

前言

隨著旅遊市場的快速發展，外國遊客觀光旅遊的人數持續增加，帶動了觀光旅遊業的快速發展。英語作為全球化語言，是旅館從業人員接待外國遊客的必備技能。掌握好英語，能夠讓旅館從業人員更從容、更有效地接待外國遊客。同時，國外自由行的人數也越來越多，在國外入住旅館的時候，能夠用英語流暢地溝通，可以使出遊更加愉快順利。為了有效地幫助旅館從業人員和國外旅遊者掌握旅館英語，我們編寫了本書。

本書的內容編排細緻入微，精選最常見、最口語的英語來詮釋旅館行業的工作細節。我們相信，讀者一定可以透過學習本書受益匪淺。

1

精彩圖解詞彙，看著背單詞！
實圖展現單詞含義，以視覺連結大大增強單詞記憶！

2

專業知識大放送，高效提升專業素養！
精心挑選工作常識，鞏固專業知識技能，工作更得力！！

1

Reserving a Room
預訂房間



旅館的客人大多都會預訂旅館。旅館員工在幫助客人辦理預訂房間時，通常會詢問客人的姓名、聯繫方式、所需房間種類、預計入住時間和房間數量等。如果客人需要預訂，員工會記錄姓名、預訂的房間數量和折扣優惠。在客人預訂時，旅館員工要記得向客人說明變更預訂或者取消預訂的權限規定。

→ 旅館工作人員詢問客人
How can I help you, madam?
我能為您做點嗎，女士？

002 Part 1 Front Office

3

句子分類方便搜索，馬上找到你想說的話！
例句豐富、表達精準；分門別類、一目了然！

4

精彩圖片展示，快速融入情景！
穿插實境圖片，增強參與感，學習更有趣、更高效！

登記入住資訊

Could you tell me what kind of room you like?

請問您要什麼樣的房間？

Could you fill in your signature here, please?

請在此處簽名嗎？

Please fill out the registration form.

請填寫住宿登記表。

Could you give me your passport and ID card?

您能將護照和身份證給我嗎？

Can I have a look at your passport and ID card?

我可以看一下您的護照和身份證嗎？

The deposit is 300 dollars, sir.

先生，押金300美元。

We need your passport for registration. Please give it to me.

我們登記時需要護照，請把您的護照給我。



012 Part 1 Front Office

5

必讀小秘訣

精選各種問題，提供解決方法，鑄造職場中的精英！

6

實境對話開口就能說，身歷其境學會話！

精選真實場情景對話，輕鬆應對各種情景！

I have to fetch a new component.
我必須去拿一個新零件。

I'm afraid it is difficult to repair the toilet today.
洗手間今天的故障難修好。

職場必讀小秘訣

1. 當前處接待員在接到客戶投訴電話的時候，應該首先代表該處向客戶道歉。
2. 詢問客戶發生問題的設備名稱和損壞的具體問題，並聯繫技術人員前去修理。
3. 技術人員到達客戶房間的時候，應該主動詢問具體情況，和故障上處理故障。
4. 對於無法或不能及時處理的問題，應該詢問客戶的意見，並確保不影響客戶的正常使用和活動。

旅館對話實境模擬

Reception: May I help you?

Dike: I think there is something wrong with the TV. It can't give clear pictures.

Reception: Sorry to hear that. Could you please tell me your room number?

Dike: The number is 2005.

Reception: OK. We will inform the Engineering Department to send someone up to repair your TV. Is there anything else?

Dike: Yes, the lamp doesn't work well. The light is not stable.

Reception: I see. Apologize to you for all the inconvenience. We will send the repairman to your room as soon as possible.

Dike: Thank you.

064

Part 2 Hotel Housekeeping

為了讓讀者掌握道地的旅館英語口語，本書特意隨書附贈了外籍專家錄製的美語 MP3 光碟，讓你隨時隨地學說美語。這是一本超級實用、內容詳細的旅館英語口語書，閱讀本書後，英語水準必定大幅提升！

目錄

Part 1 Front Office 飯店前廳，重要的形象展示

1. Reserving a Room 預訂房間	002
2. Entrance Service 迎接顧客	007
3. Checking In at the Reception Desk 辦理入住手續	011
4. Luggage Deposit 寄放行李	016
5. Concierge Service 門房服務	021
6. The Lost and Found 尋找失物	026
7. Consulting About Tour 提供旅遊資訊	031
8. Complaining 處理抱怨	036
9. Checking Out 結帳退房	041

