



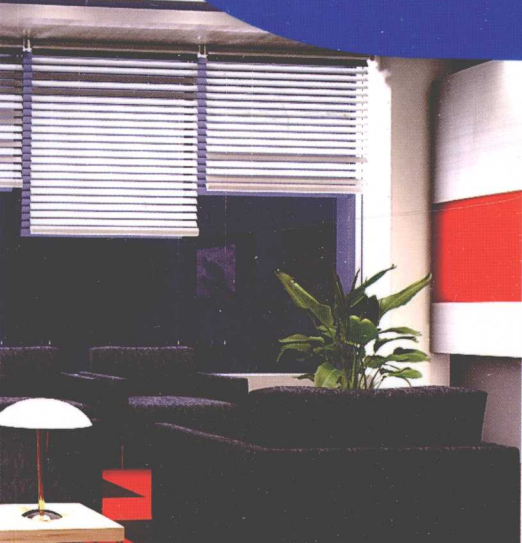
英 语 职 业 人

每一句话都能派上用场!

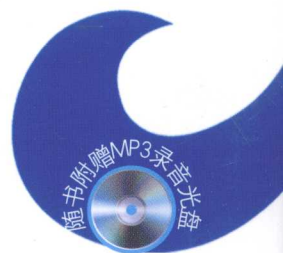
饭店英语 情景口语100主题

100 Topics of Spoken English
for Hotel Situations

Carol Rueckert 著 姜晖 译



简单、实用、易学、易记
的口语句子，
让你熟练掌握饭店英语，
好英文，好口碑!



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店英语情景口语 100 主题 / (美) 罗克特 (Rueckert, C.) 著.
—北京: 外文出版社, 2009
(英语职业人)
ISBN 978-7-119-05758-3

I. 饭… II. 罗… III. 饭店-英语-口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 087289 号

策 划: 蔡 箐
责任编辑: 葛 欣
装帧设计: 红十月设计室
印刷监制: 冯 浩

英语职业人

饭店英语情景口语 100 主题

作 者: Carol Rueckert
翻 译: 姜 晖

©2009 外文出版社

出版发行: 外文出版社

地 址: 中国北京西城区百万庄大街 24 号

邮政编码 100037

网 址: <http://www.flp.com.cn>

电 话: (010) 68995964/68995883 (编辑室)

(010) 68320579/68996067 (总编室)

(010) 68995844/68995852 (发行部/门市邮购)

(010) 68327750/68996164 (版权部)

制 版: 贵艺图文设计中心

印 制: 北京佳信达欣艺术印刷有限公司

经 销: 新华书店 / 外文书店

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 13

字 数: 140 千字

装 别: 平

版 次: 2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-05758-3

定 价: 25.00 元

建议上架: 职业英语 英语口语

前言

流畅的英文服务不仅能让客人满意，还能为你的饭店带来好口碑，吸引更多的外宾。这本书能帮助你学到饭店服务必备的英语口语，包括如何接待客人、如何介绍服务，如何帮助客人解决问题等等。

- 书中的每一句话都能派上用场。这里没有枯燥的讲解、没有让外国人听不明白的中式英语，有的只是简明、实用、易学、易记的饭店口语，让你能够熟练地服务外宾。
- 100 个真实的场景涵盖了饭店服务的方方面面。不管你在饭店的哪个部门工作，遇到何种情形，都能快速地从本书找到所需的精当语句。
- 本书作者是在中国教过饭店英语的外教，熟知中国学生的英语弱点和行业需求。
- 学习时结合 mp3 录音，你就能身临其境，感受真实的服务，学到实用的英语。
- 通过附录的饭店英语词汇，你还可以进一步地扩展词汇量。

你如果能够认真学习本书并勤于实践，一定能在饭店行业中大显身手。

祝你成功！

作者

目 录

Part 1 前台

◆ Unit 1 订房处

- 1 电话预约 / 2
- 2 现场预订 / 4
- 3 团体预订 / 6
- 4 没有想要的客房 / 8
- 5 房间的视野和床的种类 / 10
- 6 更改预定日期 / 12
- 7 取消预订 / 14

◆ Unit 2 接待处

- 8 介绍酒店的服务 / 16
- 9 给有预约的客人登记 / 18
- 10 给没有预约的客人登记 / 20
- 11 团体登记 / 22
- 12 延长住宿 / 24
- 13 公司付费 / 26

