

酒店汉语

Chinese for Hotel Business



第一课 预订房间

Room Reservation



课文

服务员： 诺富特饭店，有什么可以为您效劳吗？

客人： 是的，我要订一个单人间，你们有空房间吗？

服务员： 请问您要订哪天的房间？

客人： 五月五号到八号，我要住三个晚上。

服务员： 好的，先生。请不要挂线，我看一下。

很抱歉，那几天我们的单人间都订满了，

双人间怎么样？

客人： 好的，我订双人间吧，多少钱？

服务员： 每晚六百元，早餐也包括在内。

请问您的姓名是什么？

客人： 艾里克·格伦。E-R-I-C G-L-E-N-N.

服务员： 谢谢，格伦先生。请问您的电话号码是多少？

客人： 我的电话号码是 01-3545-4769。

服务员： 我想确定一下您的预订信息，先生。

您订一间双人间，从五月五日到八日，

住三个晚上。期待您的光临！

客人： 谢谢，再见！

生词

1. 效劳 v. to serve, to work for
2. 订 v. book, reserve
3. 预订 v. book, reserve / n. reservation
4. 单人房/间 n. single room
5. 双人房/间 n. double room
6. 空房/空房间 n. empty room, vacancy
7. 抱歉 v. (formal) sorry, apologise
8. 满 adv. full
9. 挂线 v. to hang up the phone
10. 早餐 n. breakfast
11. 包括 v. to include
12. 告诉 v. to tell
13. 电话号码 n. telephone number
14. 信息 n. information
15. 期待 v. to look forward to
16. 光临 v. (formal) to come, to visit

ประโยคที่น่าสนใจ

1. การเอ่ยปากให้ความช่วยเหลือ

我能帮您什么忙吗？

有什么事需要帮忙吗？

您有什么事吗？

要我帮您做什么？

我能为您做些什么？

2. การขอร้องให้อีกฝ่ายถือสายโทรศัพท์รอ

请别挂断电话。

请稍等。

请您在线上稍后。

3. การสอบถามเกี่ยวกับราคาห้องพัก

请问价格是多少？

价格包括早餐吗？

住一晚多少钱？

这房间多少钱一夜？

包括早餐每个房间多少钱? _____

4. การสอบถามกำหนดวันเข้าพัก

您要预订哪一天的房间? _____

你打算哪一天入住? _____

您什么时候入住? _____

5. การสอบถามระยะเวลาในการเข้าพัก

您想要住多久? _____

您要住几个晚上? _____

您准备住多长时间? _____

6. การสอบถามข้อมูลของผู้เข้าพัก

请留下您的姓名和电话。 _____

您的全名怎么拼写? _____

请告诉我您的姓名和护照号码好吗?

我可以看一下您的护照或身份证吗?

