

<<酒店英语口语>>

图书基本信息

书名：<<酒店英语口语>>

13位ISBN编号：9787545413663

10位ISBN编号：7545413660

出版时间：2012-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：张倩，洪源洲，罗江 编著

页数：218

字数：194000

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>

<<酒店英语口语>>

内容概要

英语作为国际性语言，在高级酒店当中已经成为最主要的工作语言，员工对英文的掌握程度也是评定酒店星级的重要指标之一。

旅游服务业要求英文专业性较强，因此一般英语口语的掌握者就比较难直接应对客人了，这样会造成与客人沟通交流的障碍，直接影响服务质量。

《酒店英语口语(第3版)》主要面对的是具备一定英文基础的酒店服务人员，它的编写主要通过对话形式还原酒店服务中的常见场景，结合单词、语法和操作方式的解释使英文学习者不仅能够掌握酒店专业英语，还能帮助了解酒店运作部门工作的服务技巧、操作流程和业务知识。

本书由张倩、洪源洲、罗江编著。

<<酒店英语口语>>

书籍目录

Chapter Hotel Courtesy English

第一章 酒店基本礼仪

Lesson One Body Language 第一课 身体语言

Lesson Two Grooming 第二课 仪容仪表

Lesson Three Hotel Courtesy English Basic Expression 第三课 酒店基本礼貌用语

Chapter Food and Beverage English

第二章 餐饮英语口语

Lesson One Western Restaurant Service 第一课 西餐服务

Lesson Two Chinese Restaurant Service 第二课 中餐服务

Lesson Three Bar Service 第三课 酒吧服务

Lesson Four Room Service 第四课 客房送餐服务

Lesson Five Payment Method 第五课 结账方式

Chapter Front Office English

第三章 前厅英语口语

Lesson One Reception 第一课 接待处

Lesson Two Concierge 第二课 礼宾部

Lesson Three Telephone English 第三课 电话英语

Lesson Four Complaint 第四课 处理投诉

Lesson Five Make a Reservation 第五课 订房

Lesson Six Business Center 第六课 商务中心

.....

Chapter Front Office Cashier English

第四章 前厅财务英语口语

第五章 客房英语口语

第六章 市场营销英语口语

第七章 酒店文秘人员英语口语

第八章 酒店美容康乐部英语口语

第九章 酒店营业员英语口语

第十章 其他服务英语口语

参考书目

<<酒店英语口语>>

章节摘录

第一课 身体语言 1.姿势 两肩后收,让身体重量均匀地落在两脚,自然挺胸,收腹收臀。懒散或倚靠表示缺乏关注。

站立或走动时不要将手放在口袋中或臀部。

2.风度 为了给客人留下良好的印象,我们必须要有个乐观、积极向上的心态,展现给客人一个良好的精神面貌。

3.仪态 良好的仪态能够展现自信和优雅。

要做到:保持下巴向上,与地面平行;头、手和身体移动时动作要轻柔;脸上保持微笑,即使你没有在与客人讲话;控制说话声音,永远不要大声讲话;轻微地点头示意;对客人保持目光接触。

4.表情保持警觉的和友好的表情。

脸上要时刻面带微笑,微笑有助于防止嘴角向下,以免出现生气的表情。

第二课 仪容仪表 1.皮肤 皮肤上不能有污点。

健康、有规律的饮食、新鲜的空气和充足的休息将对皮肤的健康有所帮助,适当的化妆能够帮助遮盖瑕疵。

2.化妆 化妆可以改善面色、掩盖瑕疵,但化妆应该适当,要与制服搭配,切勿夸张。

还要注意因出汗和繁忙而使妆容变得脏乱,要即时补妆。

3.头发 头发应该短而整齐并经常清洗。

留长发的女士在工作时应该将头发扎起来。

男士不可以留长发。

4.牙齿 每天早晚刷牙,注意口腔卫生。

牙齿有问题会影响你的健康和仪表。

要经常漱口,避免在上班前吃蒜味食品以免产生难闻的口气。

5.手 客人的健康都掌握在你的手上。

双手应该保持清洁,要经常洗手。

用指甲刷能将指甲缝里清洁干净,用柠檬水能将手指上的污渍去除。

不允许留长指甲和涂红色的指甲油。

.....

编辑推荐

《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店英语口语（第3版）》作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。作者的大量一线工作经验，保证了《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店英语口语（第3版）》的实用价值。

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>