

酒店汉语

第一课 预订服务

Start Slide





酒店汉语

听力练习：预订服务





1.预订

จองล่วงหน้า

2.套房

ห้องชุด

3.餐费

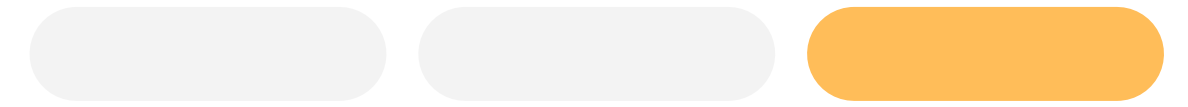
ค่าอาหาร

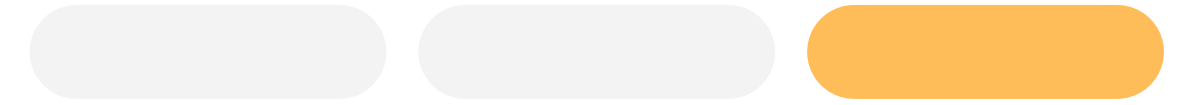
4.包含

ครอบคลุม รวมเอาไว้

5.浴室

ห้องอาบน้ำ





6. 彩电

โทรทัศน์สี

7. 无线网络

Wi-Fi

8. 预付

ชำระเงินล่วงหน้า

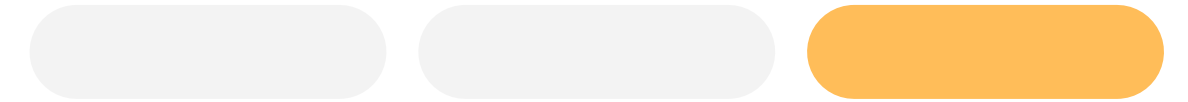
9. 稍后

ในภายหลัง

10. 帐号号

หมายเลขบัญชี





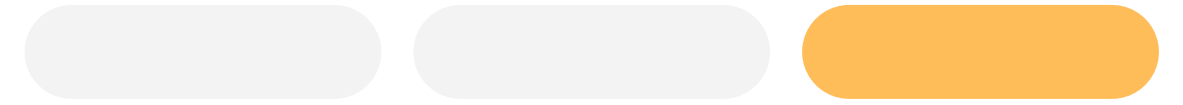
- 11. 提供 จัดให้ เสนอให้

- 12. 供 นำเสนอ (提供某种利用的条件)

- 13. 朝南 หันหน้าไปทางทิศใต้

- 14. 吵 หนวกหู เสียงดัง

- 15. 抵店 มาถึงที่พัก (抵达酒店)



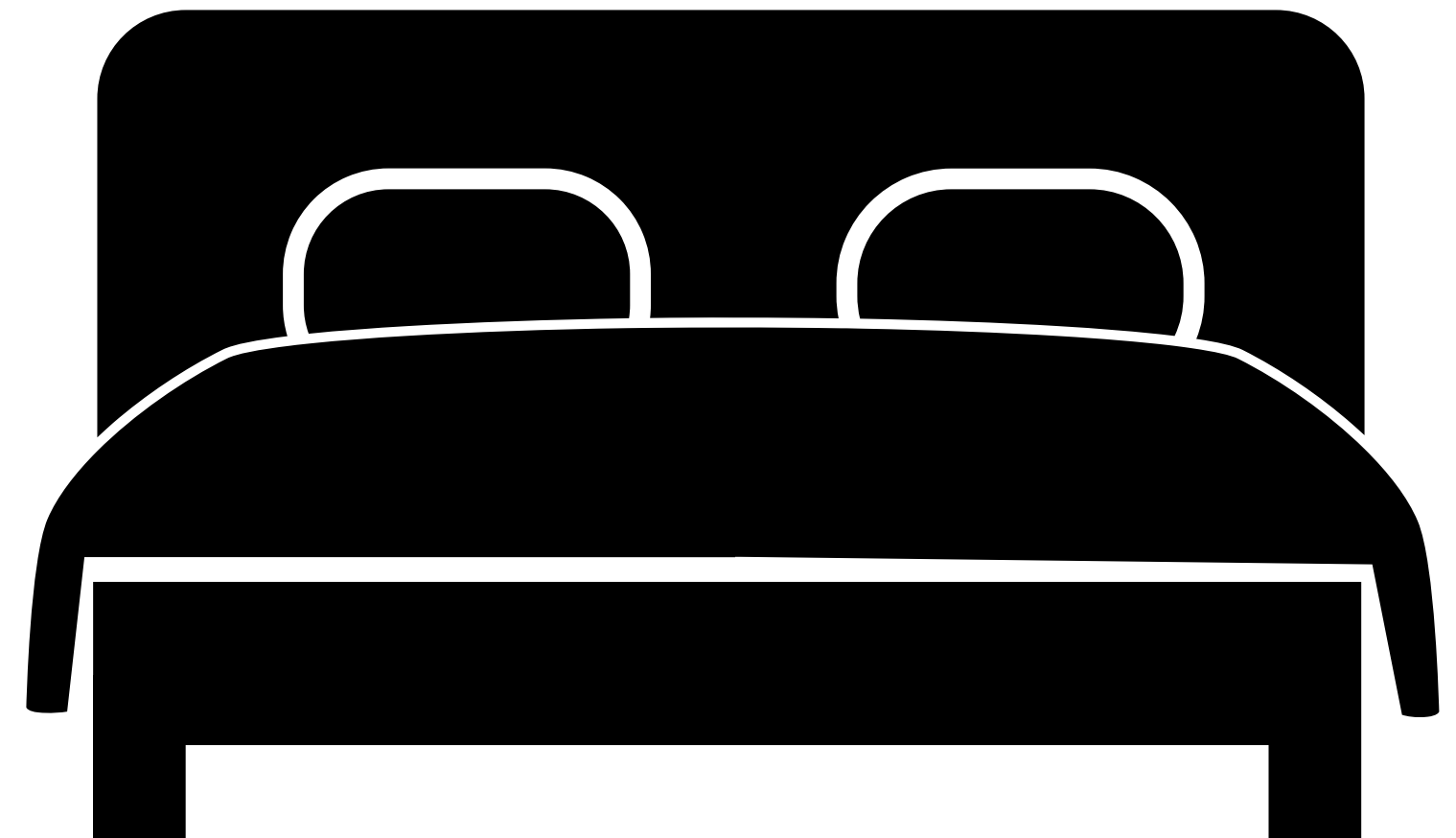
16. 离店 ออกจากที่พัก (离开酒店)