房型



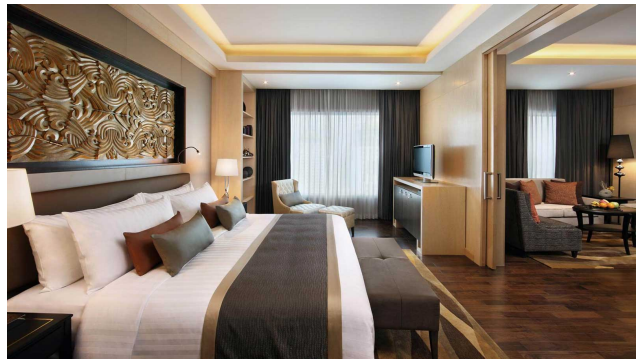
单人间



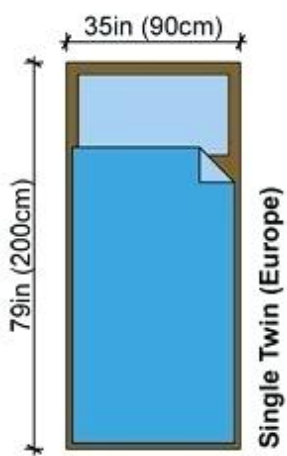
双人间



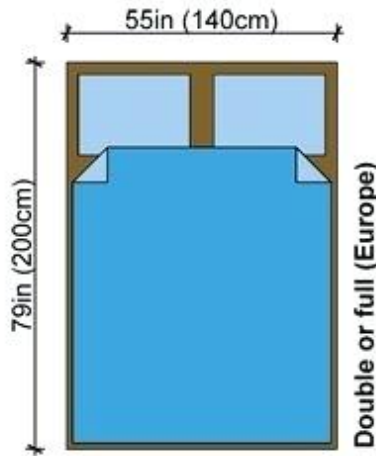
标准间



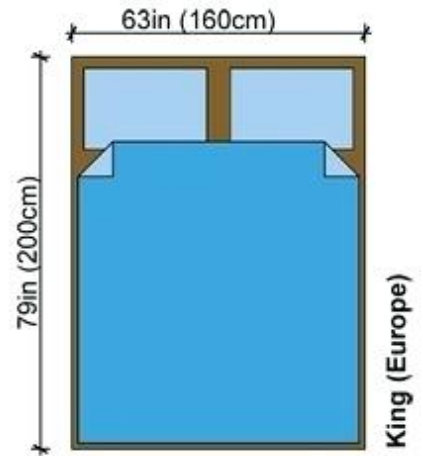
套间



单人床



大号床



特大号床

第二课 入住酒店 Check-in hotel



课文

服务员： 下午好，请问有什么可以为您效劳吗？

客人： 你好，我想入住酒店。

服务员： 请问您预订房间了吗？

客人： 预订了，我的名字是艾里克·格伦。

服务员： 好的，请稍等。我找到了，是八日退房吗？

客人： 没错。

服务员： 格伦先生，请问您要什么样的房间？

靠海景还是靠夜景？

客人： 我想住楼层高一点房间，

那样我就可以看夜景了。

服务员： 当然可以，先生。您的房间是在十层左侧，

房间号是 1035。

客人： 包括什么服务？

服务员： 早餐和洗衣服务，请给我看看您的护照。

客人： 给你。

服务员： 请问选择什么付款方式？

客人： 用信用卡吧。

服务员： 好的，早餐是早晨六点半到九点。

退房需要在中午十二点之前。

客人： 好的。

服务员： 给您 1035 号的钥匙和房卡，电梯在左边，

服务生会帮您把行李提上去的。

祝你入住愉快！

客人： 谢谢你。

生词

1. 入住 v. to check in
2. 退房 v. to check out
3. 海景 n. sea view
4. 夜景 n. night view
5. 服务 v. to serve / n. service
6. 选择 v. to choose
7. 付款 v. to pay
8. 方式 n. way
9. 信用卡 n. credit card
10. 早晨 n. morning
11. 钥匙 n. key
12. 房卡 n. room card
13. 电梯 n. lift/elevator
14. 行李 n. luggage
15. 愉快 adj. enjoyable

