

摇摇摇摇摇摇本书编委会摇摇

- 主摇摇编摇摇武摇摇平摇摇浩摇摇瀚
- 副摇摇编摇摇陈摇摇丹摇摇陈伟华
- 编摇摇委摇摇徐继宁摇摇陈摇摇燕摇摇王摇摇艳摇摇徐光伟
李摇摇红摇摇马摇摇兰摇摇刘雷雷摇摇李庆磊
徐摇摇萍摇摇李子强摇摇姚摇摇青摇摇王摇摇莉
王应铜摇摇马摇摇迅摇摇刘梓红摇摇尹晓洁
- 策摇摇划摇摇北京浩瀚英语研究所



The Front Office Department

CHAPTER

1

前
厅
部



客房预订摇 Unit 1 摇摇摇 Making a Reservation

摇

Cultural Background

文化背景

一目了然

Hotel usually receives reservation requests in the following ways.

—by telephone. It is the most common way in many hotels.

—by fax. It is fast and the confirmation is made immediately.

—by E-mail and computer terminals. Hotels can link their reservation systems with other hotels, with airline seat reservation systems and with terminals in the offices of important travel agents.

—by letter.

—by personal contact.

► 饭店经常接受以下方式的预订请求。

员电话预订 这是在很多饭店里最常用的方式。

圆传真预订 非常快而且能够被立即确定。

猿电子邮件和电脑的终端机预订 一些饭店可以把他们的预订系统和其他饭店的预订系统、空中卫星预订系统, 及一些重要的旅游代理商办公室的终端电脑联在一起。

源写信预订。

缘个人联系预定。

摇

Lively Words

鲜活词语

日积月累

advance reservation 预订

available 眼忆: 可用的

bath 眼题: 浴室

booking 眼题: 预订

cancellation 眼题: 取消

company 眼题: 同伴, 朋友

date 眼题: 日期, 日子

double room 双人房

fully 眼题: 完全地, 彻底地

hold 眼题: 打电话用语, 不挂断

in the name of 以.....名义

intend 眼题: 想要, 打算

king size 大床

Presidential Suite 总统套房

record 眼题: 记录/录音

reserve 眼题: 预订

HOTEL ENGLISH 900

Unit 1 客房预订

room reservation 客房预约
shower 淋浴
single room 单人房
standard 标准的

suite (套房)
superior 高级间
twin 两张单人床的双人房
wait 等候

摇

Questions and Answers

巧问巧答

举一反三

1. Thank you for calling the Hilton Hotel.

感谢您致电希尔顿酒店。

Q 感谢您致电希尔顿酒店。

A 我想要预订一个房间。

2. Peter speaking. How much are your standard rooms?

我是彼得,标准客房的房价是多少?

Q 我是彼得,标准客房的房价是多少?

A 我替您转接。

3. For what date?

哪一天?
我们会在九月四日到达,愿月猿日退房。

Q 哪一天?

A 我们会在九月四日到达,愿月猿日退房。

4. Can you make it another date?

您能否改为其他日期呢?

Q 您能否改为其他日期呢?

A 我无法更改住宿的日期。

5. I can help you with that. What are the booking details?

对此我能为您服务。请问订房的详细情况?
他会在九月四日抵达北京,停留两个晚上。

Q 对此我能为您服务。请问订房的详细情况?

A 他会在九月四日抵达北京,停留两个晚上。

6. How much are doubles?

双人房是多少钱?
标准双人间每晚四百元。

Q 双人房是多少钱?

A 标准双人间每晚四百元。

7. What kind of room do you

Q 您要哪一种房间?

新编英语900句——酒店英语900句

3

Chapter 1 前厅部

HOTEL ENGLISH 900

新编英语900句——酒店英语900句

4

want?

