

浙江省高校招生职业技能考试旅游服务类前厅服务技能操作

前厅接待中突发问题的处理试题库

第1题:

宾客从异地来酒店时，将其行李遗留在车上，怎么办？

参考答案:

- 1、在接到宾客要求我们帮其寻找行李时，我们应尽力帮其寻找，不管是否能找回，均应给予宾客回复。
- 2、留下宾客的姓名、房号及联系方式，并询问详细乘车情况，如：所乘车类、车牌号、抵达车站名、时间、行李的状况、摆放位置及件数等，并根据宾客提供的车票上的信息与车站的相关部门联系。
- 3、如查询到行李的行踪，应尽量联系，通过各种途径将其运回酒店。
- 4、在寻找的过程中应随时与宾客保持联系，让宾客知道酒店正在尽力跟办。
- 5、派专人至相关车站取回行李，并及时通知宾客。

第2题:

客人在酒店接收传真后，投诉传真效果不佳，认为是酒店传真机有问题，应如何处理？

参考答案:

- 1、对于此种情况我们不能持有武断的态度，因为凡事都有客观因素存在，可试将一份传真从另一台传真机上发过来，检查传真效果。
- 2、如不清晰则应马上向宾客致歉，努力消除因传真效果不佳所带来的不便以博得宾客的谅解。
- 3、如传真件清晰则可说明酒店的传真机没问题，可建议宾客将原稿打印清晰后重新发送过来。
- 4、对给宾客带来的不便表示歉意。

第3题:

参考答案:

宾客投诉在其离开房间时，放在房间的贵重物品丢失了，要求酒店对其损失进行赔偿，你如何处理？

- 1、首先要稳住宾客的情绪，请其不要着急。

- 2、马上通过各种渠道帮宾客寻找、查实。
- 3、待其冷静后委婉地向客人解释，酒店在宾客入住的登记单上、客房的服务指南上都有注明，如果宾客有贵重物品可以寄存在前台收银处。
- 4、同时向宾客表示我们一定会想办法尽快调查这件事情，并马上联系保安部，请宾客留下联系方式。
- 5、如果调查没有结果，还是要向宾客解释清楚，对他的事件表示遗憾。
- 6、如果宾客还是执意要求赔偿，必要时可以转给保安部处理，大堂副理从旁协助。

第4题：

凌晨时分，访客称自己有位喝醉的朋友住在客房，因睡着了听不到门铃声，现在他有急事要找他，需开门，如何处理？

参考答案：

- 1、需要与访客仔细核对住客的姓名、房号及相关信息。
- 2、如果无法确认身份，则应向访客委婉地解释酒店的访客制度，22：30以后是不接待访客的，请其理解。
- 3、建议留下姓名、联系电话，待明天与住客联系后，再第一时间与之联系。
- 4、如果访客确实有急事非找住客不可，而大堂副理判断宾客没有可疑，可以先致电住客房间，看有否接听，若有人接听则可以与住客确认，且一定要与之确认是否接待访客。
- 5、若无人接听，则请访客大堂等候，联系楼层服务员一起到楼层去查看、确认。
- 6、若无人在房间，则可以请访客留下联系方式，待明天请住客与之联系。

第5题：

宾客来到前台，接待员已告之宾客现在的房价已经是折后价格，但其还是要求打折，怎么办？

参考答案：

- 1、首先告诉宾客酒店的门市价格，其次说明现在是优惠酬宾活动期间，所享受的房价是折后优惠价，顺便向宾客展示客房包含的优惠项目，让其感觉到实在的优惠。
- 2、可以委婉地向宾客说明酒店原来的房价与现行的房价之间的差异，也可以与

同星级酒店房价相比。

3、建议宾客暂时按现行房价入住，如果以后常住我们酒店，可以与营销部签订协议，并留下宾客的联系方式。

4、若宾客仍有异议，则可请示当值大堂副理出面协调，但对待仍应热情有礼貌。

第6题：

宾客称其早餐券被其朋友带走，要求补发怎么办？

参考答案：

1、前台接待应委婉地向宾客解释说明：酒店规定每间房赠送免费的双份自助早餐，针对两位以上住店宾客只收取 XX 元/位的早餐价格，对外是 XX 元/位。

2、若宾客确实不慎让其朋友带了早餐券，前台接待应找出其 C/I 时所登记的宾客住宿登记单，将登记的早餐券及房号一并通知早餐厅作废，然后再补发 2 张当日早餐券给宾客，并告知宾客原有早餐券现已作废，不能继续使用了，并在交班本中注明。