ประโยคที่น่าสนใจ

1. สอบถามถึงการจองห้องพัก

您打电话预订房间了吗? _____

您是不是在网上预订房间? _____

房间预订在谁的名下? _____

请问您预订房间的日期是什么? _____

2. การลงทะเบียนเข้าพัก

请您登记一下。 _____

请填写这个表格。 _____

请填写一下这张登记表。 _____

3. การขอให้ลูกค้าเซ็นชื่อในเอกสาร

请在这儿签名。 _____

请签下您的名字。 _____

请在下面签名。 _____

4. แสดงความจำนงในการชำระเงิน

我想用现金付款。 _____

我用支付宝付款可以吗? _____

第三课 更换房间 Changing a room



课文

经理：早上好，先生！有什么可以帮您的？

客人：是的。我是住在 1035 的格伦。我的房间太吵了。

你可以帮我换个房间吗？

经理：真的很抱歉。请稍等，让我查一下有没有空房。

客人：好的。

经理：这间怎么样？朝阳，带一个阳台，而且非常安静。

客人：听起来不错。我可以看一下吗？

经理：当然。房间是 1040。请跟我来。

就是这一间。请进来，先生。

客人：很不错，我就要这间吧。我想今晚我能睡个觉了。

经理：那是当然的，希望您住宿愉快！

客人：希望如此。

经理：我会安排行李员来帮您拿行李的。

客人：谢谢！

经理：不客气！

生词

1. 更换 v. (formal) to change
2. 换 v. to change
3. 吵 adj. noisy
4. 请稍等 please wait a moment
5. 朝阳 face the sun
6. 阳台 n. balcony
7. 而且 adv. moreover
8. 安静 adj. silent
9. 进来 v. to come in
10. 房号 n. room number
11. 睡觉 v. to sleep
12. 希望 v. to hope
13. 住宿 v. to stay / n. lodging
14. 搬 v. to move