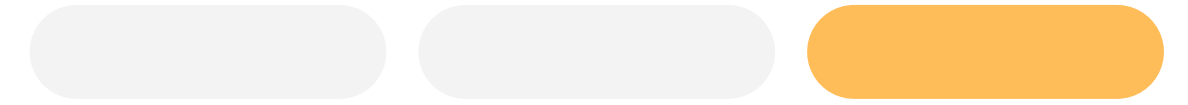
17. 确认 ยืนยัน

18. 保证 รับประกัน

19. 等候 รอคอย

20. 双人间 ห้องคู่





21. 团体预订

จองล่วงหน้าเป็นกลุ่ม

22. 优惠

โปรโมชั่น

23. 航班

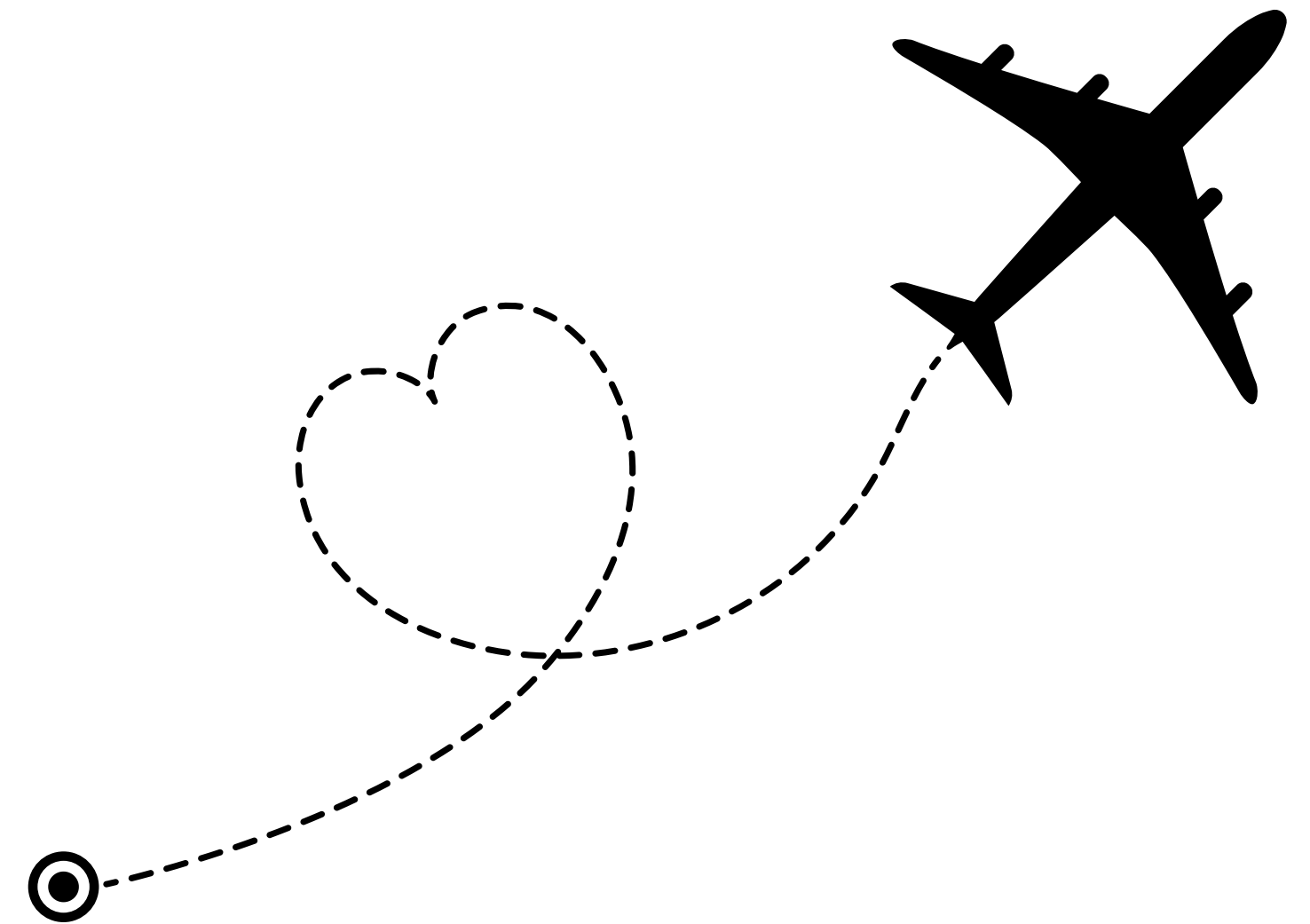
เที่ยวบิน

24. 防止

ระงับ

25. 延误

ล่าช้า





对话一：预订长住房

接待：下午好，诺富特酒店，我能帮您什么吗？

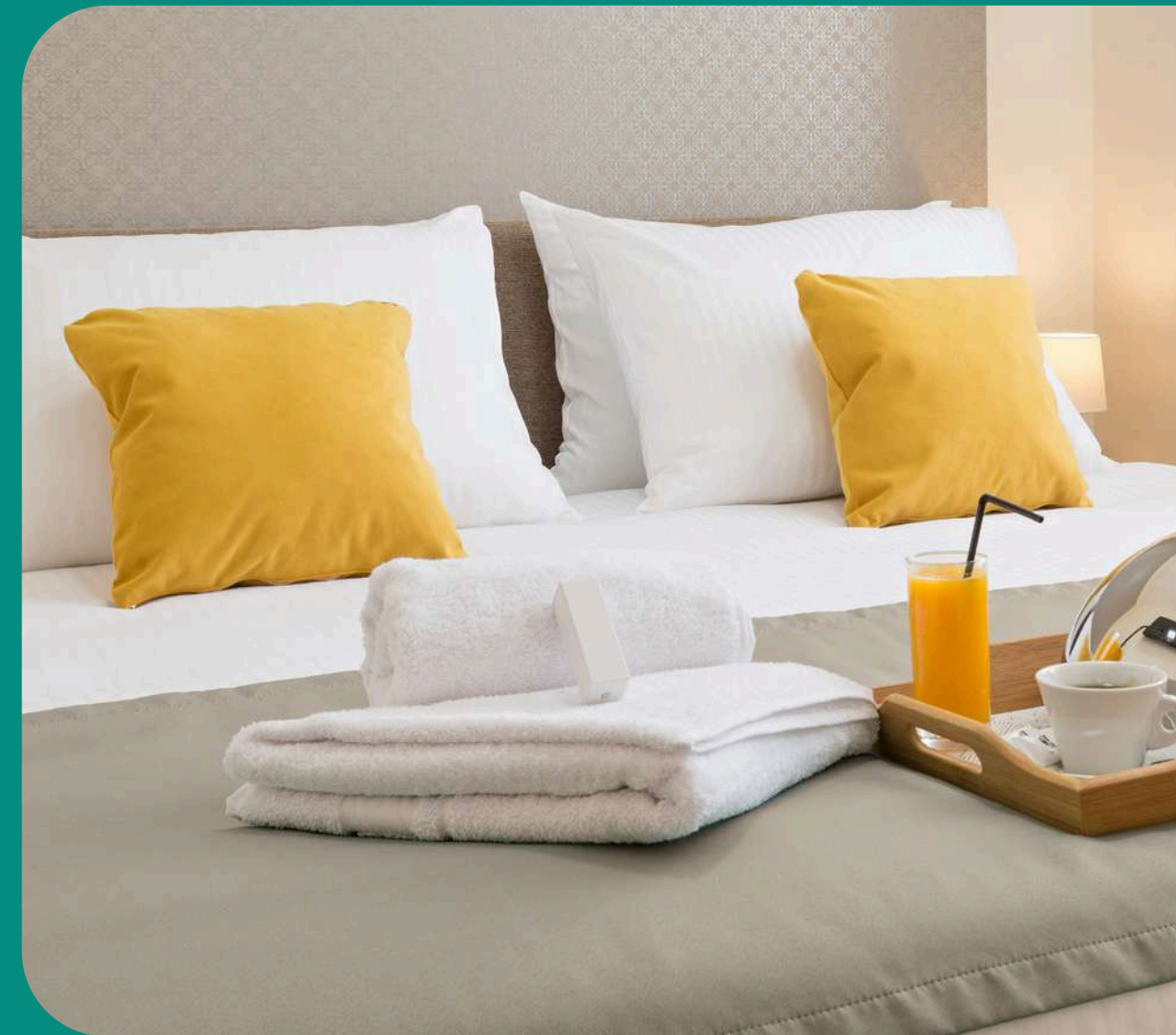
客人：下午好，这里是深圳外贸公司，我想订一间套房。

接待：可以告诉我您的名字吗？

客人：史密斯，Smith。

接待：谢谢，史密斯先生，请问您要住多久呢？

客人：我计划住很长一段时间的。请问套房一晚上多少钱呢？





对话一：预订长住房

接待：我们这儿的套房一天是480元。

客人：餐费有包含在内吗？

接待：餐费是另外算的不包含在内。

客人：都还有些其他的什么服务吗？

接待：480元一天的房间有一间带空调的卧室、一间客厅、一间浴室、一台彩电、一部电话和无线网络。



对话一：预订长住房

客人：我需要提前预订吗？

接待：是的，您需要先**预付**一半，**稍后**会给您一个**帐户号**。

客人：套房在几楼呢？

接待：我们**提供**两个套房**供**您选择。一个是在5楼，另一个是在12楼。两个套房都是**朝南**的。

客人：它们之间有什么不同呢？



对话一：预订长住房

接待：条件和价格都是一样的，没什么不同。

客人：哪一间更安静？我想要一间安静的，不喜欢晚上太吵。

接待：12楼的那一间是非常安静的。

客人：那我是订12楼的那一间吧。

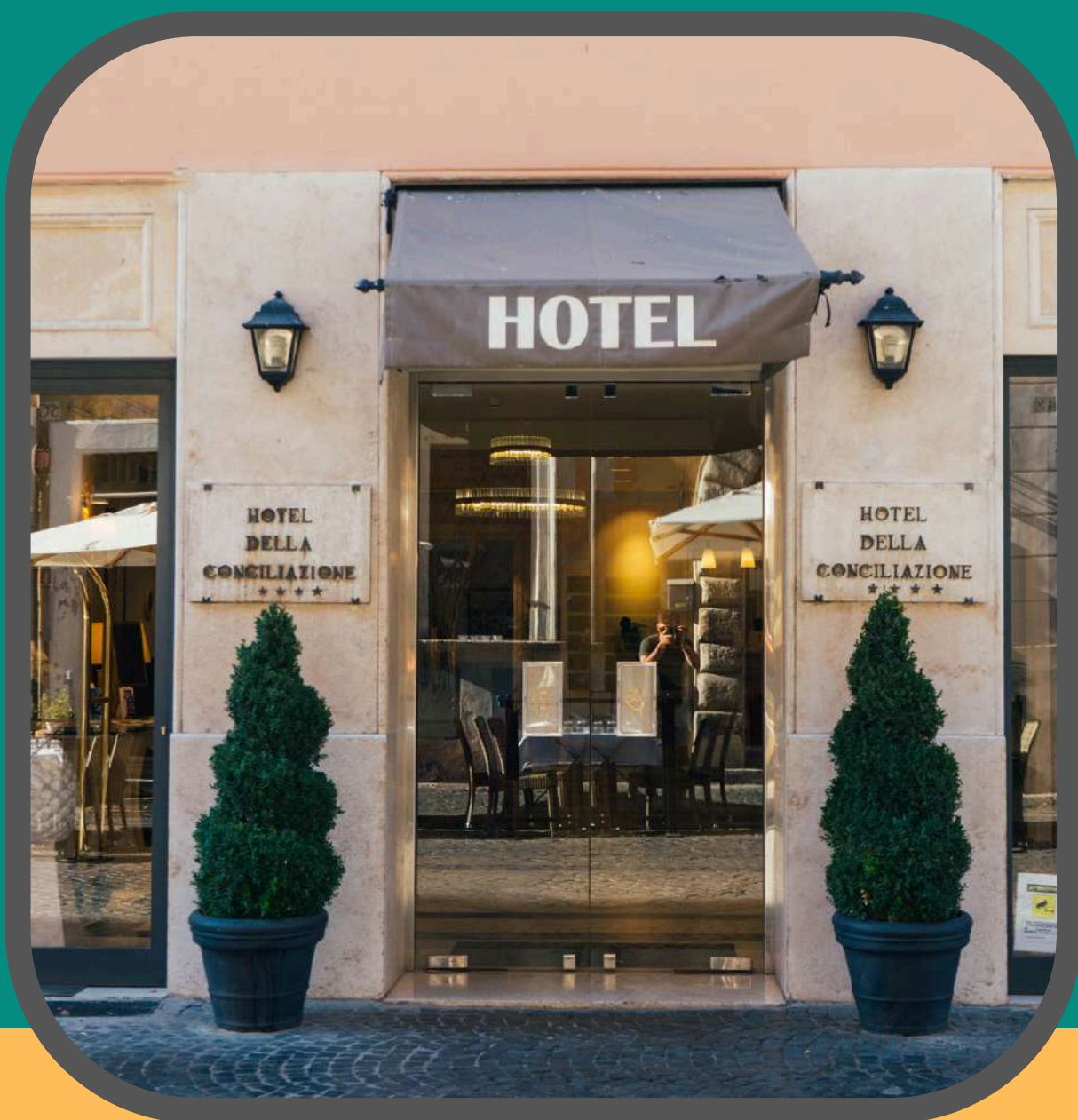
接待：好的，您的抵店和离店的日期是？

客人：我10号入住，大概会住17至20天吧。

