

<<最简单实用的酒店服务英语>>

图书基本信息

书名：<<最简单实用的酒店服务英语>>

13位ISBN编号：9787506463867

10位ISBN编号：7506463865

出版时间：2010-6

出版时间：中国纺织

作者：沈鹏飞 编

页数：258

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<最简单实用的酒店服务英语>>

前言

随着外国游客的日益增多，酒店行业亟须专业素质过硬、英语表达能力强的管理人才。澳大利亚旅游与酒店管理学院中国项目主任内森·考内根先生曾提到：国际酒店巨头纷纷在华推出雄心勃勃的发展计划，充分反映了中国酒店业目前规模的高速发展。具有外语能力的酒店员工将备受领导的青睐。

因此，编者精心编著了本书，旨在简化酒店服务业员工的学习计划，用最简单的语言表达，精选最实用的情景会话，结合实际工作熟练运用，从而有效提高读者的英语口语水平，达到学以致用目的。

本书的特色在于——内容全面：涵盖了酒店各个核心服务部门的内容，语言学习与技能训练紧密结合；真实形象：对话情景真实，每篇对话都由饭店在职人员结合饭店实际工作环境和工作中的真实案例编写、甄选、校对，让读者有身临其境的感觉；简单生动：主要围绕客人在酒店的活动展开对话，一脉贯穿，内容紧凑，表达简单，即使英语初级水平的读者也能看懂；形式新颖：每一单元分别从话题导言、情景对话、典型句型、高频词汇、知识拓展五方面介绍知识，使读者学习更加轻松方便；实用性强：本书的许多资料均来自高级酒店，便于酒店从业人员参考借鉴；查找快捷：你可以随意挑选自己感兴趣的话题，学习其中的薄弱环节，针对性强。

<<最简单实用的酒店服务英语>>

内容概要

本书旨在简化酒店服务业员工的学习计划，使用最简单的语言表达，精选最实用的情景会话，结合实际工作熟练运用，从而有效提高读者的英语口语水平，达到学以致用目的。

全书涵盖了酒店各个核心服务部门的内容，语言学习与技能训练紧密结合。

书中每篇对话都由饭店在职人员结合饭店实际工作环境和工作中的真实案例编写、甄选、校对，让读者有身临其境的感觉。

<<最简单实用的酒店服务英语>>

书籍目录

Chapter 1 前台笑迎宾 客房预订 登记入住 礼宾服务 问讯服务 客诉抱怨 结账退房
Chapter 2 客房礼待 客 楼层服务 电话服务 洗衣服务 送餐服务 维修服务 其他服务
Chapter 3 餐饮服务台 餐位预订 迎客 服务 点菜服务 上菜服务 结账买单
Chapter 4 康乐休闲区 服务 酒吧服务 健身房
Chapter 5 商务中心 文秘服务 会议服务 票务服务
Chapter 6 其他相关服务 购物中心 兑换外币 紧急情况
Appendix 附录 酒店管理组织名称 酒店告示常用语 世界主要国家和地区国际冠码、国家号码与时差表 中西方重要传统节日

<<最简单实用的酒店服务英语>>

章节摘录

酒店预订通常包括保证性预订 (Guaranteed Reservation) 和无保证预订 (Unguaranteed Reservation) 两种。

无保证性预订 (Unguaranteed Reservation) : 通常来说, 客人如果在下午6点之前抵达酒店并登记入住, 就无须保证性预订。

(1) 临时性预订 (Simple Reservation) : 指客人在即将抵达, 或在抵店的当天进行的预订。酒店有权在下午6点前取消。

(2) 确认性预订 (Confirmed Reservation) : 指酒店答应为预订者保留客房至某一时间, 但如果客人到了截止时间 (cut-off Time) 仍未抵店, 又未通知酒店有关推迟抵店情况的, 酒店可将其预订的客房另租给其他客人。

保证性预订 (Guaranteed Reservation) : 如果客人要确保酒店保留其预订的房间, 就可以采用保证性预订, 通过使用信用卡、预付订金、订立合同等方法, 来确保酒店应有的收入; 而酒店则必须保证为其提供所需的客房, 除非接到了预订者取消订房的通知, 否则即使客人未抵店, 也应保留客房至次日退房结账时限为止。

(1) 预收款 (Prepayment) 保证预订: 客人提前支付足够房费。

(2) 信用卡 (Credit card) 保证预订: 记下客人的信用卡号码, 如果客人没有按预订人住, 酒店可向持卡人收取费用——这是最常用的一种保证性预订方式。

.....

<<最简单实用的酒店服务英语>>

编辑推荐

《最简单实用的酒店服务英语》的特色在于：内容全面：涵盖了酒店各个核心服务部门的内容。

语言学习与技能训练紧密结合；真实形象：对话情景真实，每篇对话都由饭店在职人员结合饭店实际工作环境和工作中的真实案例编写、甄选，让读者有身临其境的感觉；简单生动：主要围绕客人在酒店的活动展开对话，一脉贯穿，内容紧凑，表达简单。

即使英语初级水平的读者也能看懂；形式新颖：每一单元又分别从话题导言、情景对话、典型句型、高频词汇、知识拓展等五方面介绍知识。

使得学习更加轻松方便；实用性强：《最简单实用的酒店服务英语》的许多资料均来自于高级酒店。

便于酒店参考借鉴；查找快捷：你可以随意挑选自己感兴趣的话题。

学习其中的薄弱环节，具有针对性。

具有外语能力的酒店员工将备受领导的青睐。

使用最简单的英语表达，精选最实用的情景会话。

内容全面，真实形象，简单生动，形式新颖，实用性强，查找快捷。

你可以随意挑选自己感兴趣的话题，学习其中的薄弱环节，具有针对性。

简化酒店服务业员工的学习计划，结合实际工作熟练运用，从而有效提高读者的英语口语水平，达到学以致用目的。

<<最简单实用的酒店服务英语>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>