

Let's start the interview. What position do you want to apply for?

I'm targeting your food and beverage manager position.



Anthony



Interviewer

Could you tell me the reason you applied for this position?

面试官

- 早上好。你是安东尼·格林吗?
- 请坐。
- 让我们开始面试。你的目标是得到酒店的哪个职位?
- 能告诉我你申请这一职位的原因吗?

安东尼

- 是的，我是。十分感谢您能给我这个面试机会。
- 谢谢。
- 我想申请餐饮部经理一职。

“be attracted
by”的意思
是“被……
吸引”。

I was attracted by the post of food and beverage manager when I saw your advertisement on the newspaper. This is the kind of job that I am looking for, as it can practice my strength well.



Interviewer

Are there any other reasons?

Yes. I want to apply for this position because I believe I can contribute much to it and keep learning and growing.



Interviewer

How long would you like to stay in this hotel if you were hired?

I will stay as long as the hotel permits me to.



面试官

- 还有其他原因吗?
- 如果我们雇用你做这份工作, 你会待多久?

安东尼

- 我一看到你们在报纸上的广告就被餐饮部经理这一职位吸引住了。这正是我想要找的工作, 因为它能让我发挥自己的强项。
- 有的。我想申请这个职位是因为我相信我可以在这个职位上贡献更多, 并能不断学习成长。
- 只要酒店允许, 我会一直待下去。



必备句

张口就说

● 面试官询问求职意向

Which position attracts you?

哪个职位吸引了你?

Which kind of job are you interested in?

你对哪种工作感兴趣?

Why do you want to apply for this position?

你为什么想申请这个职位?

If we hire you for this job, how long will you stay with us?

如果我们雇用你做这份工作，你会待多久?

● 应聘者做出回答

I'm interested in the receptionist because I think I possess rich experience required by this job.

我对前台接待感兴趣，因为我认为自己具备这份工作需要的丰富工作经验。

I was attracted by your house keeping captain position.

我想申请客房领班一职。

I want to apply for the doorman.

我想申请门童一职。

I'm targeting your lobby manager position.

我想申请大堂经理一职。

I plan to stay for a long time, if the company and I are satisfied with each other.

如果公司和我相互满意，我就打算长久待下去。

面试时,如何回答“你的求职意向是什么”?

在参加面试前,应聘者需要明确自己的定位,这样在面试中遇到“你的求职意向是什么”这类问题时,才能给出清晰明确的回答,切不可说自己既适合这个职位,也适合那个职位。例如,在应聘酒店职位时,面试者可以给出“我想申请大堂经理”“我的目标是成为客房领班”等回答。



高频词快读

target ['tɑ:ɡrɪt] v. 把……作为目标

attract [ə'trækt] v. 吸引; 有吸引力

beverage ['bev(ə)rɪdʒ] n. 饮料

permit [pə'mɪt] v. 许可; 允许

receptionist [rɪ'sepʃ(ə)nɪst] n. 接待员; 传达员

opportunity [ˌɒpə'tju:nəti] n. 时机; 机会