◆ Unit 3 门童

- 14 送行李 / 28
- 15 乘电梯 / 30
- 16 送客人去房间 / 32
- 17 存放物品 / 34

◆ Unit 4 问讯处

- 18 购物及观光的信息 / 36
- 19 给出目的地的方向 / 38
- 20 预订门票 / 40
- 21 一日游服务 / 42
- 22 给出宾馆方向 / 44

◆ Unit 5 收银处

- 23 在外汇兑换柜台 / 46
- 24 结账退房 / 48

- 25 账单有问题 / 50

- 26 用信用卡结账 / 52

- 27 用现金结账 / 54

◆ Unit 6 客户投诉

- 28 对服务的投诉 / 56

- 29 对设施的投诉 / 58

- 30 对丢失物品的投诉 / 60

- 31 对噪音的投诉 / 62

◆ Unit 7 商务中心

- 32 传真 / 64

- 33 电子邮件 / 66

- 34 复印 / 68

- 35 打印和装订 / 70

- 36 邮政特快专递服务 / 72

◆ Unit 8 总机

- 37 外线电话 / 74

- 38 客房没有人回应 / 76

- 39 呼叫客人 / 78

- 40 叫早服务 / 80

- 41 越洋接听人付费电话 / 82

- 42 拨出的越洋叫人电话 / 84

Part 2 房务部

◆ Unit 1 客房服务 (1)

- 43 介绍房间设施 / 86

- 44 要求清理房间 / 88

- 45 点茶 / 90

- 46 向保洁员借工具 / 92

- 47 补充小吧台 / 94

- 48 加床 / 96

- 49 当空调出问题时 / 98

◆ Unit 2 客房服务 (2)

- 50 送餐 / 100
- 51 为客人买东西 / 102
- 52 需要常备药品 / 104
- 53 托婴服务 / 106
- 54 急救 / 108
- 55 损坏问题 / 110
- 56 退房但在房间留下物品 / 112

◆ Unit 3 洗衣服务

- 57 介绍洗衣服务 / 114
- 58 没有赶上当日洗衣服务 / 116
- 59 干洗 / 118
- 60 这是您丢失的手表 / 120

Part 3 餐饮

◆ Unit 1 餐厅

- 61 预订 / 122
- 62 招呼客人 / 124
- 63 点菜 / 126
- 64 上菜 / 128
- 65 付账 / 130
- 66 中餐 / 132
- 67 西餐 / 134
- 68 日本菜 / 136
- 69 中式早餐 / 138
- 70 美式早餐 / 140

◆ Unit 2 宴会

- 71 准备宴会菜单 / 142
- 72 公司宴会 / 144
- 73 婚宴 / 146
- 74 生日宴会 / 148

◆ Unit 3 酒吧

- 75 大堂吧 / 150
- 76 国外葡萄酒 / 152
- 77 中国葡萄酒 / 154
- 78 咖啡 / 156

Part 4 商场

- 79 纪念品 / 158
- 80 丝绸 / 160
- 81 玩具 / 162
- 82 手工艺 / 164
- 83 茶 / 166
- 84 包装 / 168

Part 5 会展中心

- 85 介绍国际会议中心 / 170
- 86 介绍功能大厅和设备 / 172
- 87 介绍会议室 / 174
- 88 准备生日晚会 / 176
- 89 准备圣诞晚会 / 178
- 90 准备公司会议 / 180
- 91 准备会展 / 182

Part 6 健身中心

- 92 介绍健身中心 / 184
- 93 室内游泳池 / 186
- 94 网球场 / 188
- 95 健身中心 / 190
- 96 按摩 / 192

Part 7 酒店管理

- 97 促销 / 194
- 98 公共关系 / 196
- 99 安全保障部 / 198
- 100 处理投诉 / 200

◆ 附录: 饭店英语常用词汇

- 饭店设施常用词汇 / 202
- 客房设备、用品常用词汇 / 202
- 服务台常用词汇 / 203
- 电讯服务常用词汇 / 203
- 工作人员称谓 / 204
- 住宿相关词汇 / 204