接待：那我们只能确认一个房间给您，从10号至27号，恐怕我们不能保证27号之后有房间给您了。



对话一：预订长住房



客人：要是到那时候一间房都没有该怎么办呢？

接待：那样的话，我们也可以将您列在等候名单上或者在最近的地方为您找另外酒店。

客人：好的，谢谢，再见。

对话二：预订团体客房

接待：你好！诺富特酒店，我可以帮你吗？

客人：谢谢！我是史密斯，之前已在你们酒店预订了10号到27号的一间套房。

我们 公司代表团也将于本月末到曼谷访问。我想预订5天10间标准双人间。

接待：请问是哪一天？

客人：3月20日到25日。



对话二：预订团体客房

接待：请稍等。好的，我们可以提供5天的10间双人标准间。

客人：谢谢。团体预订有什么特别的优惠吗？

接待：可以打九折。

客人：好的。

接待：请问您可以告诉我航班号吗？为了防止出现航班延误情况？

客人：噢，对不起。我不知道航班号，要不我明天打电话告诉你。

接待：谢谢您，先生。



基本句型

(一) 客人常用汉语句型

1. 请问贵酒店有什么房间类型?
2. 请问贵酒店位于哪里?
3. 请问贵酒店是几星级的?
4. 请问贵酒店有什么设施?
5. 请问贵酒店的网址及邮箱?



(一) 客人常用汉语句型

6. 请问贵酒店有接车服务吗?
7. 请问贵酒店有没有免费接机服务?
8. 包括早餐吗?
9. 或许你们还有更便宜的房间吧?
10. 我想多住两天, 直到3月9号。

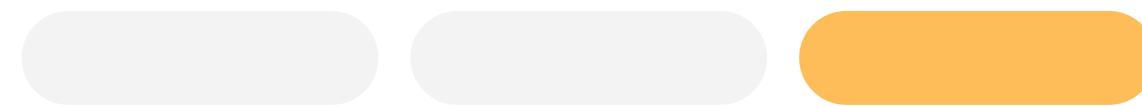


(一) 客人常用汉语句型

11. 我那天早点到，可以吗？

12. 我们的行程有变动，请把我们的预订
改到下星期。

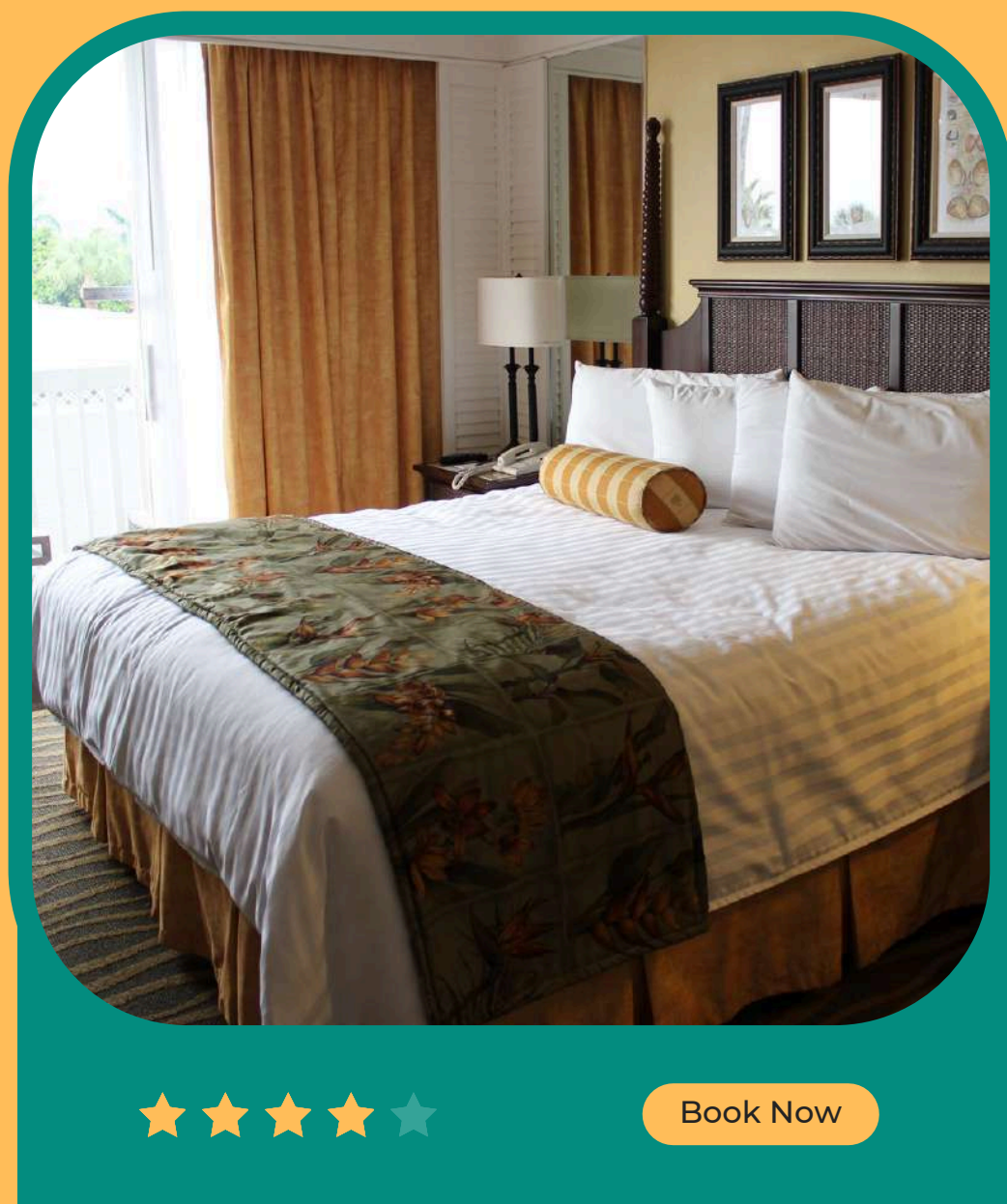


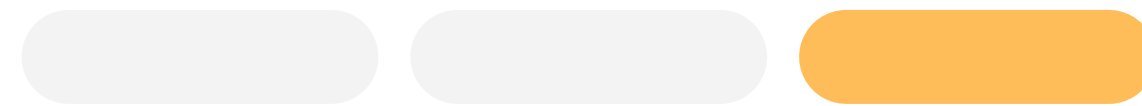


(二) 服务人员常用汉语句型

- 询问客人信息

1. 请问需要预订哪一类型的房间?
2. 请问您大概什么时候到酒店?
3. 客人大概什么时间到达酒店?
4. 请问您什么时候入住及退房?
5. 请问您打算住多长时间?

