4.2.1服务项目

I.导入+文化背景知识

同学，你好！入住酒店后，多种多样的酒店服务项目可以让国外的旅行更加舒适方便。

不过请注意有些服务项目是要收费的。一定要提前了解酒店房间里的付费情况，酒店房间里什么东西可用，什么东西不可用，比如房间里有些电视节目看了是要付费的，冰箱里的东西用过后多数也要付费。除了酒店服务指南上列出的服务项目以及前面提到的升房，还有哪些服务我们可以免费享受呢?

一些酒店会把一些免费服务项目列在房间的服务菜单上，需要您打电话去前台要。如水果盘、糕点盘，甚至红酒等。

注意旅馆中免费的食物或服务,都是用complimentary，而不是用free。

有些服务项目如免费洗衣服务(限件数)、早餐送餐服务等不会列在额外服务菜单里，但是您可以向前台咨询。

有些酒店的接机服务都包含在房费中。

东南亚的酒店房间里一般没有热水，冰箱里有两瓶矿泉水是可以用来解渴的。如果您不知道，也是一种浪费。

我们该如何享受这些服务呢？现在跟随Sarah的脚步一起来看一下她是如何要求具体客房服务的吧。

III.语言讲解

看完视频，再让我们一起来学习一下要求具体的客房服务时常用到的语言表达吧。

视频中，Sarah想要中文的服务指南，问道

Does the hotel service guide come in Chinese?（有中文的宾馆服务指南吗? ）

这句话也可以这样说：Do you have a service guide in Chinese?（你们有中文的服务指南吗? ）

当Sarah想洗衣服时，说I have a fair bit of laundry and a suit needs to be dry-cleaned today．（我有不少衣服要洗，还有一件西装今天需要干洗。）

句中“need doing”和“need to be done”一样，都表示被动，意为“需要 ……”。如：The work needs finishing／to be finished today．这项工作需要在今天完成。

当你有熨洗衣服需求时时，可以用下面类似的句子来表达：

Do you have a laundry service?（你们提供洗衣服务吗? ）

I want to have this suit dry-cleaned．（我想要干洗这件西装。）

Please iron it for me．（请帮我熨一下。）

What are your laundry rates?（洗衣服务怎么收费? ）

Is there an extra charge for express service?（快洗要多收费吗? ）

这几个句子里有几个词语需要注意：

句中laundry['lɔːndrɪ]n.洗衣店，洗衣房；要洗的衣物;suit [sju:t]n.西装，套装；dry-clean ['draikli:n]vt.干洗；iron ['aɪən]vt.熨，烫(衣服等)。

当Sarah要求洗衣服务时说到There is a form in your room that you need to fill out and then ring housekeeping．（在您房间里有一张表。您填好表，然后给客房部打个电话就可以了。）

句中housekeeping：（旅馆的）客房服务

当Sarah想要求叫醒服务时,说Actually I also need a wake-up call at 6:00 am tomorrow．（实际上明天早晨六点我需要一个叫醒电话。）

这里提到了wake-up call：酒店的叫醒服务，当我们需要酒店的叫醒服务时还可以这样表达：

I'd like a wake—up call at 7 o'clock tomorrow morning．（请在明早七点叫我起床。）

Do you have computer wake-up service?（你们有电脑叫早服务吗? ）

我们还可能会用到 room service（客房服务，尤指送饭菜饮料到客房的服务）

以及turn-down service（开夜床，就是在傍晚的时候服务员对房间进行小整理，以方便客人休息）

当你需要客房服务时，可以这样说：

Do you provide room service?（你们提供客房送餐服务吗? ）

Can you bring meals to Room 301?（您能把饭菜送到301房间吗? ）

I need the turn-down service．（我需要房间夜床服务。）

Can I have someone make my bed?（能找人帮我铺床吗? ）

make one’s bed意思是“整理床铺”。

I'll make a note of the wake-up call．（我会把这个叫醒电话记录下来。）

“make a note of”表示“把……记录下来”。例如：You should make a note of some important telephone numbers．您应该把一些重要的电话号码记下来。

很多酒店都是有机场接送服务的。视频中Sarah说

And then I will need a taxi to take me to the airport at 6:30．Or does the hotel have a shuttle service?（然后我还需要一辆出租车在六点半送我去机场。或者，宾馆有班车接送服务吗? ）

类似的句子有：

Is there an airport pick-up service in the hotel?（酒店提供机场接送服务吗？）

Could you arrange for a taxi to take us to the airport? （你们可以安排一辆出租车送我们去机场吗? ）

除了视频中出现的这些句子，在我们需要其他的客房服务时还会用到哪些表达方式呢？让我们一起来学习一下吧。

想请服务人员帮忙打扫房间时，我们可以用到下面类似的句子来表达：

Please clean my room now．（请现在打扫下我的房间。）

Please clean my room when I'm out．（请在我外出的时候打扫房间。）

It's not convenient right now．Please come back later．（现在不方便，请晚点再来打扫。）

Could you tidy up the bathroom?（请收拾一下浴室好吗? ）

想要更换房间用品时，可以用下面的句子：

Please change/replace the towels．（我想更换毛巾。）

We've run out of toilet paper．（我们的卫生纸已经用完了。）

句中run out of：用完,耗尽

Please change the sheets for me．（请给我换张床单。）

句中sheet：床单

房间内的冷水可以直接饮用，但热水不可以。如果您要向柜台索取热开水，记得要说“boiled water”，而不是“hot water”。

这里我们需要注意一下这几个词语：boil water，是动词煮水。boiling water，是水的状态，是正在沸腾的水，或是动名词。boiled water，意思是烧开过的水，是已经煮沸腾的水，也就是我们常说的白开水。