粤 您 想 要 哪 种 房 间 呢 ？ 英 您 想 要 哪 种 房 间 呢 ？

A 一间双人房，我跟我妻子住。

8. Do you want a room with a good view?

再 英 您 想 要 一 间 景 色 好 的 房 间 吗 ？

Q 您想要景色好的房间吗？

A 是的，那样很好。

9. What time will you arrive?

英 您 几 点 钟 到 呢 ？ 再 英 您 几 点 钟 到 呢 ？

Q 您会在何时抵达？

A 我不能确定，也许是晚上八九点吧。

10. Sorry, we're fully booked on that date. Can you make it another date?

再 英 对 不 起 ， 我 们 那 天 已 经 订 满 了 。 您 能 改 期 吗 ？

Q 抱歉，当日的房间都被订光了。您能改期吗？

A 那么，另日呢？

摇

Practical Sentences

流畅金句

即学即用

Calling for a Reservation 摇电话预订

1. 英 下午好，北京饭店预订处，我能为您效劳吗？
再 英 下午好，北京饭店预订处，我能为您效劳吗？
2. 英 我想在贵店预订一个房间。
再 英 我想在贵店预订一个房间。
3. 英 请您等一下好吗？
再 英 请您等一下好吗？
4. 英 有人跟您一起来住吗？
再 英 有人跟您一起来住吗？
5. 英 您打算住多久？
再 英 您打算住多久？
6. 英 您要单人房还是双人房？
再 英 您要单人房还是双人房？
7. 英 您想要一间带浴缸的还是淋浴的房间？
再 英 您想要一间带浴缸的还是淋浴的房间？
8. 英 您要什么样的房间？
再 英 您要什么样的房间？
9. 英 您什么时候要这房间？
再 英 您什么时候要这房间？
10. 英 您希望住几晚？
再 英 您希望住几晚？

Fully Booked 摇预定客满

1. 英 对不起，我们那天已经订满了。您能改期吗？
再 英 对不起，我们那天已经订满了。您能改期吗？

HOTEL ENGLISH 900

Unit 1 客房预订

恐怕我们没有双人床的房间了,但是可以提供您两张单人床的房间。

2. 抱歉,那天旅馆都已客满了。

3. 抱歉,您说的那个星期我们酒店没有空房出租。

4. 抱歉,下个星期的房间都被订光了。

5. 我们现在是旺季。非常抱歉,但是不能请您这个周末再打电话过来?可能会有人取消预约。

6. 您介意改住双人房吗?

7. 您可不可以改变预约日期呢?

8. 您可不可以替我在当地预订另一家旅馆呢?

9. 那天晚上各种类型的房间都预订满了。

10. 我们没有任何空的单人房。

摇

Sample Conversations

仿真会话

对答如流

新编英语900句——酒店英语900句

5

Conversation 1

A: Good morning. Room Reservation. May I help you, sir?

B: Yes, I'd like to reserve a room.

A: Thank you, sir. What date would that be?

B: For one month. From November 员to 猿园

A: Which kind of room would you prefer?

B: A double. I'll be accompanied by my wife.

A: Could you hold the line, please? I'll check our room availability. . . . Thank you for waiting. I'm afraid we have no double rooms, but we do have some twin rooms at HK \$ 员园园 and HK \$ 员缘园 available.

B: The one at HK \$ 员缘园 sounds fine.

A: Certainly, sir. May I know the name of you and your wife?

B: Mr. and Mrs. Vernon Williams.

A: Thank you. May I have your telephone number, please?

Chapter 1
前厅部

HOTEL ENGLISH 900

B: Yes, it's ~~缘缘园缘园~~ I work in IBM American Corp.

A: We do offer special rates for your company, sir. For a twin room there is a ~~员员~~ discount. Shall we charge this to you directly?

B: To my company, please.

A: Which department should the bill be made out to?

B: To the Accounting Department, please.

A: Thank you very much. If you have any further inquiries, please don't hesitate to contact me.

A: 客房预约部 ,早上好 ,能为您效劳吗 ?

B: 我想预订房间。

A: 谢谢您 ,先生。您要订什么时候 ?

B: 从 ~~员员~~月 ~~员员~~日到 ~~猿猿~~日 ,总共一个月。

A: 你比较喜欢什么样的房间 ?

B: 一间双人床的房间 ,我太太要陪我来。

A: 请别挂断好吗?我要查查是否有房间可用。……让您久等了 ,我们恐怕没有双人床的房间 ,但是我们还有几间价位 ~~员员~~~~猿猿~~元港币及 ~~员员~~~~猿猿~~元港币的双人房。

B: ~~员员~~~~猿猿~~元的那种听起来挺不错。

A: 好的 ,能告诉我您夫妇贵姓吗 ?

B: 华依·威廉斯夫妇。

A: 谢谢。能告诉我您的电话号码吗 ?

B: 好的 ~~缘缘园缘园~~ 我在美国国际商业机器公司工作。

A: 本店提供特价给贵公司 ,双人房打九折。我们是直接向您收费吗 ?

B: 请向我公司收费。

A: 这份账单应该送到哪个部门 ?

B: 请寄到会计部。

A: 谢谢。如果您想进一步询问的话 ,请不要犹豫 ,尽管跟我联络。

Conversation 2

A: Good morning, Room Reservation. Can I help you?

B: Yes, my name is Peter. I have made a reservation for a single room from June ~~员员~~ to June ~~猿猿~~. I'd like to make some changes. The reservation should only be to June ~~猿猿~~.