ประโยคที่น่าสนใจ

1. เหตุผลในการเปลี่ยนห้องพัก

我要一间无烟房间。

这房间闻起来不好。

我感觉空调不制冷。

我要一间带风景的房间。

房间里的供暖设施不工作。

我的房间里的热水器坏了。

2. การขอโทษ

对不起。

抱歉。

不好意思。

3. การตอบรับคำขอโทษ

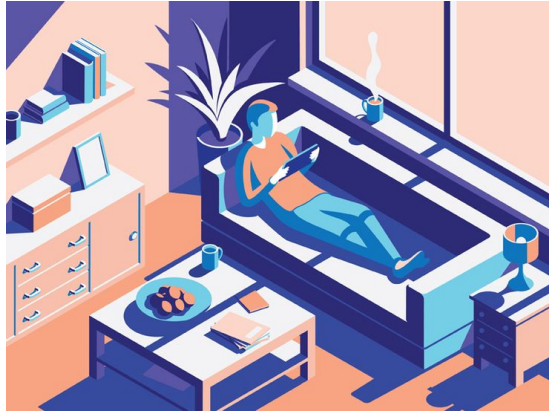
没关系。

没事儿。

没什么。

没问题。

第四课 房间设施 Room facilities



课文（一）

服务员： 我们到房间了，格伦女士，您先请。

客人： 谢谢，房间里有没有吹风机？

服务员： 有的，女士。吹风机在衣柜里面。

客人： 好的。房间里可以抽烟吗？

服务员： 很抱歉，不可以，我们的房间都是无烟房。

客人： 好吧。哦，对了！我怎么联系前台呢？

服务员：如果您需要什么帮忙，您可以用酒店的电话
打“零”来联系服务员。

客人：好的。

服务员：还有什么能为您效劳的吗？

客人：没有了，谢谢！

服务员：不客气！

课文（二）

服务员：您好！酒店前台，有什么可以为您效劳的吗？

客人：喂！我问一下，这里的 Wi-Fi 密码是什么？

服务员：Wi-Fi 密码已经写在您的电话上面了，

等下您可以去看看。

客人： 哦！真的有，我没注意。还有我房间的
吹风机不太好用，你可以帮我换一个吗？

服务员： 当然可以。您的房间号是多少？


客人： 1613 号。

服务员： 好的。还有什么可以帮您的吗？

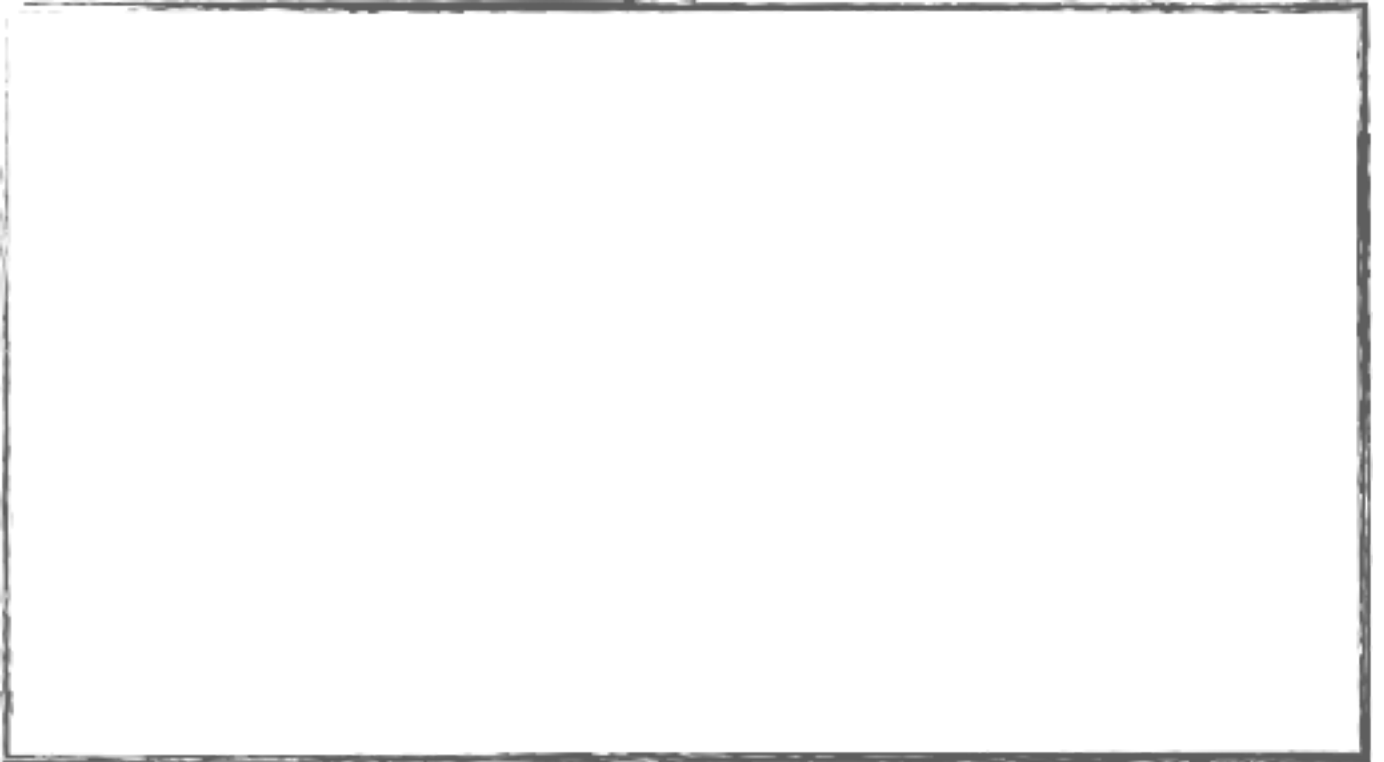
客人： 没有了，谢谢。

服务员： 不客气。我马上帮您换个吹风机。

生词

1. 吹风机 n. hair dryer
2. 衣柜 n. closet
3. 抽烟  v. to smoke
4. 无烟房 n. non-smoking room
5. 联系 v. to contact
6. 密码 n. password
7. 已经 adv. already
8. 注意 v. to notice
9. 好用 adj. work well
10. 换 v. to change
11. 马上 adv. immediately

房间设施



第五课 退房

Check out



课文

服务员：早上好，先生。我能为您效劳吗？

客人：是的。我下午要退房。

你可以安排人把我的行李运下来吗？

服务员：当然可以，请问您的姓名和房间号是什么？

客人：格伦，住在 1040 房间。

服务员：那您使用过酒店设施或吃酒店提供的早餐吗？

客人： 是的。我吃早饭和使用酒店电话拨打长途。

服务员： 请稍等。这是您的账单，人民币两千八百五十
块，包括各方面百分之十的服务费。

请检查一下。

客人： 对的。给你万事达卡。

服务员： 请把钥匙和房卡给我好吗？

客人： 好的，给你。

服务员： 你已经付一千八百块押金，对吗？

客人： 是的，这是收据。

服务员： 谢谢。请在这儿签名。

客人： 好的。

服务员： 办好了退房手续。给您收据和信用卡。

谢谢您的光临。下次希望您还会住我们这里。

客人： 我会的。拜拜。

生词

1. 安排 v. to arrange
2. 使用 v. (formal) to use
3. 设施 n. facility
4. 提供 v. to provide, to offer
5. 长途 n. long distance
6. 准备 v. to prepare
7. 账单 n. bill
8. 人民币 n. RMB (renminbi)
9. 服务费 n. service charge
10. 检查 v. to check, to examine, to inspect
11. 押金 n. cash pledge, deposit
12. 收据 n. receipt
13. 手续 n. procedure

