

# 服务员英语

*EASY TALK*

---

陈 惠 主 编

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

# 前 言

本书专门为各行各业的从业人员而设计。服务业的服务人员从来都是站在接触客户的第一线,是否能跟客户沟通是决定服务质量的关键,尤其在这个天涯若比邻的时代,各国的往来日益频繁,大家都会用国际语言——英文,来互相沟通。

对服务业的工作者而言,若不能善于用英文为外国客户服务,将会损及公司的形象及业务,这对从业者而言是十分不利的。本书灵活运用许多种句型、问答技巧,目的是为了let 各行各业的服务员能迅速地吸收、学习,以便达到用英语为顾客服务的最高目的。

无论是以本书自学,或是全公司集体采用本书为教材,都将非常切合实际,它将为诸位带来成功和幸运!

-----  
图书在版编目 ( C I P ) 数据

服务员英语 Easy Talk/ 陈惠主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2000.6

( Easy Talk 英语系列丛书 )

ISBN 7-81057-445-0

. 服... . 陈... . 服务业 - 英语 - 口语  
. H319. 9

-----  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2000 ) 第 21009 号  
-----

服 务 员 英 语

EASY TALK

陈 惠 主 编

\*

出 版 人 宋绍南

责任编辑 旷

封面设计 唐利群

西南交通大学出版社出版发行

( 成都二环路北一段 111 号 邮政编码: 610031 发行科电话: 7600564 )

<http://press.swjtu.edu.cn>

E-mail: [cbs@center2.swjtu.edu.cn](mailto:cbs@center2.swjtu.edu.cn)

四川森林印务有限责任公司印刷

\*

开本: 850mm × 960mm 1/32 印张: 35.9375

字数: 89 千字 印数: 1 ~ 5000 册

2000 年 6 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-81057-445-0/H · 028

定价: 12.00 元

# 目 录

## Unit 1 At the Airport

### 机 场

- (1) Booking a Flight(订机票) ..... 3
- (2) Confirming a Flight(再确认航班) ..... 8
- (3) Checking in(办理登机手续) ..... 12
- (4) On the Plane(在飞机上)..... 17

## Unit 2 At the Railway Station

### 火 车 站

- (1) Ordering a Ticket(订车票) ..... 25
- (2) Registering Luggage(托运行李) ..... 29

## Unit 3 Taxi

### 计程车

- |  |    |
|--|----|
| (1) Greetings(招呼客人) .....                        | 35 |
| (2) Traffic Jams(交通堵塞) .....                     | 39 |
| (3) Something Wrong with the Car<br>(汽车故障) ..... | 43 |

## Unit 4 At the Hotel

### 饭店

- |  |    |
|--|----|
| (1) Advance Reservations<br>(预订房间) .....   | 49 |
| (2) Receiving Guests I<br>(接待旅客 I) .....   | 54 |
| (3) Receiving Guests II<br>(接待旅客 II) ..... | 59 |
| (4) Room Cleaning(客房整理) .....              | 63 |

(5) Valet Service(洗熨服务)	67
(6) At the Hotel's Bar (在饭店酒吧)	72
(7) At the Barber's House (在理发店)	76
(8) At the Beauty Parlor (在美容院)	80
(9) At the Lost and Found Department (失物招领处)	85
(10) Complaints(批评意见)	90
(11) Checking Out(结账离店)	94

## Unit 5 Food and Beverages

### 餐 饮

(1) Booking a Table(订位)	101
(2) Seating the Dinner(带位)	106
(3) Ordering a Meal(点菜)	111
(4) Waiting at the Table(随桌服侍)	116

(5) In the Cafe(在咖啡馆) .....	121
-----------------------------	-----

## Unit 6 At the Department Store

### 商 场

(1) At the Food Department (在食品部) .....	127
(2) At the Arts and Crafts Department (在工艺品部) .....	132
(3) At the Garments Department (在服装部) .....	137
(4) At the Jewelry Department (在珠宝部) .....	142
(5) At the Shoes and Hats Department (在鞋帽部) .....	147
(6) At the Cosmetics Department (在化妆品部) .....	152
(7) At the Electric Appliance Department (在家用电器部) .....	157