英 语 职 业 人

饭店英语 情景口语100主题

100 Topics of Spoken English
for Hotel Situations

Carol Rueckert 著 姜晖 译



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS



A Telephone Call Reservation

电话预约

Words & Expressions

reservation /ˌrezə'veɪʃən/ 预约	check in 登记	check /tʃek/ 检查
stay /steɪ/ 逗留	book a room 订一个房间	credit card 信用卡
reserve /rɪ'zə:v/ 保留、预定	make a reservation 预定	check out 结账
computer /kəm'pjʊ:tə/ 电脑	available /ə'veɪləbl/ 可用的	fully booked 预定满了
double room 双人间	non-smoking room 无烟房	single room 单人间
discount /'dɪskaʊnt/ 折扣		



Useful Sentences

- | | |
|--|------------------------------------|
| ① How can I help you? | 我能帮您什么忙吗? |
| ② I'd like to make a reservation. | 我想预订。 |
| ③ I'd like to book a room. | 我想预订房间 |
| ④ Do you have any rooms available? | 你们还有空房吗? |
| ⑤ What is your name? | 您的名字是……? |
| ⑥ How do you spell that? | 这个怎么拼写? |
| ⑦ My name is John Smith. That's J-O-H-N S-M-I-T-H. | 我的名字是约翰·史密斯, 就是 J-O-H-N S-M-I-T-H. |
| ⑧ How many nights would you like to stay? | 您想要住几晚? |
| ⑨ I'd like a non-smoking room, please. | 我想要一间无烟房。 |
| ⑩ Would you like a double or a single room? | 你想要双人间还是单人间? |
| ⑪ Do you accept VISA cards? | 你们接受维萨卡吗? |
| ⑫ What is your credit card number? | 您的信用卡号码是多少? |
| ⑬ What time is check-in? | 什么时候登记? |
| ⑭ Check-out time is 11:00 a.m. | 结账退房时间是上午 11 点。 |
| ⑮ I'm sorry. We're fully booked. | 对不起。我们预订满了。 |
| ⑯ We have a few vacancies. | 我们有一些空余。 |
| ⑰ Let me check the computer. | 让我来查查电脑。 |
| ⑱ Do you have any discounts available? | 你们现在有折扣吗? |
| ⑲ How much are double rooms? | 双人间多少钱? |
| ⑳ Double rooms are 350 RMB per night. | 双人间每晚 350 元。 |



Dialogue

Receptionist: Hilton Hotels. This is Heidi speaking. How can I help you?

John: Do you have any double rooms available next Friday and Saturday night?

R: Let me check the computer. Let's see... Yes, we have a few vacancies next weekend. Would you like a smoking or non-smoking room?

J: A non-smoking room, please.

R: OK. Could I have your name, please?

J: My name is John Smith.

R: How do you spell that?

J: That's J-O-H-N S-M-I-T-H.

R: Could I have your credit card number?

J: That's 598-374-9872.

R: What's the expiration date?

J: November, 2011.

R: OK, John. I've reserved a non-smoking double room for you next Friday and Saturday night. We'll see you then!

J: Thank you.

前台: 希尔顿酒店, 我是海德, 能为您效劳吗?

约翰: 下周周五和周六晚还有双人间吗?

R: 稍等, 我在电脑上查一下……有, 下周末还有几间。您要吸烟房还是无烟房?

J: 无烟房。

R: 好的。请问您怎么称呼?

J: 我叫 John Smith.

R: 怎么拼写呢?

J: J-O-H-N S-M-I-T-H.

R: 请问您信用卡号码是多少呢?

J: 598-374-9872.

R: 请问您的信用卡有效期到什么时候?

J: 2011 年 11 月。

R: 好的, 约翰先生, 已经为您在下周周五和周六晚预订了一间无烟双人间, 到时候见。

J: 谢谢。



A Face-to-Face Reservation

2. 现场预订

Words & Expressions

assistance /ə'sistəns/ 协助	available /ə'veiləbl/ 能用的	certainly /'sɜ:tənli/ 当然
take /teik/ 拿走	some details 一些细节	extend /ik'stend/ 延长
per night 每晚	booking system 登记系统	would you like 您喜欢
west facing 朝西	smoking /'sməʊkiŋ/ 吸烟	trip /trip/ 旅行
how long 多久	per night 每晚	view /vjʊ:/ 景色
key card 门卡	receptionist /ri'sepʃənist/ 招待员	