HOTEL ENGLISH 900

Unit 1 客房预订

- A: A single room from June 15 to 18. Is that correct?
B: Yes.
A: OK. Do you need limousine service?
B: That's exactly what I want. How much does it charge?
A: A hundred and eighty yuan for one way. We have a counter at the airport where our representative will escort you to the car.
B: That sounds good. I'll take that.
A: Thank you, sir. We look forward to serving you.

- A: 早上好,订房部,我能为您效劳吗?
B: 我的名字是彼得,我预订了一间单人房,是由 远月 15 日至 远月 18 日的,我想作一些改动。房间订至 远月 18 日。
A: 一间由 远月 15 日至 18 日的单人房,对不对?
B: 是的。
A: 好的。您需要机场接送服务吗?
B: 这正是我需要的,请问收费如何?
A: 单程收费为 180 元,我们在机场设有柜台,将有专人带领您上车。
B: 这听来挺不错,就这样吧。
A: 谢谢你,我们期待着为您服务。

Conversation 3

- A: Good morning, madam. This is Room Service. May I help you?
B: Morning. I'd like to reserve some rooms for a tourist party.
A: All right. What kind of room would you like?
B: You see, we are tourists whose requests are different, so please tell me more about it, will you?
A: It's my pleasure. We have single rooms, double rooms and suites, etc. Well, here is an introduction to our hotel.
B: That's great. I'd like to book four single rooms, five double rooms and three suites.
A: All right, madam. For which dates do you want to book the rooms?
B: From tomorrow till January 18th. That's two days in all.
A: I see. Now please fill out the form.
B: Here you are. Is everything OK?

A: Just a minute, madam. You should pay a deposit of 缘园yuan beforehand.

B: OK. Here you are.

A: Thank you. Please keep this receipt.

B: Thank you. By the way, is there any preferential rate for the party?

A: Yes, there is a 员缘percent discount.

B: That's wonderful.

A: 早上好! 夫人,订房服务,能为您效劳吗?

B: 早上好! 我想为一个旅游团订房间。

A: 行。您想订哪种呢?

B: 你知道,我们是来旅游的,要求各不相同,请多介绍这方面的情况好吗?

A: 我很乐意。我们有单人房,双人房,套房等。瞧,这是我们宾馆的介绍。

B: 好极了,我想订 源间单人房,缘间双人房和 猿间套房。

A: 好的,夫人。您想订哪几天的?

B: 从明天到 员月 愿日,总共 圆天。

A: 我知道了。请您填好这张表。

B: 表填好了,这样行吗?

A: 请稍等一会,夫人。您应预付 缘园元的订金。

B: 好的,给你。

A: 谢谢。请保留好这张收据。

B: 谢谢。顺便问一下,旅游团是否有优惠呢?

A: 有的,有 员缘% 的优惠。

B: 真是棒极了。

Conversation 4

A: Good morning, Room Reservation. Can I help you?

B: I'd like to reserve a room for next Friday to Sunday.

A: Which kind of room would you prefer?

B: I want a double room with harbour view.

A: We have double rooms but they are all facing the city center, not the harbour.

HOTEL ENGLISH 900

Unit 1 客房预订

B: It's too bad. Let me think about it. I'll get back to you later. Thank you very much. Goodbye.

A: Thanks for calling. Goodbye.

A: 早上好！订房部，我能为您效劳吗？

B: 我想在下星期五至星期日订一间房。

A: 您要哪一种房间？

B: 我想要一间向海的雙人房。

A: 我们有双人房，但全都是向市中心的，并非向海的。

B: 那太糟了，让我考虑一下。我迟些通知你。谢谢，再见。

A: 谢谢您的来电，再见。



迎客摇摇摇摇 Welcoming a Guest

2

摇

Cultural Background

文化背景

一目了然

Doormen are stationed at the entrance to the hotel and help the guests or visitors in and out of the taxis and cars. They call for taxis, so they must be aware of different means of transportation in the city. Very often guests will ask them for directions to restaurant's cafes, places of business, or even other hotels. When VIPs come to a hotel, the red-carpet treatment begins with the doormen.