在中国，有一种包治百病的“神药”叫“热水”不管生了什么病，身边的朋友都会送你一句“多喝热水”。

今天，我们先不管“热水”的疗效究竟有没有这么神奇，主要看一下这句话若要翻译成英文，应该怎么说呢? 估计大多数人随口就会来“drink more hot water”，如果你这样说了，后果可是很严重的，因为在英语中，“hot water”多指的是“滚烫的水”，“热水”一般表达为“warm water”。

Please bring me some boiled water．（请给我些白开水。）

Can I use the electric coffee pot to heat water?（我能用这个电咖啡壶烧水吗? ）

句中electric [ɪ'lektrɪk]：adj. 用电的，电动的；

pot [pɒt]：n.罐，锅，壶

当你想要用宾馆的电话拨打外线或者内线时，可以用下面的句子：

How can I make an outside call?（我怎么打外线电话呢? ）

Can you tell me how to make an internal call?（您能告诉我怎样打内线电话吗? ）

想要上网，可以用下面的句子：

Does the room have internet access?（房间里可以上网吗? ）

句中access ['ækses]：n.进入，使用权

How can I get online in the room?（在房间里怎样上网呢? ）

Do you provide WIFI access?（你们提供无线上网吗? ）

句中WIFI指“无线局域网”，是Wireless Fidelity['waiǝlǝs fi'deliti]的缩写。

当你想要盥洗用品时，可以用下面的句子：

Does the room have toiletries?（房间里有盥洗用品吗? ）

句中toiletry ['tɒɪlɪtrɪ]：n.盥洗用品

值得注意的是:

欧美旅馆通常会提供香皂(soap[sǝup])、沐浴乳(body wash)、洗发精(shampoo [ʃæmˈpu:])、护发素(conditioner [kənˈdɪʃənə(r)])和护肤霜(lotion['ləʊʃ(ə)n] )等。但牙刷(toothbrush [ˈtu:θbrʌʃ])和牙膏(toothpaste[ˈtu:θpeɪst])需旅客自备。

身处高科技的时代，出国旅游出差的朋友越来越多了。去国外旅行或出差时，行李箱上肯定会备好几样流行的电子器材，比如笔记本电脑、手机、数码相机，甚至有些人会带上电器如吹风机、电熨斗或者电饭锅等。这些在国内使用很顺手的电器，却不见得能在国外“自由发挥”。其最主要的原因是国内电源插座规范跟国外是有很大区别的。

需要电源转化器时，可以说

Do you have a power converter?（你们有电源转换器吗？）

句中power ['paʊə]：n.电力，电能；

converter [kən'vɜːtə]：n.转换器

现在我们精心为大家整理了有关各国电压、插头的资料，请各位出国人士提前准备好转换插头，以备不时之需。

目前世界各国室内用电所使用的电压大体有两种，分别为100V～130V和220～240V二个类型。100～130V被归为低压，如美国、日本等以及船上的电压，注重的是安全；220～240V则称为高压，其中包括了中国的220伏及英国的230伏和很多欧洲国家的电压，注重的是效率。

出国旅游时需要什么样的转换插头呢？我们一起来看一看。

国标插头适用于在中国、澳大利亚、新西兰、阿根廷使用，特征是三个扁头；

美标插头适用于在美国、加拿大、日本、巴西、菲律宾、泰国等国家和中国的台湾地区使用，特征是一圆两扁；

英标插头适用于在英国、中国香港、印度、巴基斯坦、新加坡、马来西亚、越南、印度尼西亚、马尔代夫、卡塔尔等国家和地区使用，特征是三个方头；

欧标(德标)插头适用于在德国、法国、荷兰、丹麦、芬兰、挪威、波兰、葡萄牙、奥地利、比利时、匈牙利、西班牙、瑞典等欧盟国家及韩国、俄罗斯等国家使用，特征是两个圆头；

南非标插头适用于在南非、印度、俄罗斯使用，特征是三个圆头；

意大利标准(意标)插头、瑞士标准(瑞士标)插头等。

有些酒店拥有桑拿浴室，你想要使用时可以问：

Does the hotel have a sauna?（这家旅馆有桑拿浴室吗? ）

句中sauna ['sɔːnə]：n.桑拿浴

Where can I get a massage?（我在哪里可以做个按摩啊? ）

句中Massage ['mæsɑːʒ; mə'sɑːʒ; -dʒ]：n.按摩，推拿

很多酒店拥有健身房，您想用时可以询问工作人员：

Is the fitness room open 24 hours?（健身房是24小时开放吗? ）

句中Fitness [ˈfɪtnɪs]：n.健壮，健康

“健身房”还可以表示为“gym[dʒim]”。

除此以外，宾馆设施通常还包括：

保龄球馆(bowling room)、台球室(billiards loom ['bɪljədz] [luːm])、游泳池(swimming pool)、美容店(beauty salon [ˈbju:ti sa’lɔ:n])、酒吧(pub)、夜总会(nightclub)、会议室(conference room)、商店(store)、商务中心(business center)。

如果想看演出，可以询问：

Is there any performance in the hotel bar?（宾馆的酒吧里有表演吗? ）

工作人员可能会说：

The poolside bar has a band starting at 8：00 pm．（游泳池旁边的酒吧每晚8点起有乐队表演。）

外出时，可能会有人找。回来时可以问一下前台有没有人留言：

Are there any messages for me?（有给我的留言吗? ）

I am expecting an important message.（我在等一个重要的留言。）

今天我们学习了酒店服务项目以及如何要求具体的客房服务时常用到的语言知识。在享受酒店服务时，一定要注意安全，特别需要注意的就是非吸烟房绝对禁止吸烟。即使是允许吸烟的房间．也不要积累过多的烟雾，以免启动火警。