Useful Sentences

- | | |
|--|-------------------------|
| ① How may I be of assistance? | 我能帮您什么忙吗? |
| ② Do you have any rooms available? | 您有空房吗? |
| ③ Would you like a single or a double? | 您想要单人间还是双人间? |
| ④ What are the prices? | 价格是多少? |
| ⑤ How long will you be staying with us? | 您打算在这住多久? |
| ⑥ Could I take your name please? | 我能记下您的名字吗? |
| ⑦ I may have to extend my trip. | 我可能得延长我的旅程。 |
| ⑧ I'm sure that won't be a problem. | 我确信那不是问题。 |
| ⑨ Let me check the booking system. | 让我查查预定系统。 |
| ⑩ Is Phillips spelt with one "L", or two? | Phillips 拼写中有一个 L 还是两个? |
| ⑪ Could I have your credit card, please? | 我能看看您的信用卡吗? |
| ⑫ I will have to take some details from your passport. | 我需要从您的护照中获得一些详细资料。 |
| ⑬ OK, we're all done here. | 好的, 我们这儿都做好了。 |
| ⑭ Here's your keycard. | 这是您的门卡。 |
| ⑮ If you wish to extend your stay just come and let us know. | 假如您想延长住宿就来告诉我们。 |



Dialogue

Receptionist: Hello, sir. How may I be of assistance?

Peter: Do you have any rooms available?

R: Certainly, would you like a single or a double?

P: What are the prices?

R: A single room is 280 RMB per night and a double room is 350 RMB per night.

P: I'll take a double room.

R: And how long will you be staying with us?

P: I'll definitely be staying for four days but I may have to extend my trip.

R: I'm sure that won't be a problem. Let me check the booking system. Bear with me.

P: OK.

R: Would you like a smoking or non-smoking room?

P: Smoking, please.

R: OK. I'll see if I can find you a room with a west facing window so you can have the best view.

P: That's very kind of you.

前台: 先生, 您好, 我能帮您什么忙吗?

彼得: 你们还有空房吗?

R: 有, 您要单人间还是双人间?

P: 价钱是多少?

R: 单人间每晚 280 元, 双人间每晚 350 元。

P: 我要双人间。

R: 您打算住多久呢?

P: 我至少会住 4 天, 有可能会延长。

R: 我相信这不是问题。我查一下预订系统, 请稍等。

P: 好的。

R: 您要吸烟房还是无烟房?

P: 吸烟房。

R: 好的。我看看是否可以为您找到窗户朝西的房间, 这样您会有最好的视野。

P: 您真是太好了。



A Group Reservation

团体预订

Words & Expressions

honeymoon suite 蜜月套房

hold the line 别挂电话

contact email 联系邮件

take your name 记下你的名字

in the name of 以……的名义

group reservation 团体预订

which date 哪一天

expires 期满

total cost 总体花费

details 详细资料

deposit /di'pɒzɪt/ 存款、押金

congratulation /kən'grætju'leɪʃən/ 祝贺

let me check 让我查查

percent /pə'sent/ 百分比

contact number 联系号码

correct /kə'rekt/ 正确的



Useful Sentences

- ① I'd like to make a group reservation if possible. 如果可能的话我想团体预订。
- ② How many rooms would you like to book? 您想预订多少个房间?
- ③ I'd also like to book the honeymoon suite. 我也想预订蜜月套房。
- ④ Which date would you like to book and how long will the guests be staying? 您想预订哪天的, 客人想住多久呢?
- ⑤ Let me check our computer system. 让我查查我们电脑系统。
- ⑥ Please hold the line. 请别挂电话。
- ⑦ That's fine, we can reserve those rooms for you. 很好, 我们能为您预订那些房间。
- ⑧ I'm also going to have to take a deposit of ten percent of the total cost. 我也将收您总价百分之十的订金。
- ⑨ Could I take your credit card details, please? 我能知道您信用卡的详细资料吗?
- ⑩ It's in the name of Mr Craig Davis. 它是在克雷格·戴维斯的名义下。
- ⑪ Could I take a contact email address and telephone number, please? 我能知道您的联系邮箱和电话号码吗?
- ⑫ Just to confirm you have booked 34 double rooms. 确认您已经预订了 34 个双人间。
- ⑬ The total cost will be 15500 RMB. 总价是 15500 元人民币。
- ⑭ We look forward to seeing you. 我们期望见到您。



Dialogue

Mr. Davis: I'd like to book 34 double rooms and 7 single rooms. It's for my daughter's wedding so I'd also like to book the honeymoon suite.