各种信用卡



威士卡



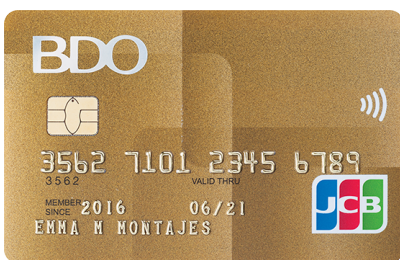
银联卡



万事达卡



美国运通卡



JCB 信用卡



万事顺借记卡

第六课 预订餐桌 Table Reservation



课文

服务员：早上好，诺富特饭店餐厅，有什么能帮您吗？

客人：你们晚餐是几点开始的？

服务员：我们六点开始。接受最后点菜的时间是
十一点。

客人：好的，我想预订一张两个人用餐的桌子。

服务员：好的先生，你会几点到呢？

客人： 八点左右吧。

服务员： 好的。一个两人桌，八点。

请问您的姓名是什么？

客人： 艾里克·格伦，住在 1040 房间。

服务员： 好的，谢谢，格伦先生。

客人： 哦，有可能跳个靠窗户的位置吗？

我要找个安静的地方谈谈商务。

服务员： 我明白的。我们接到了很多订餐，所以我不能

保证一定可以给您安排，但是我会尽量的，

希望您能理解。

客人： 是的，我希望你能够做到的。

服务员： 我会尽量去调整的。我们今晚期待您的光临，
格伦先生。感谢您打来电话订餐。

客人： 好的，再见。

服务员： 再见。

生词

1. 餐桌 n. dining table
2. 晚餐 n. dinner
3. 点菜 v. to order food
4. 用餐 v. to dine
5. 确定 adj. sure, definite
6. 左右 adv. around, about, approximately
7. 商务 n. business
8. 订餐 v. to book a table
9. 保证 v. to guarantee, to assure
10. 尽量 v. to try one best to, as much as possible
11. 理解 v. to understand
12. 能够 can, be able to
13. 调整 v. to adjust
14. 营业 v. to do business