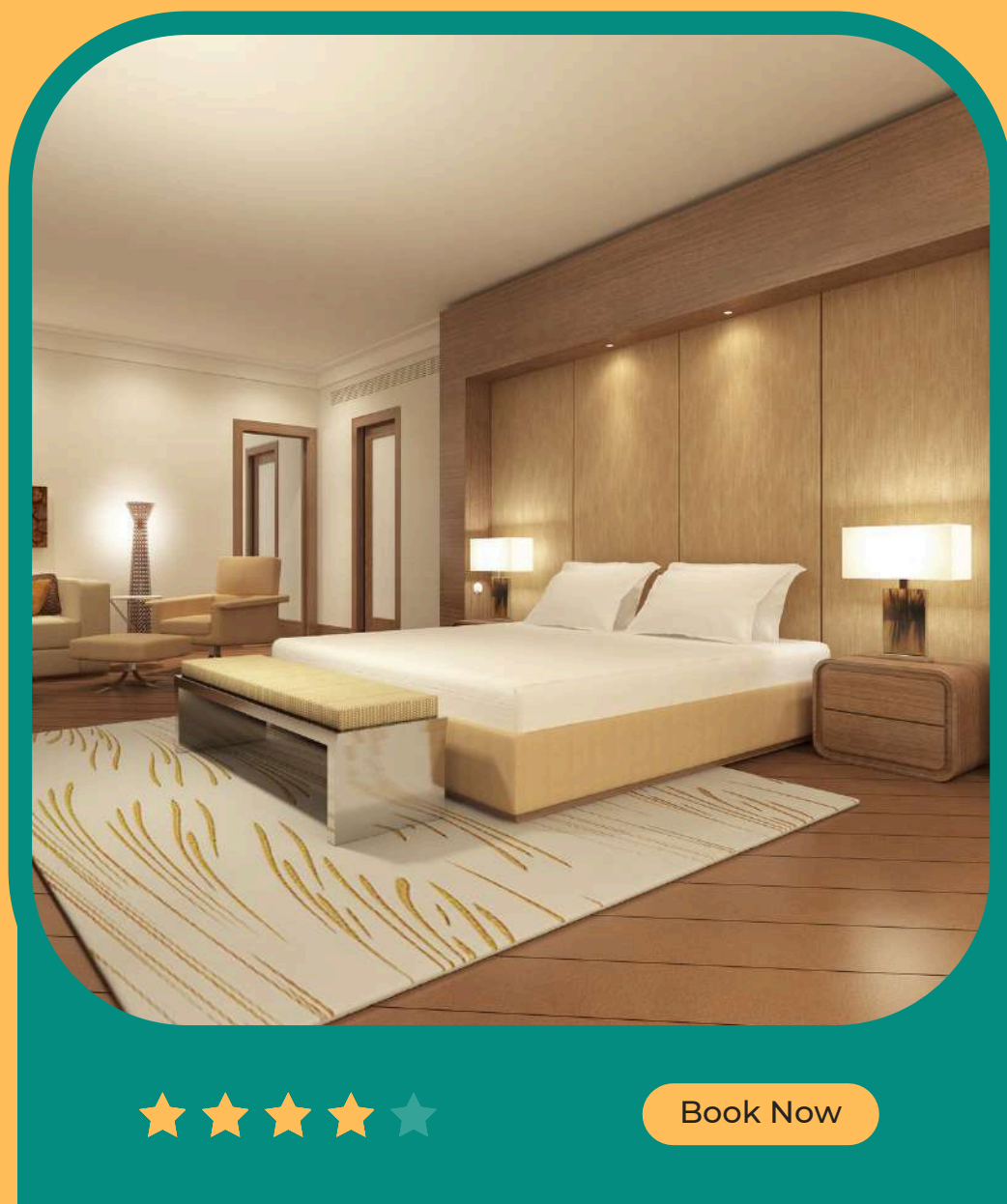


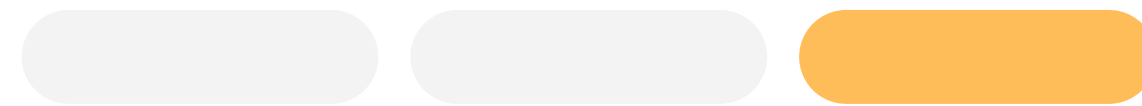


(二) 服务人员常用汉语句型

- 介绍酒店及服务

1. 我们酒店有标准房、高级房、豪华房、行政房，除此之外还有总统套房，而且我们酒店还设有不吸烟楼层及连通房。



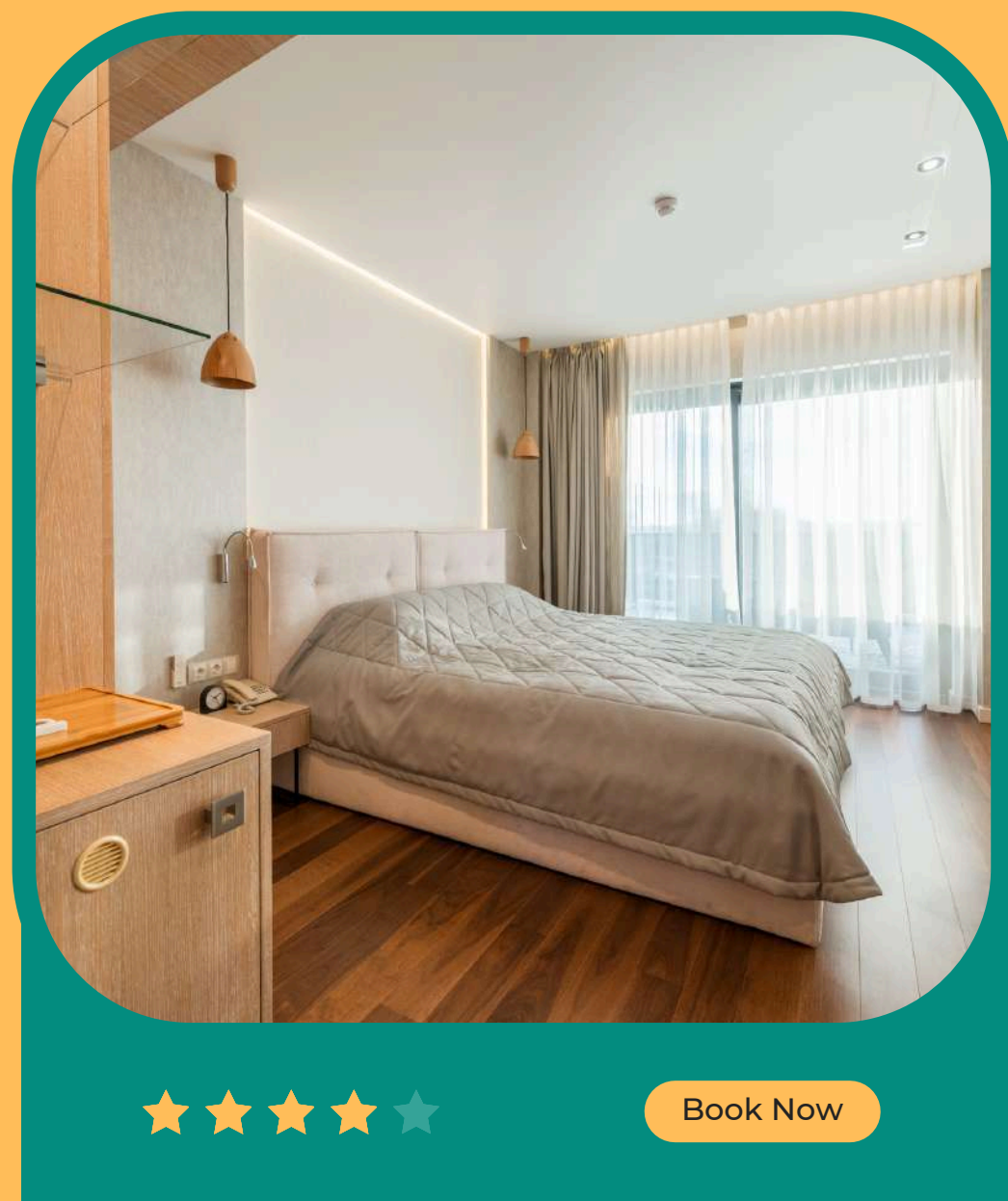


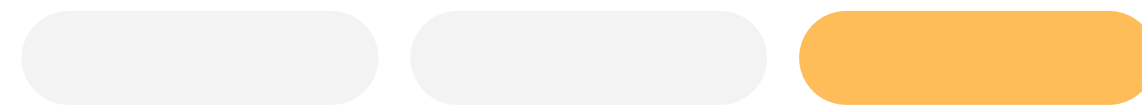
(二) 服务人员常用汉语句型

- 介绍酒店及服务