► 门童是被安排在饭店的入口处帮助客人或来访者进出汽车和出租车的。他们帮客人叫出租车,所以他们必须清楚地了解市内各种交通方式。客人经常会问他们怎么去咖啡馆、商业区,甚至别的饭店。当有贵宾来的时候,他们还要铺上红地毯去迎接贵宾。

摇

Lively Words

鲜活词语

日积月累

accompany 眼忆噪皂火量 陪伴, 随同
allow 眼忆藻允 允许
brief 眼忆藻简 简短的, 简洁的
certainly 眼忆藻贼火量 当然
comfortable 眼忆噪皂火量 舒适的, 安逸的
convenient 眼忆噪皂火量 方便的, 便利的
destination 眼忆藻藻火量 目的地
enthusiasm 眼忆藻藻火量 热情
expect 眼忆藻藻火量 期待, 盼望, 料想
follow 眼忆藻藻火量 跟随
hospitality 眼忆藻藻火量 对客人的殷

勤款待, 好客
hotel 眼忆藻藻火量 旅馆
inn 眼忆藻藻火量 客栈
major 眼忆藻藻火量 主要的
motel 眼忆藻藻火量 汽车旅馆
open 眼忆藻藻火量 开门, 营业
please 眼忆藻藻火量 请
recognize 眼忆藻藻火量 迎接, 认出, 辨认
show 眼忆藻藻火量 引导, 展示, 展览, 放映
show to 引导, 带领
traffic 眼忆藻藻火量 交通
youth hostel 青年旅舍〔招待所〕

10

HOTEL ENGLISH 900

Unit 2 迎客

摇

Questions and Answers

巧问巧答

举一反三

1. Mr. Wang, it's nice to see you here again.

晕晕晕晕晕晕晕晕晕晕

Q 王先生,再次见到你非常高兴。

A 见到你很高兴。

2. Please mind your head.

栽栽栽栽栽栽栽栽栽栽

Q 请留心你的头。

A 谢谢。

3. Please mind your hands in the revolving door.

栽栽栽栽栽栽栽栽栽栽

Q 在旋转门内要注意你的手。

A 谢谢你。

4. Leave it to me. I'll take care of your baggage, Madam.

栽栽栽栽栽栽栽栽栽栽

Q 把行李交给我拿着吧,夫人。

A 非常感谢。

5. So you have got four pieces of baggage altogether?

再栽栽栽栽栽栽栽栽栽栽

Q 你一共有四件行李对吗?

A 是的。

6. Let me have a check again.

韵韵韵韵韵韵韵韵韵韵

Q 让我再查一次。

A 好的。

7. The Reception Desk is straight ahead.

栽栽栽栽栽栽栽栽栽栽

Q 接待台就在前面。

A 谢谢。

8. Shall I arrange a taxi for you, sir?

晕晕晕晕晕晕晕晕晕晕

Q 要我帮您叫出租车吗,先生?

A 不用了,谢谢。

新编英语900句——酒店英语900句

11

9. Here's your taxi, get in, please.

这是我的出租车。

Q 出租车来了,请上车。

A 谢谢。

10. We have a Chinese restaurant and a western-style restaurant. Which one do you prefer?

我们有中餐和西餐厅,您喜欢哪个?

Q 我们有中餐厅和西餐厅,你喜欢哪个?

A 我更喜欢中国餐厅。

摇

Practical Sentences

流畅金句

即学即用

Welcoming a guest 摇迎接来宾

1. 早上好,欢迎来到我们旅馆来。

2. 非常高兴您能到这里来。

3. 您好!

4. 很高兴见到您。

5. 太太,先生,晚上好。

6. 太太,先生,下午好,旅途愉快吗?

7. 这是您第一次来北京吗?

8. 愿您在我们的宾馆过得愉快。

9. 希望您在我们宾馆过得愉快。

10. 请这边走,好吗?

11. 请这边走。

Carrying the suitcase to the front desk 摇提送行李至前台

1. 让我来办吧。

2. 我替您提箱子,好吗?

3. 我来帮您。

4. 我来帮您忙吧。

5. 先生,我来帮您拿行李吧。

6. 夫人,请允许我帮您搬行李。

7. 请问这是您的行李吗？

8. 这是全部行李吗？

9. 请稍等，我去拿一个手推车。

摇

Sample Conversations

仿真会话

对答如流

Conversation 1

A: Good evening, sir. Welcome to the Peace Hotel.

B: Thank you.

A: How many pieces of luggage do you have?

B: Just these four.

A: Two suitcases and two bags. Is that right?

B: Yes. That's all.

A: I'll show you to the Front Desk. This way, please. I will put your bags by the post over there.

B: I see, thanks.

A: A bellman will show you to your room when you have finished checking in.

B: OK. Fine.

A: Please enjoy your stay.

A: 晚上好，先生。欢迎到和平饭店。

B: 谢谢。

A: 您有多少件行李？

B: 只有这四件。

A: 两个旅行箱和两个袋子，对吗？

B: 是的，就这些。

A: 我带您到前台，请跟我来。我把您的袋子放在那儿的柱子旁边。

B: 好的，谢谢。

A: 您办完住宿登记时，服务员会带您到房间去。

B: 好的。

A: 希望您过得愉快。

Conversation 2

A: May I help you with your bags, madam?

