1.2.4 变更及取消预订

I．文化背景知识

同学，你好！在出国旅游时，有时会出现一些特殊情况需要你变更或者取消之前的飞机、酒店或者旅行团预订,



当这种情况发生时我们该怎么办呢？应该注意哪些事项呢？让我们一起来看一下吧。  
 如果出现这种情况,机票还未出,酒店订单还未确认,那么事情就比较简单,也不会有经济上的损失;反之就比较麻烦。

以国际航班为例,如果退票的话,一般是在机票有效期内,在原购票地点并凭借旅客或经办人的有效身份证件办理,并且需要2-6个月才能退回票款。



不仅如此,

航空公司，还要收取退票费,具体收取标准跟退票时间、舱位、票价类型和航空公司的规定有关。有的机票(如团体票或特价票)出票后不能退票。机票改签同样需要支付一定的改签费,而且还可能遇到改签的航班没有位置等情况。

那我们如何避免出现这些问题,并减少损失呢?  
1.未雨绸缪。在制订旅行计划时,要尽可能多地把不确定因素考虑在内,在行程计划考虑成熟后再预订机票和酒店;在选择预订时,不要只看价格便宜与否,也要了解清楚变更和取消预订所需要的手续和费用。  
2.意外情况出现后,要尽可能早地变更或取消订单。

例如,有的航空公司的退票规定为:

在航班起飞24小时前退票,按原付票价的5%收取退票费；在航班起飞前24小时至起飞前2小时退票,按原付票价的10%收取；在航班起飞前2小时内退票,按原付票价的20%收取；在航班起飞后退票,按原付票价的50%收取。

由此可见,退票越早,损失越小。  
3.积极沟通。即使你是通过中介下订单,也可以尝试直接与航空公司或者酒店联系,有的航空公司或者酒店比较灵活,有可能会更有效地帮你解决问题。  


在了解了变更及取消预定的相关知识后，让我们跟随Sarah的脚步一起来看一下她是怎么变更预定的吧。

II学生情景剧

（插入学生情景剧：9’1更改航班；9’2更改航班）

III.语言点讲解

看完视频，再让我们来学习一下在变更及取消预定时常用到的表达用语吧。

1.视频中票务员在刚开始接到顾客Sarah的电话时说道：

Hello，Just Holiday.This is Richard speaking.How can I help you?  
在打电话进行自我介绍时，通常用This来指代自己，所以要用句型This is....来表达。而不是说I am.....

同样在询问对方时也应用that来指代对方而不能称呼对方为you ，所以应该说“Who is that？”而不是说：“Who are you?”

2.Sarah在描述自己之前购买的机票时说：

I purchased four tickets from Guangzhou to San Francisco two weeks ago.（我两周前买了四张从广州到旧金山的机票。）

句中San Francisco[sæn fræn'sɪskəʊ]旧金山,又称“圣弗朗西斯科”、“三藩市”,位于美国加州,是世界著名的“硅谷”( Silicon valley[ˌsɪlɪkən ˈvæli])所在地。

旧金山还是美洲华人最为密集的聚居地,是一个多文化交融的城市和度假天堂。著名旅游景点有:

金门大桥 Golden gate Bridge [ˈgəʊldən geɪt brɪdʒ])



双子丘( Twin Peaks [twin pi: ks])



金银岛( Treasure Island[ˈtreʒə(r)ˈaɪlənd])



渔人码头( Fishingman's Wharf[wɔːf]]



等，是去美国旅游时必去的地方之一。

1. Sarah在说明自己打电话的意图时说：



I need to postpone that trip.  
句中postpone[pəˈspəʊn] v.推迟,延期的意思;

这句话的意思是：

我需要推迟这趟旅行。

对于推迟预定我们还可以这么说：

I want to postpone our reservation.（我想把我们的预定延期。）

除了推迟预定，还有很多变更或取消预订的情况，例如：

如果你想把预定提前，可以用下面的句子来表达：  
I'd like to change our reservation to an earlier time.（我要提前我们的预订。）  
或者I’d like to move our reservation forward.

forward [ˈfɔ:wəd]是adv.向前地意思。

如果你想改签的话，可以这样说:

Could you rescheduleˌ it?（可以帮我改签吗? ）

句中reschedule[ˌriːˈʃedjuːl] 是v.重新安排日程表的意思。

如果你想变更航班则可以这样说：  
I want to change my flight.（我想换乘别的航班。）  
I want to have my return flight changed.（我想变更我的回程机票。）  
如果想描述具体怎么变更则可以用下边类似的句子来表达：

I would like to change the date from March 3 to March 5.（我想把预订日期由3月3日改为3月5日。）  
I would like to change my flight to the evening.（我想把我的航班改到晚上。）

如果你对机舱的等次感到不满意的话，也是可以升级的，这时你可以这么说：

I want to change this ticket to first class.（我想把这张票换成头等座位。）或者是：  
Could I upgrade to first class, please?（我可以升级到头等舱吗? ）  
句中upgrade [ˌʌpˈgreɪd]是v.升级的意思。

同样，如果对已预定的房间感到不满意的话，你也可以进行更改，这时，您可以用下边类似的句子来表达：  
I want to change the reservation from a double room to a single room.（我想将双人间改成单人间。）  
I want to change my room for a big one.（我想换间大房间。）

如果你是更改旅游套餐的话，可以这么说：

I want to change my package tour.（我要更改旅游套餐。）

如果你要具体描述套餐怎么更改时，则可以这样说：

I will take the three-day tour instead of the five-day one.（我要改五日游为三日游。）

句中Instead of 是“代替，而不是”的意思。

一般情况下，改签都是有费用的，在询问改签费时，可以这么说：

What is the charge for reschedule?（改签费是多少? ）

或者  
How much is the reschedule fee?

如果你是直接想取消预定的话，则可以用下边类似的句子来表达：

I would like to return this ticket.（我想退掉这张票。）

I would like to cancel my reservation.（我想取消预订。）

句中 cancel[ˈkænsl]是v. 取消的意思。

有的预定是要交定金的，那么在取消预定时你当然要问一下定金的情况，这时你可以这样问：



Will you refund the deposit?（你们退订金吗? ）

句中 refund [ rɪˈfʌnd]是v.退款的意思。

对于退票费，你也应该明确的问清楚，这时你可以用下边类似的句子来询问：

What's the fee for ticket refund?（退票费是多少? ）

或者：

Do I have to pay a cancellation fee? （我需要付退票费吗? ）

句中cancellation [ˌkænsəˈleɪʃn]是n.取消的意思。

4.视频中票务员在回答Sarah需要额外交换票费的问题时说：

You do need to pay two percent ticket exchange fee per cost of each ticket.（但您需要每张票支付原付票价2%的换票费。）  
句中do作为助动词,可放在谓语动词前表示强调该动作,主要用于肯定句。

例如: He did arrive at the airport earlier.（他的确比较早就到达了机场。）

好了，关于取消预定时常用的惯用语就讲到这里了。在了解了取消预定的相关知识并学习了相关的英语表达后，在遇到意外，需要取消预定时你应该能应对自如了吧。本次课我们就学习到这吧，See you !