2. 我们酒店位于XXX市XXX路。本酒店离XXX汽车站需30分钟车程，到机场需45分钟车程，到火车站只需20分钟车程。

3. 本酒店是五星级的酒店。



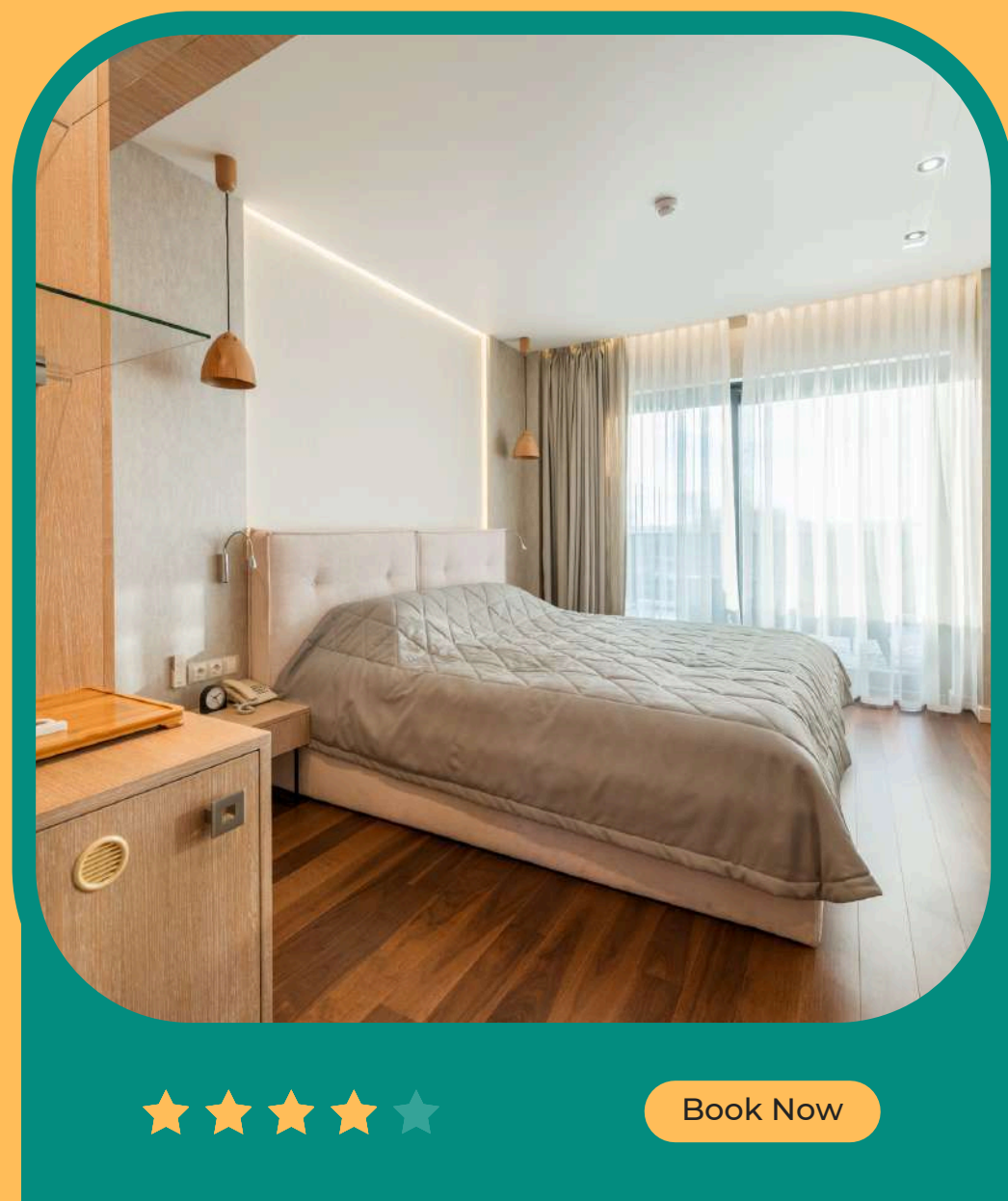


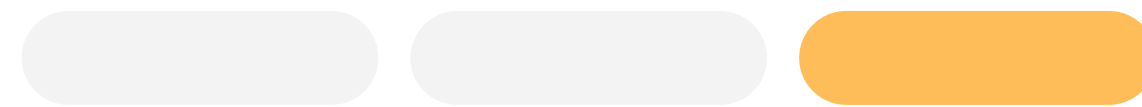
(二) 服务人员常用汉语句型

- 介绍酒店及服务

4. 本酒店有四种类型的餐馆、大堂吧、会议室、健身房、游泳池及KTV设施。

5. 我们酒店的网址是XXXX，而我们的邮箱是XXXX。





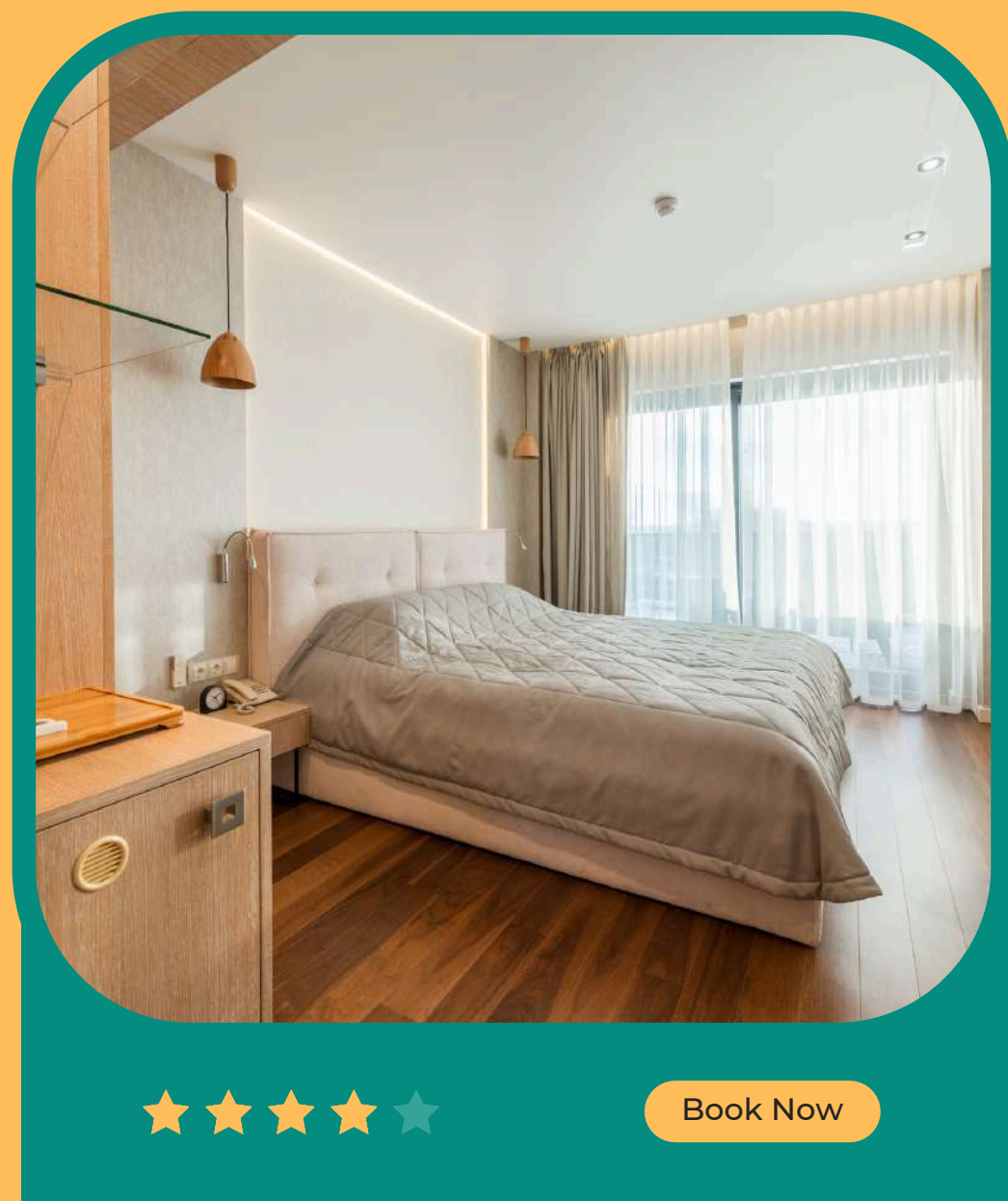
(二) 服务人员常用汉语句型