ประโยคที่น่าสนใจ

1. การสอบถามก่อนจองโต๊ะอาหาร

餐厅营业时间几点到几点? _____

你们餐厅还有空座位吗? _____

我今天晚上可以预订餐桌吗? _____

我可以提前预订餐位吗? _____

2. การแจ้งช่วงเวลาเปิดดำเนินการของห้องอาหาร

我们接受最后点菜是十点。_____

我们从早上六点到晚上十二点营业。

我们二十四小时营业。_____

我们昼夜营业。_____

我们餐厅星期二不营业。_____

3. การแสดงความจำนง

我想订个四人的餐桌。_____

请安排一张四人的桌子。_____

我想订张靠角落的桌子。 _____

明天晚上我要订一个包间。 _____



包间

4. การแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถจองโต๊ะอาหารได้

很抱歉，今晚都订满了。 _____

现在没有空桌子了。 _____

靠窗户的桌子全都有人了。 _____

靠窗桌子坐满了客人，您介意靠过道的座位吗？

第七课 点菜 Order Food



课文

服务员： 先生，这是菜单。

客人： 哦，谢谢。（一会儿后）我要点菜了。

服务员： 您要吃点什么菜？

客人： 我想尝一尝这种牛排。

服务员： 你喜欢几成熟的牛排？是半生、适中还是熟透的？

客人： 麻烦你给我适中的牛排。

服务员： 您的牛排要配什么菜呢？我们有芦笋、豌豆、菠菜
和烤土豆。

客人： 请来芦笋和豌豆。

服务员： 接着再吃些什么呢？

客人： 请来个奶油蘑菇汤。

服务员： 您要沙拉吗？

客人： 是的。给我一份蔬菜沙拉。

服务员： 我们有三种沙拉调味汁，您要哪种？

客人： 你们有什么？

服务员： 有凯撒酱、千岛酱、和油醋汁的。

客人： 给我油醋汁的吧。

服务员： 您要喝点什么？

客人： 让我看一下酒单。哦！给我来一杯红葡萄酒。

服务员： 好的，您要不要餐后甜点？




客人： 不了，谢谢。我不要甜点，就要一杯咖啡，
可以吗？

服务员： 当然可以。请问您要哪种咖啡？

客人： 摩卡咖啡。

服务员： 好的。您点的是适中的牛排配芦笋和豌豆、
奶油蘑菇汤、蔬菜沙拉配凯撒酱、一杯
红葡萄酒、餐后一杯摩卡咖啡。请稍等。

生词

1. 菜单 n. menu
2. 牛排  n. beef steak
3. 麻烦 v. to bother
4. 芦笋 n. asparagus
5. 豌豆 n. pea
6. 菠菜 n. spinach
7. 土豆  n. potato
8. 奶油 n. cream
9. 蘑菇  n. mushroom
10. 汤 n. soup
11. 沙拉 n. salad
12. 蔬菜 n. vegetable
13. 调味汁 n. dressing

14. 凯撒酱 n. Caesar dressing
15. 千岛酱 n. Thousand Island dressing
16. 油醋汁 n. Vinaigrette
17. 酒单 n. wine list
18. 葡萄酒 🍷 n. wine
19. 甜点 🍰 n. dessert
20. 摩卡 ☕ n. mocha