Receptionist: Congratulations. Which date would you like to book and how long will the guests be staying?

D: We'd like to book the 22nd April and it will be for just one night.

R: Let me check our computer system. Please hold the line.

D: OK.

R: That's fine, we can reserve those rooms for you. Can I take your name, please?

D: The name is Davis.

R: I'm also going to have to take a deposit of ten percent of the total cost. The total cost is 15500 RMB so the deposit will be 1550 RMB. Is that OK?

D: That's fine.

戴维斯：我要预订 34 间双人房和 7 间单人房。因为是我女儿的婚礼，我也要预订蜜月套房。

前台：恭喜啊。您要预订哪天的？客人会住多久？

D: 我要订 4 月 22 日的，只住一晚。

R: 我查查电脑系统，请等一下。

D: 好的。

R: 没问题，我们能为您预订那些房间。我能记下您的名字吗？

D: 名字是戴维斯。

R: 我也必须收您总价百分之十的订金。总价是 15500 元，订金是 1550 元，可以吗？

D: 好的。



Desired Room Being Unavailable

没有想要的客房

Words & Expressions

I'm afraid 我恐怕	not available 不可用的	let me see 让我看看
I understand 我明白	acceptable /ək'septəbl/ 可接受的	how big 多大
booked 预订	inconvenience /ˌɪnkən'viːnjəns/ 不方便	bear with me 请稍等
Will it be big enough? 它够大吗?	take your name 记下您的名字	
on the house 本店赠送、免费	smell like an ashtray 闻起来像烟灰缸	
check in any time after 之后任何时间登记入住		



Useful Sentences

- ① Bear with me, I'll check our reservation system. 请稍等, 我查一下我们的预订系统。
- ② I'm afraid we don't have a double, non-smoking room available. 恐怕我们没有双人间的无烟房了。
- ③ Would a smoking room be acceptable? 吸烟房能接受吗?
- ④ I don't want to spend the weekend smelling like an ashtray. 我不想花一个周末来让自己闻起来像个烟灰缸。
- ⑤ Let me see what else we have. 我看看还有没有其他的。
- ⑥ Would this be acceptable? 这个能接受吗?
- ⑦ How big are the beds in your single rooms? 单人间的床是多大的?
- ⑧ Will it be big enough for me and my husband? 我和我丈夫睡够大吗?
- ⑨ That sounds fine. 听起来不错。
- ⑩ I'll also order a bottle of wine for your room on the house because of the inconvenience. 因为给您带来了不便, 我们饭店免费送您一瓶葡萄酒。
- ⑪ Would you like to book Friday and Saturday night? 您想预订周五和周六晚上吗?
- ⑫ That's all booked. 这都订满了。
- ⑬ You can check in at any time after 10:30 a.m. on Friday. 您可以在周五上午 10:30 之后的任何时间来登记入住。
- ⑭ I'll see what we can do. 我看看我们能做什么。



Dialogue

- Susan: I'd like to book a double, non-smoking room for next weekend.
- Receptionist: I'm afraid we don't have a double, non-smoking room available for those dates. Would a smoking room be acceptable?
- S: No. The smell of smoke makes me feel ill and I don't want to spend the weekend smelling like an ashtray.
- R: I understand. Let me see what else we have. We have non-smoking, single rooms for that date. Would this be acceptable?
- S: That sounds fine.
- R: I'll also order a bottle of wine for your room on the house because of the inconvenience.
- S: That is very kind.
- R: Could I take your name, please?
- S: Yes, it's Susan Jones.
- R: Is that J-O-N-E-S?
- S: Yes, that's right.
- R: OK. That's all booked. You can check in at any time after 10:30 a.m. on Friday.
- S: Thank you.