3、特殊情况请当值主管或大堂副理出面协调。

第7题：

为预定的宾客开房后，将信息输入电脑时，才发现此房未退房，怎么办？

参考答案：

1、首先应保持沉着冷静。

2、立即通知 HSKP，请楼层领班协助，在客房门口等候宾客，向宾客委婉地解释说明该房因为出现故障暂不能安排入住，请其原谅。

3、同时就近选择另外一间同类型的房间，用楼层卡打开，并安排宾客入住。

4、也可请礼宾部帮助至楼层协助处理。

5、立即更改好宾客所住房间房卡及早餐后，让礼宾员派送至宾客房并换回原房卡和餐券，向宾客表示歉意。

6、情节严重的应立即上报大堂副理处理。

第8题：

客人入住时，单位用空白支票作为客人押金，结账时，却没带饭店开出的押金收据，怎么办？

参考答案：

1、向来人解释饭店的规定，请其设法取押金收据。

- 2、如收据丢失，须由单位出具有关收据和来人身份的证明及支票号码。
- 3、取验来人的身份证并复印。
- 4、督导收银员办理支票结账手续。
- 5、将单位证明存档备查。
- 6、通知所有收银员该押金收据作废。

第9题：

客房部通知客人损坏酒店客房财物，你怎么处理？

参考答案：

- 1、接到客人损坏客房财物的客房中心通知后，亲自检查被损物品，与客人核实情况。
- 2、查阅被损物品的赔偿价格。
- 3、直接与客人联系，有礼貌地讲明饭店制度并要求赔偿。
- 4、住店客人，将赔偿费用直接入其房帐；非住店客人，请其用现金或信用卡支付；将事情经过做出记录，通知有关部门，并向前厅部经理汇报。

第10题：

参考答案：

客人来到前台，反映行李破损，你如何处理？

- 1、向客人询问破损原因，确定赔偿责任者；查看破损情况，确定修补措施；问清客人姓名、房间号码和提取行李时间；将以上情况详细记录在工作日志上。
- 2、按行李破损情况实施修补；如行李需要到店外修理时，应首先向客人讲清外出乘出租车费用需由客人支付。如客人同意，方可外出修理；
- 3、将修理好的行李，修理费用和出租车费用单据交予客人，待客人查验无误并付费后方可离开。

第11题：

客人提出要购买房间用品留念，怎么办？

参考答案：

- 1、客房用品是配套使用的，通常不出售。
- 2、倘若客人特别喜欢，可查询客房部，在用品充裕的情况下，可考虑满足客人的要求。

- 3、若因用品不充裕，难以满足客人的要求，应向客人表示歉意。
- 4、不论可否将用品出售给客人均应尽快给客人以答复，并做记录。

第 12 题：

客人来前台反映客房失窃，怎么办？

参考答案：

- 1、向客人表示歉意，并记录发生地点和丢失物品。
- 2、通知保卫部，并与保安人员共同到达出事现场；协助保安人员在丢失地点寻找丢失物品；若在现场未能找到丢失物品，请客人填写丢失报告并签字。
- 3、若客人在丢失报告中有指控饭店的内容，不能签字。
- 4、向客房经理和保安部门各送一份丢失报告复印件，自留原始报告存档。
- 4、记录事件整个过程，随时与保安部联系，了解事态进展状况以便及时将结果通知客人。
- 5、如客人离店前丢失案件尚未查明，而客人坚持要求赔偿时，向客人解释在客人登记单上，已注明饭店关于丢失赔偿的政策。
- 6、向前厅部经理报告，请示裁决办法。

如为酒店责任，协商赔偿：A 若客人仍在住店，可从客人在饭店消费中的数目上减去赔偿金额；B：将赔偿金额划到客人提供银行的账号上；C：现金赔偿；D：若客人已经离店，通过客人留下的地址进行联系，协商决定赔偿方法。

第 13 题：

楼层服务员反映，有一客人将浴巾带走，怎么办？

参考答案：

- 1、请客人到一边，委婉地告诉客人：“服务员在检查房间时，发现少了一条浴巾，请您回忆一下用后放在何处？。”
- 2、如客人不承认，向客人询问“您入住期间是否您的亲朋来拜访过您？会不会是他们无意中带走？”
- 3、若客人仍否认，则提示客人：“您是否可能回房帮我们找一下？是否放在不显眼的位置上，我们没发现。谢谢！”
- 4、客人回房后如归还物品，向客人表示感谢其对我们工作的支持与协助。如仍不归还，视客人情况进行有关索赔。

第 14 题:

境外客人报称护照证件丢失, 怎么办?