B: Yes, please. What an irresistible sale!

A: You are right, madam. It is the best time to visit Beijing. But today is a rainy day and the floor is slippery, so please be careful.

B: Thanks for reminding me. I've just bought a fragile china.

A: Do you need extra wrapping?

B: No, thanks. I think it's good enough.

A: 夫人,我帮您拿好吗?

B: 谢谢,真是难以抗拒的大减价!

A: 您说得对,夫人。现在正是北京的旅游旺季,但今天下雨,地面湿滑,请小心走。

B: 多谢你提醒我,我刚买了一个易碎的瓷器。

A: 你需要多包一层纸作保护吗?

B: 不用了,我想可以了。

Conversation 3

A: Good evening, sir. I'll show you to your room. You have two suitcases and one bag. Is that right?

B: Yes, that's right.

A: Is there anything valuable or breakable in your bag?

B: Yes, there's a bottle of whisky.

A: Could you carry this bag, sir? I'm afraid the contents might break.

B: Sure, no problem.

A: Thank you, sir. May I have your room key, please?

B: Yes. Here you are.

A: Thank you, sir. Your room is on the 缘n Floor. Please follow me.

A: 晚上好,先生。我带您到房间去。您有两个旅行箱和一个袋子,对吧?

B: 对的。

A: 您的袋子里有什么贵重或易碎的东西吗?

B: 有,有一瓶威士忌。

A: 先生,您自己提这个袋子好吗?我怕里面的东西会破。

B: 好的,没问题。

A: 谢谢您,先生。请给我房间的钥匙好吗?

B: 好的,在这儿。

A: 谢谢您,先生。您的房间在 缘楼,请跟我来。

Conversation 4

A: Excuse me, but are you Mr. Smith, the Best package group leader?

B: Yes, I am. You must be Miss Mo Li, are you?

A: Yes, I am Mo Li from the Great Wall Hotel and have come to meet you. I am looking forward to meeting you.

B: Thank you very much. Nice to meet you.

A: Altogether, this group has sixteen guests, right? Is everybody here?

B: We are all here.

A: Having a long journey, I'm afraid you must have a rest. We'll directly go to the hotel. All right?

B: All right. We'll follow you.

A: Have you got your baggage?

B: Yes, everything is OK.

A: Very good. Let's go, our bus is just over there, in the parking place. May I help you with your baggage?

B: I can manage it. Thank you.

A: This way, please.

A: 对不起,请问你是百事特价包团的领队史密斯先生吗?

B: 是的。你一定是莫莉小姐,对吗?

A: 是的,我是莫莉,从长城饭店来接你们的。我一直盼望你们的到来。

B: 非常感谢。很高兴见到你。

A: 贵团一共是 16 个客人,对吧?全都到齐了吗?

B: 都在这儿。

A: 经过长时间的旅行,我想诸位一定要休息了。我们直接去宾馆,好吗?

B: 好嘞,我们听你的。

A: 行李拿到了吗?

B: 拿了,全都办妥了。

A: 好极了,走吧。我们的车就在那边,在停车场里。要我帮你拿行李吗?

B: 我能拿,谢谢。

A: 请走这边。

接待 Reception

3

摇

Cultural Background

文化背景

一目了然

Good service is the key to success. The front office of a hotel is not only its "shop window" but also its "nerve center". The work of the front office staff is of great importance in realizing the aim of the hotel. It is within this department that the guest's vacation or business, and indeed, the hotel's operation itself are made or ruined.

► 优质的服务是成功的关键。饭店的前厅部既是饭店的“橱窗”，又是饭店的“神经中枢”。前厅部职员对实现饭店的宗旨起着重要的作用。正是这个部门决定了客人们休假或出差旅行，及饭店本身经营的成败。

摇

Lively Words

鲜活词语

日积月累

arrange 记忆法：安排，筹备
available 记忆法：可得到的
baggage 记忆法：行李
bellman 记忆法：应接员
cash 记忆法：现金，现款
credit 记忆法：信用贷款
fill in (out) 填写，填好
highly 记忆法：高度地
lobby 记忆法：剧院、旅馆等门廊、门厅
notify 记忆法：通知，发布通告

prefer 记忆法：喜欢
receptionist 记忆法：接待员
recommend 记忆法：推荐，介绍
registration 记忆法：登记，注册
schedule 记忆法：时刻表，目录
tag 记忆法：标签
take care of 留心
tiring 记忆法：使人疲劳的
tour 记忆法：旅行，旅游
trunk 记忆法：行李箱