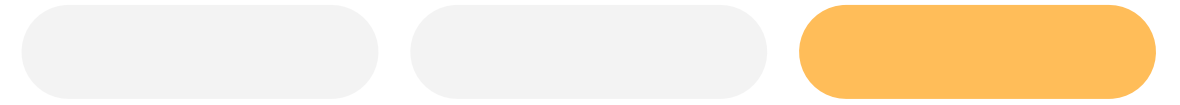
- 介绍酒店及服务

6. 有的，详细内容请联系礼宾台。

7. 本酒店有免费车到XXX机场，详细内容可与礼宾台联系。

8. 我们现在有一个情侣优惠套餐。

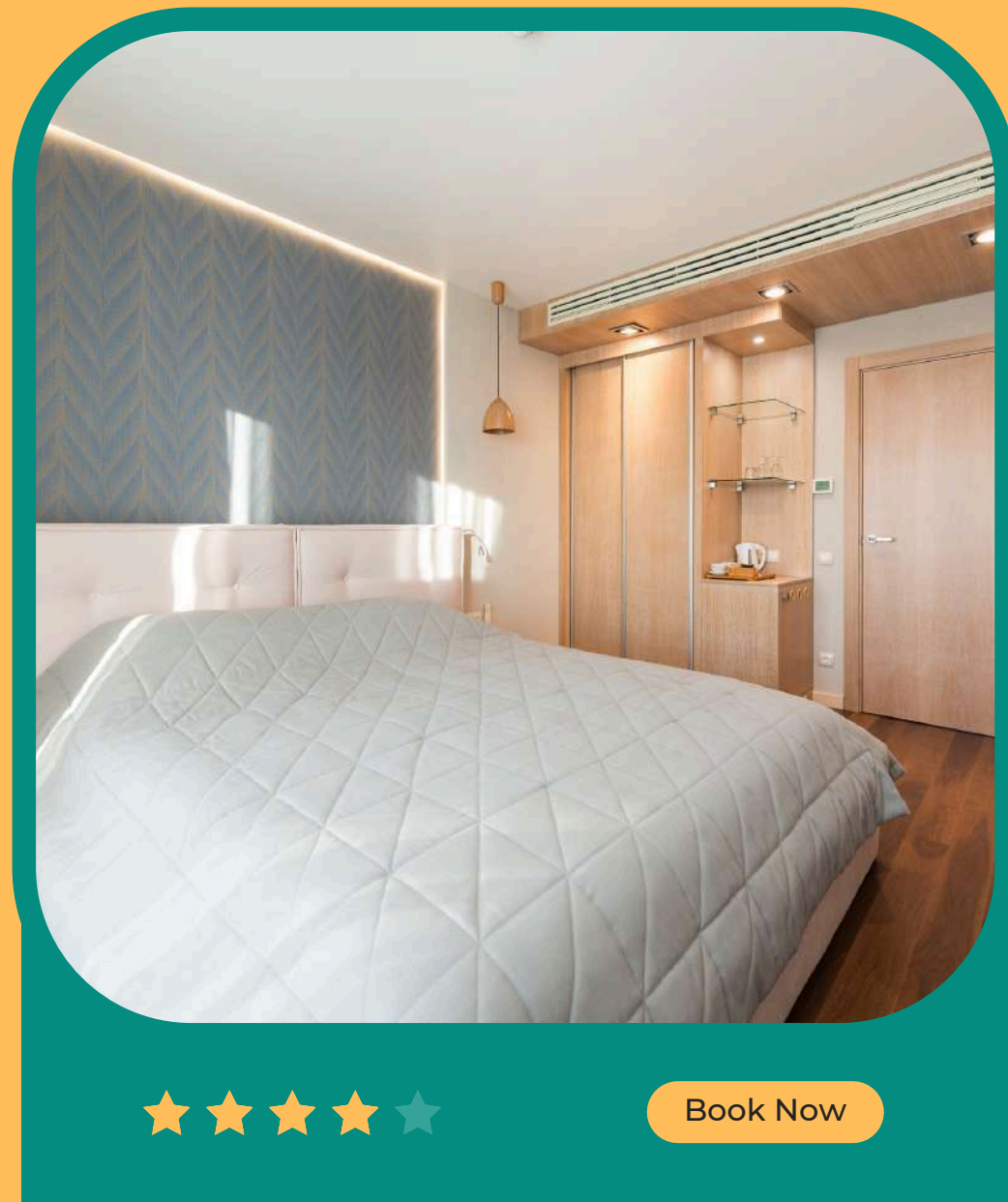




(二) 服务人员常用汉语句型

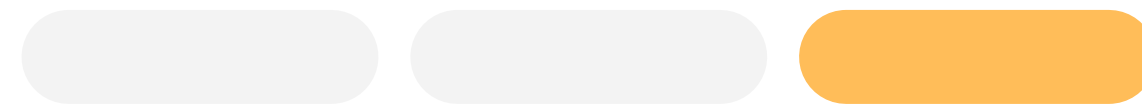
- 订房办理

1. 很抱歉，恐怕我们提供不了高级房，豪华房可以吗？
2. 不好意思，这个报价已经是最低了。
3. 房间既宽敞又舒适，我们相信您会过得很愉快。
4. 我向您推荐的豪华套房更豪华更舒适。