ประโยคที่น่าสนใจ

1. การสอบถามถึงความพร้อมในการสั่งอาหาร

您现在点菜吗? _____

您可以点菜了吗? _____

您决定吃什么了吗? _____

2. การสอบถามถึงอาหารในร้าน

你能推荐什么吗? _____

今天有什么特惨吗? _____

你们的招牌餐是什么? _____

你们有自助餐吗? _____

3. การแนะนำอาหารให้กับลูกค้า

我愿意为您推荐... _____

请您尝一尝... _____

我建议您吃... _____

4. คำโน้มน้าวในการแนะนำอาหาร

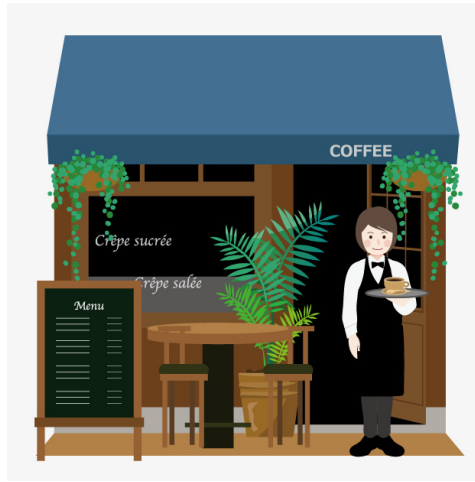
这道菜味道很好。

这道菜很受欢迎。

这道菜是主厨推荐的。

这是我们的招牌菜。

第八课 在咖啡厅 At Coffee shop



咖啡师：早上好，先生。您想喝点什么？

客人：我要一杯咖啡。

咖啡师：您要哪一种？

客人：你们都有什么？

咖啡师：我们有意式浓缩咖啡、卡布奇诺咖啡、
拿铁咖啡、摩卡咖啡和美式咖啡。

客人：嗯…请给我一杯卡布奇诺咖啡吧。

咖啡师： 请您稍后，我马上为您安排。（一会儿后）

给您，砂糖和蜂蜜就在那边。

客人： 你们还有什么甜点吗？比如蛋糕。

咖啡师： 我们还有派、三明治和各式蛋糕。

客人： 给我一块苹果派和一块巧克力蛋糕。

咖啡师： 您需要签帐单吗？

客人： 是的。

咖啡师： 请问，您的房号是多少？

客人： 1040 房间，格伦。

咖啡师： 谢谢您。希望您能享受到吃早餐的快乐与

满足。

生词

1. 种类 n. kind, type
2. 意式浓缩咖啡 n. espresso
3. 卡布奇诺  n. cappuccino
4. 拿铁  n. latte
5. 砂糖 n. granulated sugar
6. 蜂蜜 n. honey
7. 除了 prep. apart from, except, besides
8. 比如 adj. such as, for example
9. 蛋糕  n. cake
10. 派 n. pie
11. 三明治  n. sandwiches
12. 巧克力  n. chocolate
13. 享受 v. to enjoy
14. 满足。 n. satisfaction/v. to satisfy, to fulfil

ประโยคที่น่าสนใจ

การกล่าวลาลูกค้า

谢谢，为您服务我很荣幸。

谢谢，请慢走，欢迎再次光临。

感谢您的光临，欢迎您下次再来。

对不起，我们不收小费，非常感谢您。

第九课 在酒吧 At Hotel Bar



课文

调酒师：晚上好，先生们喝点什么？

客人一：有生啤吗？

调酒师：对不起，我们没有，只有瓶装的。这是酒单。

客人一：算了，我要杯威士忌加可乐。

调酒师：马上就好。先生，请问您要冰块吗？

客人一：不加冰块。

调酒师：你呢，先生，您想喝点什么？

客人二： 请问你们这里有什么啤酒，我想尝尝
本地啤酒，你给我推荐一下吧。

调酒师： 青岛啤酒怎么样？在这儿很受欢迎的。

客人二： 听起来不错。就来这个吧。

调酒师： 好的。先生们，给你们。

客人一： 干杯！

客人二： 干杯！

客人一： （一会儿后）我得走了，我八点有个
晚餐约会。

调酒师： 喝一杯再走，好吗？

客人一： 好的，来一杯威士忌加柠檬汽水，不加冰块。

调酒师： 请稍等。给您。

客人一： 请把饮料费记在我的房间账单上，房号 1040。

调酒师： 好的，先生。

客人二： 这种啤酒非常可口。

调酒师： 再喝一点吗？

客人二： 不了，买单吧。

调酒师： 先生，您的账单。

客人二： 这是五十块。不用找钱。

调酒师： 感谢您的光临，请再来。

生词

1. 生啤 n. draft beer
2. 瓶装 adj. bottled
3. 威士忌  n. whiskey
4. 冰块 n. ice cube
5. 啤酒  n. beer
6. 干杯  cheers!
7. 约会 n. appointment
8. 柠檬  n. lemon
9. 汽水  n. soda
10. 可口 adj. tasty (for drinks)
11. 买单 v. to pay the bill
12. 找钱 n. change / v. to give change