Part 2 Hotel Housekeeping 客房服務，客人住宿關心的重點

10. Wake-up Service 喚醒服務	048
11. Room Cleaning 清理房間	053
12. Laundry Service 為客人提供洗衣服務	058
13. Maintenance 為客人提供維修服務	062
14. Room Service 客房服務	066
15. Telephone Service 為客人轉接電話	071
16. Adding Items 增添物品	075
17. Subscribing to Newspapers 訂報服務	079
18. Other Services 其他服務	083

Part 3 Food & Drink 美味食物，客人快樂心情的點綴

19. Reserving a Table 預訂餐位	090
20. Guests Receiving 歡迎客人用餐	095

21. Ordering Food 點餐並記錄客人要求	100
22. Serving Dishes 上菜服務	105
23. Arranging a Banquet 安排宴會	110
24. Accepting Tips or Not 收不收小費	115
25. Checking Out 替客人結帳	119

Part 4 Relaxing & Health 健康娛樂，提供休閒服務

26. Enjoying a Spa 享受水療服務	124
27. Beauty Care 美容保養	129
28. Hair Care 理髮照顧	134
29. Singing at KTV KTV 歡唱	140
30. Serving Drinks in the Bar 酒吧中的酒水服務	145
31. At the Ballroom 在舞廳裡跳舞	150
32. In the Gym 在健身房	155

Part 5 Business Service 商務服務，解決客戶的難題及煩惱

33. Having Conferences 召開會議	160
34. Typing and Photocopying 需要列印檔案	164
35. Faxing 收發傳真	169
36. Shopping 精挑細選各種商品	174
37. Currency Exchange 兌換其他貨幣	179
38. Arranging a Taxi 安排計程車	184
39. Reserving a Ticket 代訂票券	188
40. Some Emergencies 緊急情況	193

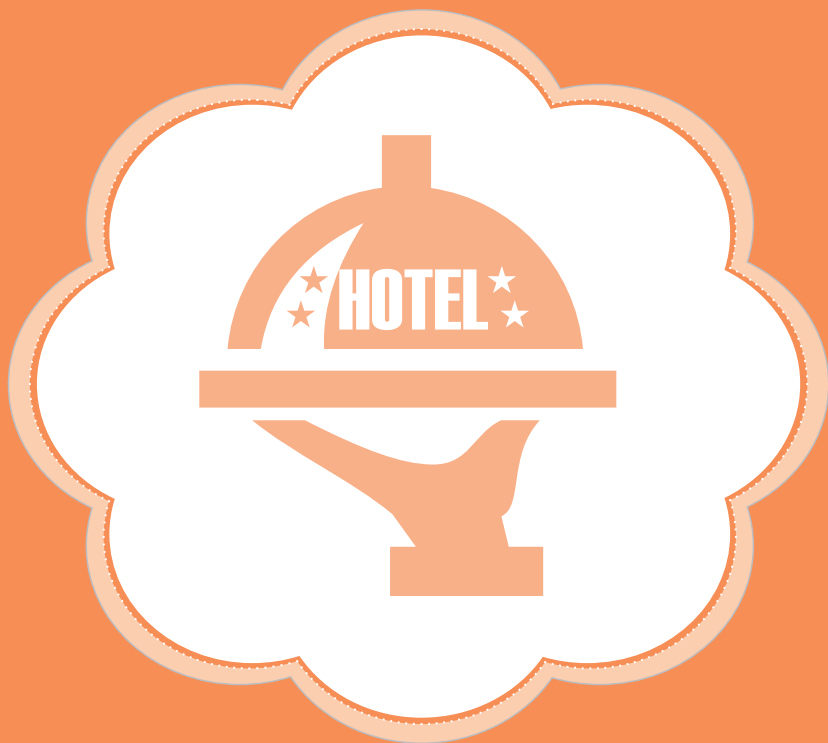
Appendix 附錄

1. 旅館內常見標誌單詞	200
2. 旅館部門職位一覽表	201

Part 1

Front Office

飯店前廳，重要的形象展示



1

Reserving a Room 預訂房間



reservation [ˌrezə'veɪʃən]

n. 預約

twin room 雙床房

standard room 標準房

triple room 三人房

sea view room 海景房



旅館的客人大多都會預訂旅館，旅館員工在幫助客人辦理預訂房間手續的時候需要留意客人的姓名、聯繫方式、所需房間種類、預計抵達旅館的時間和離開旅館的時間；如果是團體預訂，需要記住團體名稱、預訂的房間數量和折扣優惠。在客人預訂時，旅館員工要記得向客人說明變更預訂或者取消預訂的種種規定。

➔ 旅館工作人員詢問

How can I help you, madam?

