

酒店基础口语:得体的回答 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/473/2021_2022__E9_85_92_E5_BA_97_E5_9F_BA_E7_c67_473041.htm 当客人向你说明什么的时候，得体的回答也很重要。下面是一些酒店服务中常用的回答用语。

1. 一般性的回答 I see, sir. 我明白了，先生。 Certainly, sir. 好的，先生。
2. 请对方再等一会儿 Just a moment, please. 请稍等。 Thank you for waiting. 您久等了，先生。 I am very sorry to have kept you waiting. 很抱歉让您久等了。 Could you wait a little longer, please? 请您稍候好吗？
3. 要麻烦客人或是拒绝客人的要求时 拒绝客人时，不要一口回绝说"No."，要委婉一些。 I am afraid I cant do that. 不好意思，我恐怕没办法那样做。 Excuse me, sir. Please let me pass. 不好意思，先生，麻烦让我过一下。
4. 道歉 如果是自己的错就说"I am sorry."如果是公司的错，就说："We are sorry.". I am very sorry for the delay. 很抱歉延误了时间。 I am very sorry for the inconvenience. 很抱歉造成您的不便。 I would like to apologize for the mistake. 为这个错误我深致歉意。
5. 客人对自己说"Thank you."时回答 You are welcome. 不客气。 Thank you, sir. 谢谢您，先生。 Thank you very much. 非常感谢您。
6. 交给客人某些东西时，可以说 Here you are. 您要的东西在这里。 Here is your room key. 这是您的房间钥匙。 Here it is. 这是您的东西。
7. 当客人准备离开时，可以说： Have a nice day. 祝您有美好的一天。 Please enjoy your stay 祝您住宿愉快。 We hope to see you again soon. 希望不久能再次见到您。 Thank you for staying with us. 谢谢光临。
8. 当客人的英语难以理解时 面对

客人的疑问，不要只是一味地傻笑，或是一直说Yes, Yes.如果听不懂事，要向客人提出疑问，或是先向对方说"Just a moment, please.", 然后请求他人协助。 Pardon? 对不起？ Pardon me? 对不起？ I beg your pardon? 对不起请再说一遍好吗？ Could you repeat that, please? 请您重复一遍好吗？ 若是不敢肯定对方所说的部分内容时，可以将不明白的部分重复一遍，如： Excuse me, sir. Do you mean you lost your room key? 不好意思，先生，您是说您丢了房间的钥匙？ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com