ประโยคที่น่าสนใจ

1. การสั่งเครื่องดื่มชนิดที่มีแอลกอฮอล์

我要纯威士忌。 _____

我要威士忌和苏打。 _____

请给我威士忌，但不加冰块。 _____

我来一杯不加冰的纯伏特加。 _____

请来双份加冰块的苏格兰威士忌。 _____

给我来一杯白兰地加苏打水和冰块。

2. การเชิญชวนให้ลูกค้าดื่มอีกสักแก้ว

同样再来一杯吗？ _____

再来一杯怎么样？ _____

3. การกล่าวลาและอวยพรลูกค้า

晚安，祝您好运。 _____

晚安，祝您睡个好觉。 _____

晚安，祝您一路顺风。 _____

第十课 客房清理 Room Service



课文（一）

服务员： 客房服务，可以进去吗？

客人： 哦，不好意思，我还没起床呢。

服务员： 非常抱歉，那您什么时候方便让我来打扫呢？

客人： 一个小时以后可以吗？

服务员： 好的，很抱歉打扰您了。

课文（二）

服务员： 客房服务，现在可以为您收拾房间吗？

客人： 可以，请进。你帮我打扫一下浴室好吗？

服务员： 没问题，打扫完了，我再放几条毛巾。

客人： 太好了。对了，麻烦你帮我拿两三瓶矿泉水。

服务员： 好的，我会告诉服务员给您送过来。

您还有什么需要的吗？

客人： 帮我换一下枕套和床单吧。

服务员： 好的，女士。

客人： 谢谢你。

服务员： 不客气，我很愿意为您服务。

生词

1. 客房服务 n. room service
2. 进去 v. to go in
3. 不好意思 sorry, excuse me
4. 方便 adj. convenient
5. 打扫 v. to clean up, to sweep
6. 收拾 v. to tidy up, to put in order
7. 浴室 n. bathroom
8. 放 v. to put
9. 毛巾 n. towel
10. 矿泉水 n. mineral water
11. 枕套 n. pillow case
12. 床单 n. bed sheet

第十一课 处理投诉

Complaints Management



课文（一）

服务员： 晚上好，酒店前台。有什么可以为您效劳吗？

客人： 我是 1040 房的格伦。我想泡个澡，

可是洗手间没有热水。

服务员： 很抱歉。我们马上来检查。

（过了一会儿）

服务员： 非常抱歉，我们的热水器出故障了，

维修工正在抢修。

客人： 多久才修好？

服务员： 大概要半个小时。实在是很抱歉。

您看您可以在温泉洗浴中心洗澡吗？

我们会送给您一张招待券。

客人： 那样的话…好吧。

服务员： 很抱歉给您带来不便。

我们保证下次不会再出现这样的问题。

客人： 但愿如此，谢谢你。

服务员： 不客气，女士。

课文（二）

服务员：您好，房务部，有什么事需要帮忙吗？

客人：马桶有点毛病，你能马上处理吗？

服务员：好的，修理工马上就到。很抱歉给您带来不便，

还有其他需要帮忙的吗？

客人：有的，这房间里的灯光太暗了，

请给我换个亮的。

服务员：好的，我立刻派人上去处理，

请问您的房号是多少？

客人：1040 房间，谢谢你。

服务员： 好的，请您稍等一下。

客人： 哦，还有，这房间太冷了，我需要多一张毯子。

服务员： 好的，我马上派人把毯子送上去，

还要别的什么吗？


客人： 不要了，再次谢谢你。

服务员： 非常乐意为您效劳，再见。

客人： 再见。

生词

1. 泡澡 v. to take a bath
2. 热水🔥 n. hot water
3. 检查 v. to check
4. 热水器 n. water heater
5. 故障 n. fault, error, malfunction
6. 维修工 n. repairman
7. 抢修 v. to do rush repairs
8. 送给 v. to give (gift)
9. 招待券 n. gift voucher
10. 不便 n. inconvenience
11. 保证 v. to guarantee, to ensure
12. 出现 v. to appear, to happen
13. 情况 n. situation, circumstance
14. 但愿如此 I hope so

15. 毛病 n. fault, trouble, mistake
16. 修理  v. to repair, to fix
17. 灯光 n. lights
18. 毯子 n. blanket
19. 再次 adv. once again, one more time

ประโยคที่น่าสนใจ

1. สาเหตุในการร้องเรียน

床单很脏。 _____

窗户打不开。 _____

房间里有老鼠/蟑螂。 _____

空调不制冷。 _____

供暖设施不工作。 _____

我房间的吹风机坏了。 _____

电视机出毛病了，图像不清。 _____

我房间没有毛巾/洗发剂/香皂。 _____

2. การขอความช่วยเหลืออันเกิดจากความไม่สะดวก

你能给我换个吹风机吗? _____

你可以马上处理一下吗? _____

你能打扫一下我的房间吗? _____

你能马上派修理工来修一下吗?

3. การแสดงความรับผิดชอบและการแก้ปัญหา

我马上帮你办理。 _____

我马上通知维修人员过来。 _____

不用担心，我们立即处理。 _____

我们的人会马上给您送上去。 _____

给您带来不便，非常抱歉。我马上派修理工去你房间。

reference:

ภาษาจีนสำหรับโรงแรมและการบริการ โดย ตงจิง