苏珊：我想预订下周末的一间双无烟房。

前台：恐怕我们那几天没有空余的双无烟房了。吸烟房可以吗？

S：不行。烟味让我不舒服，我可不想花整个周末时间让自己闻起来像个烟灰缸。

R：我理解。我看看还有没有其他的。我们那天有无烟单人房，可以吗？

S：听起来不错。

R：因为给您造成不便，我还会给您的房间赠送一瓶葡萄酒。

S：太好了。

R：我可以记下您的名字吗？

S：当然，我是苏珊·琼斯。

R：是 J-O-N-E-S 吗？

S：是的，完全正确。

R：好的，都登记完了。您可以在周五上午 10:30 以后的任何时间来登记入住。

S：谢谢。



Room View and Bed Type 房间的视野和床的种类

Words & Expressions

single /'sɪŋɡl/ 单一的

make sure 确信

hard mattress 硬床垫

no problem 没问题

more expensive 更贵

comfortable /'kʌmfətəbl/ 舒服

double /'dʌbl/ 双的

east facing 朝东

mountain view 山景

sea view 海景

problems 问题

cot /kɒt/ 轻便小床

morning sun 早晨的太阳

bad back 背不好

city view 城市风景

pick up 拿到



Useful Sentences

- ① I have a few problems. 我有些问题。
- ② I was woken too early by the morning sun. 因为早上的太阳，我醒得特别早。
- ③ I would like to change to a west facing room. 我想换一间朝西的房间。
- ④ We can do that for you. 我们可以为您换房间。
- ⑤ What else do you have? 你们还有其他的（房间）吗？
- ⑥ My wife has a bad back and would like a hard mattress. 我妻子背不好，想要一个硬点的床垫。
- ⑦ I'll make sure it is moved. 我确信它被移动了。
- ⑧ That's no problem. 没问题。
- ⑨ Would you like us to move your bags as well? 您想让我们把您的包也搬进去吗？
- ⑩ It will be ready in half an hour. 房间会在半小时内准备好。
- ⑪ The bed is too hard. 床太硬了。
- ⑫ I don't like the view. 我不喜欢这种风景。
- ⑬ A single room is too small. 单人间太小了。



Dialogue

Mr. Fishman: I'm in room 808 and I have a few problems.

Receptionist: Ok, Mr Fishman. How can I help?

F: I'm in an east facing double room and I was woken too early by the morning sun. I would like to change to a west facing room.

R: We can do that for you Mr. Fishman but you won't have a mountain view.

F: What kind of view does a west facing room have?

R: It will have a city view.

F: Oh, dear, I don't like looking at buildings. What else do you have?

R: I can put you in a west facing room and you can have a sea view but it will be more expensive.

F: That's OK.

R: OK. Your new room will be number 821. It will be ready in half an hour. You can pick up your new key from reception.

F: Thank you very much.

菲什曼：我在 808 房，我遇到了些问题。

前台：好的，菲什曼先生，我能帮您什么忙吗？

F: 我住在朝东的双人间里，因为早上的太阳我很早就被弄醒了。我想换一间朝西的房间。

R: 我们可以为您调换房间，菲什曼先生，但您就看不到山景了。

F: 朝西的房间会看到什么样的景色？

R: 会看到城市风光。

F: 哦，天啊，我不喜欢看建筑群。还有别的房间吗？

R: 我可以安排您住在朝西的房间，您可以看到大海，但价格贵一些。

F: 没关系。

R: 好，您的新房间是 821，房间会在半小时内准备好。您可以在前台拿您的新钥匙。

F: 非常感谢。



Change of Reservation Date 更改预订日期

Words & Expressions

reservation date 预订日期

hold the line 别挂电话

rescheduled 重新安排时间

forward amend 提前修正

change the date 改变日期

cancelled 取消

breakfast /'brekfəst/ 早餐

plans have changed 计划改变了

plans 计划

reserve a room 预订房间

move /mu:v/ 移动



Useful Sentences

- | | |
|--|---------------------|
| ① I made a reservation. | 我预约了。 |
| ② My plans have changed. | 我的计划发生了变化。 |
| ③ What was your reservation date? | 您预订的是哪天? |
| ④ I reserved a room for June 6 th . | 我预订了6月6日的房间。 |
| ⑤ How can I change your reservation? | 我怎么修改您的预订呢? |
| ⑥ I would like to change the date to June 15 th . | 我想把日期改到6月15日。 |
| ⑦ I'll change that for you. | 我会给您更改。 |
| ⑧ I have changed your reservation. | 我已经修改了您的预订。 |
| ⑨ My meetings were cancelled and rescheduled. | 我的会议已经取消了,又重新安排了时间。 |
| ⑩ I would like to move the reservation forward by a week. | 我想把我的预订提前一周。 |
| ⑪ I need to amend my reservation. | 我得改一下预订。 |
| ⑫ I need to reschedule my reservation. | 我需要重新安排我的预订。 |