Book Now





(二) 服务人员常用汉语句型

- 订房办理

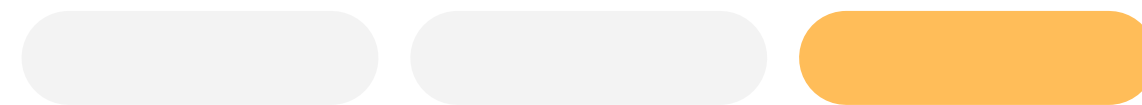
6. 很抱歉，我们没有商级连通房，只有豪华连通房。

如需加床，我们将会收取五百泰铢。

7. 可以提供您的信用卡做担保吗？

8. 没有任何担保，我们只可以为您保留到晚上六点钟。



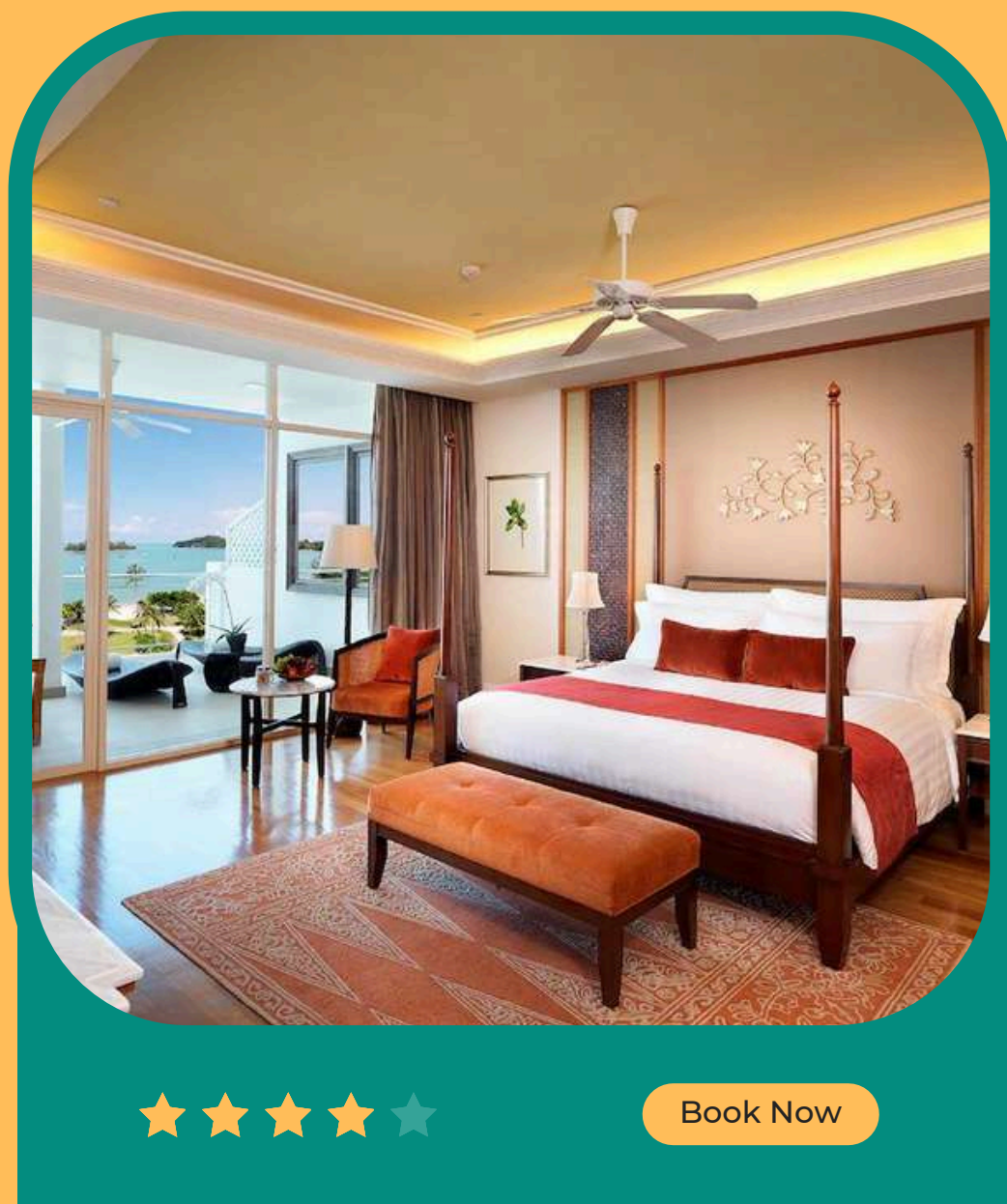


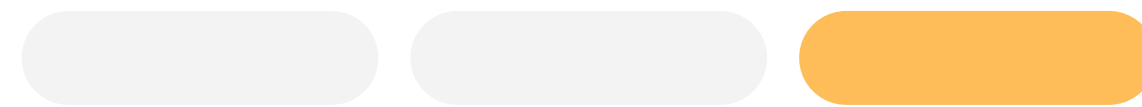
(二) 服务人员常用汉语句型

- 订房办理

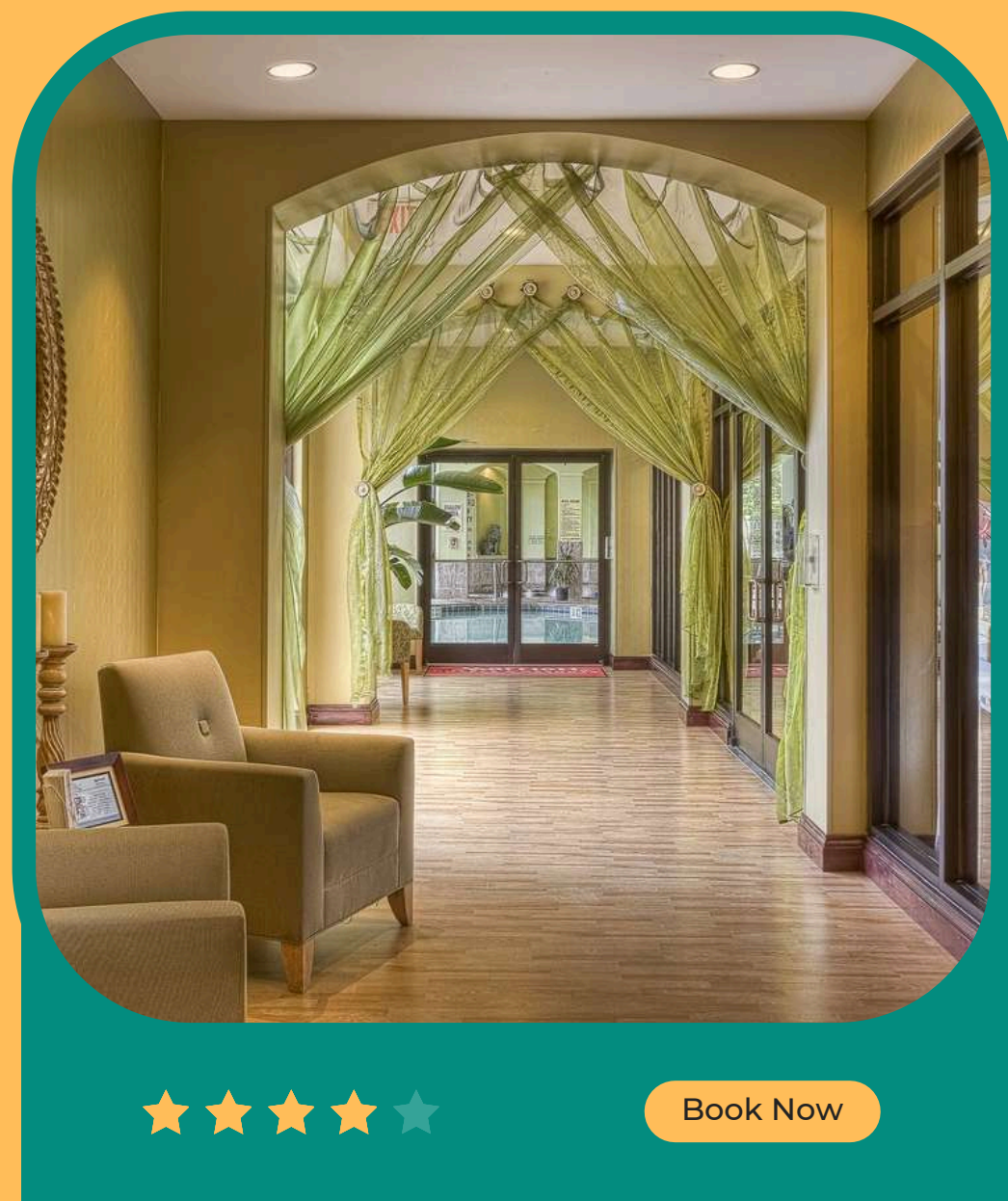
9. 所预订的房间保留至当天的晚上六点，用现金或信用卡做担保除外。

10. 已做担保的预订，如当天取消或没入住，本酒店将会收取当天的一晚房费。





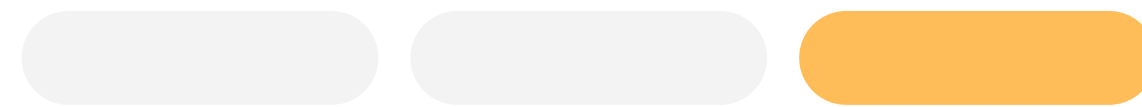
(二) 服务人员常用汉语句型



- 客满无法预订

1. 非常抱歉，现在是旺季，我们先将您列入候补名单，
如有人取消预订，我们马上联系您，怎么样？
2. 没有任何房间可以提供。
3. 所有房间都订满了。

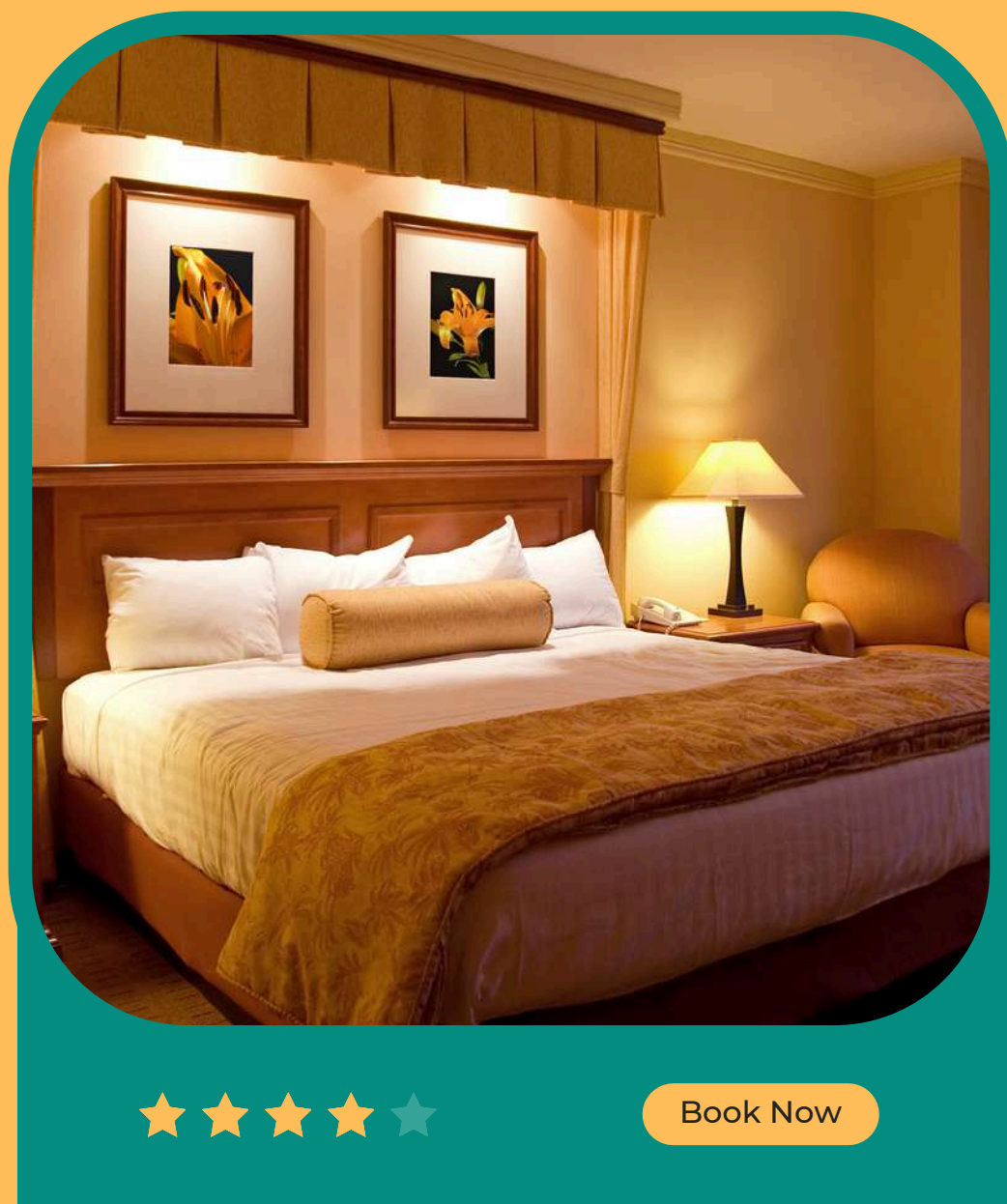


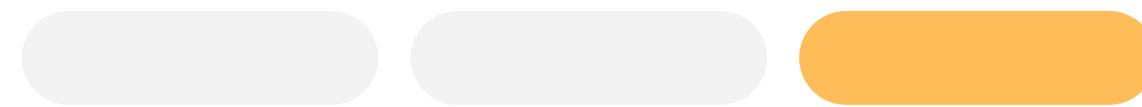


(二) 服务人员常用汉语句型

- 确认预订并表示感谢

1. 我重复一下您的预订，以确保准确无误。
2. 您的预订是暂时的，如果那天晚上六小时前你仍未到，我们将会取消您的预订。





(二) 服务人员常用汉语句型



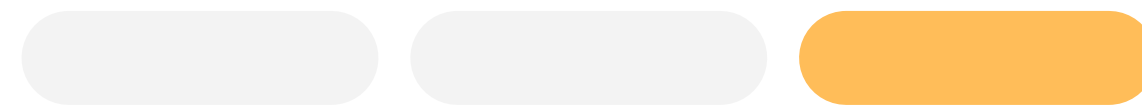