(8) At the Textile Department	
(在纺织品部) .....	162
(9) At the Sporting Goods Department	
(在体育用品部) .....	167
(10) At the Clock, Watch and Glasses	
Department(在钟表眼镜部) .....	172
(11) At the Painting and Calligraphy	
Department(在字画部) .....	177

## Unit 7 Mail, Telephone and Telegram

### 邮政、电话与电报

(1) Letters(信件) .....	185
(2) Telephone(电话) .....	189
(3) Telegram(电报) .....	194
(4) Parcel(包裹) .....	198
(5) Remittance(汇款) .....	203

## Unit 8 Banking

### 银行业务

- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| (1) Opening an Account(开户) ..... | 209 |
| (2) Withdrawing(提款) .....        | 214 |
| (3) Money Exchange(货币兑换) .....   | 218 |

## Unit 9 At the Customs

### 在海关

- |   |     |
|---|-----|
| (1) Checking Declaration Forms<br>(检查申报单) ..... | 225 |
| (2) Checking the Luggage<br>(检查行李) .....        | 229 |

**unit 1**

*At the Airport*

**机 场**



## (1) Booking a Flight

### 订 机 票

1. Good morning. Can I help you ?

早安,我能帮您吗?

2. What date and what number of the flight do you want to book ?

您想订哪一天,哪次航班的机票?

3. Please wait a moment. I'll check.

请稍等,我查一查。

4. There is a flight from here to Hongkong every two hours.

从这儿到香港的航班每隔两小时一趟。

5. Flight number 414 will depart in the morning.

414 航班上午起飞。

6. The air fare is five hundred dollars, please.

票价为 500 元。

7. Your passport, please.

请您出示护照。

8. First class or economic class ?

请问是要头等舱还是经济舱 ?

9. A window seat or an aisle seat ?

座位要靠近窗户的还是靠近走道的 ?

10. Here is your ticket.

这是您的机票。

11. Please remember to confirm your flight.

请记得确认您的航班。

12. I'm sorry, but everything is taken.

对不起,已经没票了。

13. I do wish I could help, but this is a busy season, you know.

我的确希望能帮忙,但您知道,这个季节很繁忙。

14. I can give you a reservation on Flight number 017.

我可以为您预订 017 航班的机票。

15. Do remember to bring your passport with you.

切记带上您的护照。

16. Do you want a one-way ticket or round trip tickets?

您是要单程票还是来回票？

● **Column** **说 明**

---

旅行或出差最为便捷、舒适的交通方式是乘坐飞机。要乘坐飞机一般需要提前订购机票。订机票时，一定要问清楚订票人所订航班的时间、班次、目的地，另外，还要问订票人是订单程票还是来回票；是订经济舱，还是头等舱；是订直达航班，还是订中途作短暂停留的航班。如有必要，可向订票人介绍有关航班的情况。

● **Dialogue** **对话**

---

A: Good morning. What can I do for you?

早安，我能为您做点什么吗？

B: Yes. I'd like to book a ticket to Hongkong, please.

是的，我想订一张去香港的机票。

A: Yes. When?

好的,什么时候?

B: The earliest one for the day after tomorrow.

要后天最早的那一班。

A: O. K. That is Flight 414. 600 dollars, please.

好的,那是 414 航班。600 元。

B: Here you are.

给您。

A: Thank you. Here is your ticket and I hope you have a good journey.

谢谢。这是您的机票,祝您一路顺风。

● **Word Bank** 词库 ~~~~~

flight	航班
air fare	票价
first class	头等舱
economic class	经济舱
window seat	靠窗座位
aisle seat	靠走道的座位
ticket office	售票处

one-way ticket	单程票
a round trip ticket	来回票
open return	不定期回程票
adult fare	成人票
child fare	儿童票
non-stop flight	直达航班
extra flight	加班机

## (2) Confirming a Flight

### 再确认航班

1. May I know your flight number, please?  
请问您的航班号码是多少？
2. What is your name, please?  
请问您的姓名？
3. How do you spell it?  
是怎么拼的？
4. You are flying economic class, is that correct?  
您是坐经济舱,对不对？
5. We do have some space left in our first-class section. I can change your ticket if you like.  
我们头等舱还有空位。如果您想坐头等舱,我可以给您换票。
6. O. K. Your ticket is in order now.