

第1課 お出迎え（ドアマン）

【对话①】〈再次询问姓名〉

门童：请问您是用什么名字预订的？

客人：×○▼○！%\$（渡久山）。

门童：非常抱歉，麻烦您再说一次
可以吗？

客人：watakuyama。

门童：watakuyama 先生。谢谢您。我带您到前台。

【对话②】〈迎接开车前来的客人〉

[向正从车里取出行李的客人打招呼]

门童：您好，欢迎光临。

有什么可以帮到您的吗？

客人：是的。麻烦你。我是来住酒店的。

门童：好的。您可以在这里把您的随身物品交给行李员为您暂时保管。

客人：好的。

门童：麻烦您把车停在地下一层的停车场，
然后移步一楼前台。

办理入住手续时，请您向前台出示这个。

[说着把行李标签递给客人]

客人：好的，我知道了。谢谢。

第2課 チェックイン（フロント）

【对话①】〈结账：办理入住手续时付款〉

前台：不好意思，我们酒店需要提前付款。

您用现金还是信用卡？

[递上收银小盘子]

客人：我要刷卡付款。[付款]

前台：您需要收据吗？

客人：需要。

前台：收据抬头写什么呢？

客人：写公司名。

前台：好的。麻烦您把公司名写在这里

可以吗？

客人：好的。[递上写好的内容]

前台：[如果不知道读音]请问该怎么读呢？

客人：白峰（hakuhou）。

前台：好的。

收据会在您退房的时候提供给您。

客人：谢谢。

【对话②】〈关于早餐的说明〉

前台：早餐在一楼的〇〇餐厅，时间是早上6点至9点，

请最迟在8点45分之前到达餐厅。

早餐时段餐厅里的人可能会非常多，

所以请尽早前往用餐。

尤其是8点以后很可能出现用餐高峰。

感谢您的理解。

另外，明天的退房时间是上午11点。

第3課 案内と誘導（ベルスタッフ）

〈行李员引导〉：（行李员交接给前台）

【对话①】〈引导至前台（位置：从大门附近前往前台）〉

行李员：欢迎光临。

我带您到前台。请往这边走。

客人：好的。

行李员：这位是入住的佐藤先生。

[行李员交接给前台]

前台：好的，我知道了。欢迎光临。

〈在客房向客人介绍〉

【对话②】：〈把客人带到房间后，回答客人提出的问题〉

客人：这部电话可以拨打国际长途吗？

行李员：可以的，可以拨打国际长途。

首先按0，然后按国家代码，

接着按下您要拨打的电话号码就行。

客人：好，我明白了。

行李员：其他还有什么需要帮忙的吗？

客人：没有了。谢谢。

第4課 ハウスキーピング（ハウスキーパー／客室係）

【对话】〈当客人询问有关客房服务的问题时〉

客人：客房服务提供到几点？

客房服务员：您好。客房服务是24小时提供的。

您可以翻阅这本酒店简介了解客房服务的使用方法和菜单。

您有什么需要吗？

客人：谢谢。可以刷卡付款吗？

客房服务员：可以的。可以刷卡付款。

客房服务费会附加到您的房费上，您离开酒店时和住宿费用一并支付就可以。

客人：原来如此。那太好了。

客房服务员：您还有其他疑问吗（需要帮忙吗？）

客人：没有了。

客房服务员：如果您还有什么需要，请随时呼叫我们。

客人：谢谢。

客房服务员：您好好休息。

打扰了。[关门]

第5課 ルームサービス（ルームサービススタッフ）

【对话】＜点素食餐品＞

[电话铃响]

客人：客房服务吗？我想点素食餐品……

接单服务员：您是 1192 号房的镰仓先生吧。

可以做素食的餐品有蔬菜咖喱和热那亚风味意大利面，
您喜欢哪一种呢？

客人：不，我要点菜单上没有的东西。可以做纯蔬菜馅的饺子吗？

接单服务员：这样啊。

我和厨房确认一下能不能做，一会儿尽快与您联系，您看可以吗？

[提前告知，然后确认详细的要求和数量等 ← 如果不清楚细节厨房部门无法判断可否满足要求]

客人：好的。饺子要蒸的。需要两份。

接单服务员：好的。

大概 10 分钟之后回复您，
感谢您的来电。[说完挂断电话]