我能為您效勞嗎，女士？

May I help you, sir?

需要我幫忙嗎，先生？

➔ **客人說出預訂房間的要求**



I want a single room for Monday.

我想預訂一間週一的房間。

I would like a double room from tomorrow to this weekend.

我想預訂一間從明天到這週末的雙人房。

I'd like to book a twin room for the next whole week.

我想預訂一間整個下週的雙床房。

➔ **旅館工作人員還可能與客人有這樣的交談**

What kind of price do you like?

您喜歡哪個價位的？

What room do you prefer?

您比較喜歡何種房型？

We offer you a discount of 10% on Monday.

我們在週一會打 9 折。

Which day will you arrive?

您會在哪一天入住呢？

How long will you stay here?

您會在這裡住多久？

I'm sorry that all the rooms have been booked up.

很抱歉，所有的房間都已經預訂完了。

All the rooms are fully booked, because it's peak season now.

由於現在是旺季，因此所有的房間都被預訂了。

➔ **客人可能會臨時更改預訂資訊**

I'm sorry, but I have to cancel my reservation.

對不起，但我不得不取消我的預訂。

I want to change my telephone number.

我想更換我的電話號碼。

I'd like to extend my reservation for a week.

我想把預訂延期一週。

I have to change my reservation information.

我需要更改我的預訂資訊。



職場必讀小秘訣

1. 為了使得到的資訊更加清楚明確，工作人員在詢問客人預訂資訊時盡量每次只問一個問題。
2. 為了防止遺漏重要的資訊，工作人員應該對重要資訊進行重複確認。
3. 假如房間已經訂滿，不能滿足客人的預訂要求，工作人員應該建議客人調整時間，或者為客人查找附近其他的旅館。



旅館對話實境模擬

Clerk: Good evening, this is Green Hotel. What can I do for you?

Jack: I want to reserve a single room.

Clerk: Which date, sir?

would like to 也可用於此句。

Jack: From this Sunday to next Friday.

Clerk: How many people?

Jack: Only me.

還可以說 Hold the line。

Clerk: Hold on, please. Sorry, sir, only single room at 120 dollars is available.

Jack: I will take it.

你也可以說 May I have your name ?

Clerk: Could you tell me your name?

Jack: Yes, Jack Smith. J-A-C-K, S-M-I-T-H.

Clerk: Thank you. Is this your phone number?

Jack: Yes.

Clerk: OK. A single room for Jack Smith at 120 dollars per day from this Sunday to next Friday. Looking forward to your coming.

Jack: Thank you.

旅館職員：晚安，這裡是格林大旅館。我能夠為您效勞嗎？

傑克：我想預訂一間單人房。

旅館職員：先生，請問哪一天？

傑克：從這週日到下週五。

旅館職員：有幾位呢？

傑克：只有我一個。

旅館職員：請您先別掛斷。抱歉，先生，現在只有 120 美元的單人房了。

傑克：我要訂一間。

旅館職員：您能告訴我您的名字嗎？

傑克：可以，傑克・史密斯。**J-A-C-K, S-M-I-T-H**。

旅館職員：謝謝您。這是您的電話號碼嗎？

傑克：是的。

旅館職員：好的，傑克・史密斯預訂一間單人房，每天 **120** 美元，從這週日到下週五。我們期待您的到來。

傑克：謝謝。



職場必讀小秘訣

旅館客房預訂都有哪些常見的形式？

1. 臨時性預訂 (**Advance Reservation**)：客人進行此類預訂的時間距離抵達旅館的時間非常近，有的時候是抵達旅館當天預訂。此類預訂一般是不經過書面確認的，可以直接由前廳接待員受理。旅館對此類預訂為客人保留至當天下午 **6** 點。
2. 確認性預訂 (**Confirmed Reservation**)：此類預訂是旅館經過書面確認的，可以為客人保留客房至某一時間，但如果客人在截止時間過後仍未抵店，而且沒有做出任何聲明，旅館可以將客房轉給其他有需要的客人。
以上兩種都屬於非保證性預訂。
3. 保證性預訂 (**Guaranteed Reservation**)：此類預訂是旅館透過預付款擔保、信用卡擔保與合約擔保的方式來保障應有收入，但與此同時，旅館必須為客人保留客房至客人抵店日期的次日，除非是客人自動取消預訂。此類預訂是信譽最高的一種方式。