- 确认预订并表示感谢

3. 请您在下午六点前到本酒店办理入住手续。

4. 如需任何帮助，请随时与我们联系。

5. 感谢您预订XXX酒店，如有任何疑问或许做任何更改，请尽快与我们联系。





(二) 服务人员常用汉语句型

- 查询预订记录

1. 请您稍等，让我查一下我们的预订记录。
2. 请问什么时候做的预订。
3. 我们将会延续您的预订。
4. 很抱歉，我们没有那天预订的记录。



按设施及规格分类

Single Room	单人间	Triple	三人间
Twin Room/Double Room	双人间	Quad	四人间
King size Double Room	大床间	Suite	套间
Standard	标准间	Apartment	公寓

按级别分

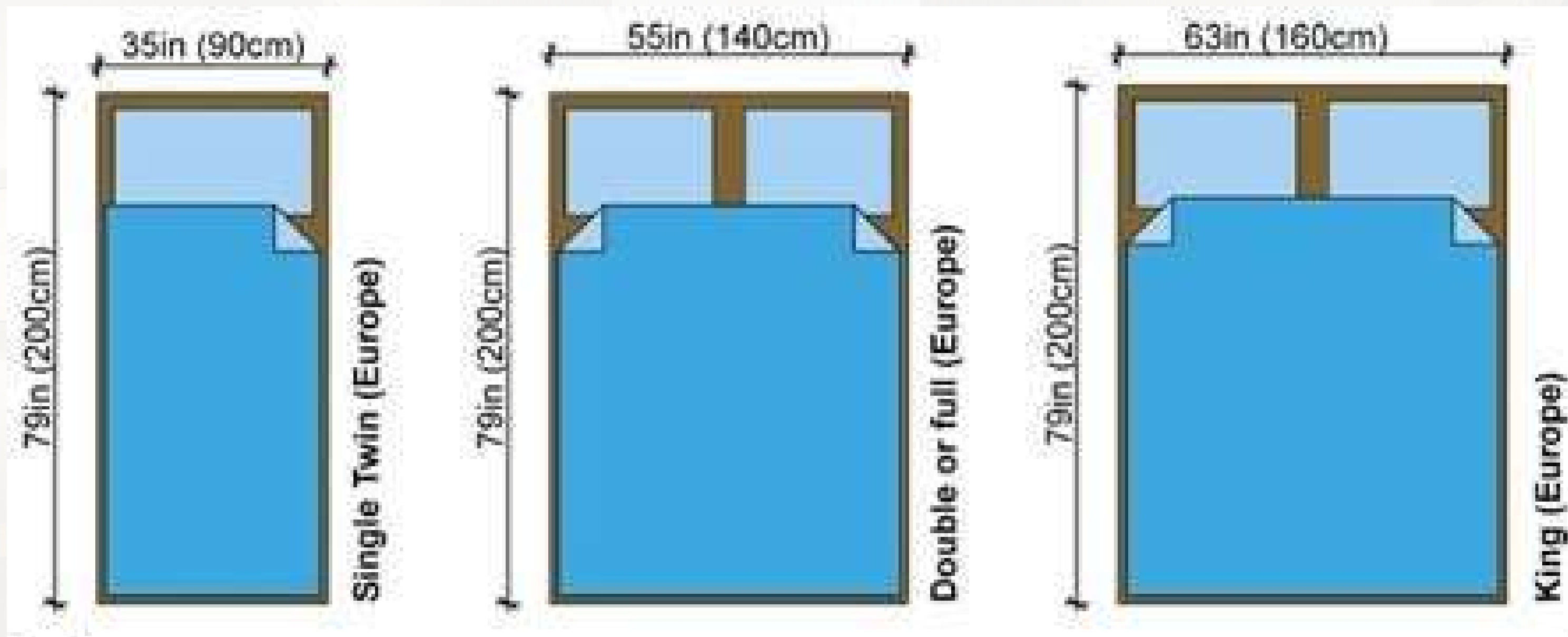
Economic Room	经济间	Deluxe	豪华间
Standard Room	普通间	Business	商务标间
Superior Room	高级间	Executive Room	行政标间

按朝向分

Front View Room	朝街房	Sea View Room	海景房
Rear View Room	背街房	Lake View Room	湖景房
City View Room	城景房	Mountain View Room	山景房
Garden View Room	园景房		

特殊房型

Non-Smoking Room	无烟标准间	Adjoining Room	相邻房
Handicapped Room	残疾人客房	Connecting Room	连通房
Room with Kitchen	带厨房客房		



单人床

大号床

特大号床

课后练习