[向厨房部门传达特殊订单，讨论可否满足要求之后]

[给客人打电话]

接单服务员：请问是镰仓先生吗？

让您久等了。我们确认过食材，可以按您的要求制作饺子。
不过时间大概需要 45 分钟，
每盘饺子 1,200 日元不含税，
您看可以吗？

客人：菜单上没有这道菜，就这样吧。可以的。麻烦你。

接单服务员：好的[说完复述刚才要求的细节再次确认]。

做好之后我们会立即送到您的房间，请稍等片刻。

[接单服务员正式将订单传达给厨房部门]

第6課 対応（コンシェルジュ）

【对话①】〈场景：致电礼宾员〉实际情况无法满足要求：情况（晚上9点）

客人：我现在想去10楼的日料餐厅，餐厅还在营业吧？

礼宾员：很抱歉。餐厅营业至晚上9点。

客人：这样啊。

礼宾员：您如果有需要，可以使用酒店提供的客房服务。

客房服务在晚上11点之前都能提供餐饮。

客人：好吧，我叫客房服务。

礼宾员：很抱歉给您造成不便。

客房服务菜单就在电话旁边，

您决定好之后请与我们联系。

客人：好的。谢谢。

【对话②】〈客人来到礼宾服务台询问〉

客人：请问，有什么可以推荐的B级餐厅吗？

礼宾员：您好。您是希望价格实惠，吃得舒心的餐厅是吗？

客人：是的。

礼宾员：好的。

您希望几点用餐呢？

客人：嗯，我想现在就过去。

要是合适的餐厅，麻烦你给我推荐一下。

礼宾员：我明白了。

如果有日本料理和西餐可选，您更喜欢哪一种？

客人：哦，这个嘛，日本料理吧。

礼宾员：那么，您看是吃什锦烧还是吃面，

有几家店还挺不错的。

客人：哦，什锦烧不错。

礼宾员：好的。

我给您介绍一下店铺地址还有其他信息。

客人：好，谢谢。

礼宾员：请您稍等片刻。

[说完使用事先准备好的小册子或在互联网上搜索店铺信息向客人介绍]

第7課 チェックアウト（フロント）

【对话①】〈客户想寄快递〉

客人：你好。

前台：您好。

客人：我想寄一个包裹。

前台：好的。

您可以到快递服务台寄件，请这边走。

前台：本酒店通过“白猫大和”寄快递，
您看可以吗？

客人：好的，没问题。

前台：谢谢。

您是到付还是寄付呢？

客户：到付吧。

前台：好的。麻烦您在这上面填写地址、姓名和电话号码。

客人：好的。[填写后]

前台：谢谢。

这是您的存根。[说完递给客人]

【对话②】〈在前台或酒店里的纪念品商店〉

客人：这个请帮我结账。

前台：好的。

这里三件商品共 9000 日元。

客人：那就刷卡吧。

前台：好的。您看分成几期付款呢？

客人：一次性付清。

前台：好的。已为您办理一次付清。

这是您的卡、小票和存根，请收好。

客人：谢谢。

第8課 クレーム対応

【对话①】〈酒店方面在酒店系统上登记时误登记为双人房，客人因此投诉〉

客人：你好。我是 802 号房的小林，我预订的是大床房，
但给我安排的是双人房。

工作人员：非常抱歉。

我马上确认一下，请稍等片刻。

工作人员：让您久等了。

很不巧大床房已经全部满了。

我们工作不到位给您带来不便，非常抱歉。

现在没有大床房了，为了表示我们的歉意，

我们可以为您提供更大一些的房间。床也更大一些，房间的视野也很好，
就是要麻烦您换过去，您看如何？

客人：那就麻烦帮我换过去吧。

工作人员：我们对给您造成的不便深表歉意。

【对话②】〈客人预订错误 但是还有空余的大床房〉

客人：你好。我是 802 号房的小林，我预订的是大床房，
但给我安排的是双人房。

工作人员：非常抱歉。

我马上确认一下，请稍等片刻。

工作人员：让您久等了。

小林先生，我刚刚查了一下，您在预订网站“YADOKARI”上预订的是双人房。

不过，我确认了今天的空房情况，我们可以为您提供一间大床房，
您也可以换过去。

房间已经准备好了，您看如何？

客人：谢谢。麻烦帮我换成大床房。

工作人员：好的。