参考答案:

- 1、向客人了解相关情况, 尽力帮助查找。
- 2、通知饭店保安部出具客人住店证明, 复印客人住店时的登记资料, 如有陪同由陪同携带有关证明与客人到当地公安部门报案; 如客人无陪同人员应由大堂副理陪同客人到有关公安机关进行处理。
- 3、请客人携带相关证明文件到当地外事机关办理补证手续。

第 15 题:

前台发生重复卖房, 怎么办?

参考答案:

- 1、接到报告后, 应迅速通知大堂副理赶至楼层, 向客人表示歉意。
- 2、通知前台重新安排房间, 房间尽量安排在同一楼层, 离原来的房间不要太远, 房间的格调、大小、方向尽量与原来的相同。
- 3、房间安排好, 立即帮客人将行李搬至新的房间。大堂副理或有关领导向客人进行道歉和进行有关的补救措施。
- 4、查出重复卖房的原因, 将有关情况如实上报与处理。

第 16 题:

晚上有宾客打电话给前台员工, 缠住员工长时间聊天时, 怎么办?

参考答案:

- 1、委婉告之宾客, 当班时间有很多工作要做, 如果不能按时完成, 会影响对客的服务质量。
- 2、同时告诉宾客, 如聊天将长久占用营业电话, 将招致其他宾客的投诉。
- 3、暗示周围同事呼唤自己工作。
- 4、电话中切忌生硬地拒绝, 或流露出一不高兴、不耐烦的语气。

第 17 题:

一位客人早上 8: 00 结账, 计划中午 12: 00 时离店, 客人要求保留房卡, 怎么办?

参考答案:

- 1、委婉地向客人解释饭店的规定: 结账后须将房卡交回饭店。

- 2、建议客人先交还房卡，由客房服务员为其开房。
- 3、结账后收银员通知餐饮等营业场所取消签单权，通知总机关闭 IDD。
- 4、客人离店时，客房服务员立即检查房间，避免房内物品和饮料被带走。
- 5、客人需要带走钥匙时，可请客人交适当押金，收银员关注客人账户。

第 18 题:

因酒店设备问题致使宾客受伤时，怎么办？

参考答案:

- 1、事情发生后，应立即安慰宾客，向大堂副理和前厅部经理汇报，询问是否需要请酒店医生来为宾客治疗。
- 2、视宾客的伤势，由相关管理人员到房间探病问候，并可适当赠送果盘。
- 3、对所发生的事情向宾客表示我们的不安和歉意，如“先生/太太，很抱歉，由于我们工作的疏忽，让您蒙受伤痛，我们感到非常不安，请原谅”。“现在您感觉好些了吗？请好好休息，有事需要我们帮忙的话请随时吩咐，我们随时恭候为您服务，祝您早日康复”！
- 4、对该房的宾客在服务上给予特殊的照顾，视情况进房问候，询问宾客在服务上有否其他需要，有必要时可请 HSKP 安排专人服务。
- 5、大堂副理应征询宾客意见，通知工程部对该房的设备进行检查维修，如宾客愿意亦可为宾客换房。
- 6、对事情发生的经过做好记录，调查事故发生的原因，从中吸取教训，防止类似的事情再发生。
- 7、善后事项交由大堂副理跟进。

第 19 题:

当自己正在接听宾客电话，又有宾客来到面前时，怎么办？

参考答案:

- 1、首先点头示意，以示与宾客打招呼让宾客稍等之意。
- 2、同时要尽快结束通话，以免让宾客久等而产生厌烦情绪。
- 3、如果通话方为内部职员亦可请其留下联系电话，稍后回电。
- 4、放下听筒后，首先要向宾客道歉：“对不起，让您久等了”。
- 5、不能因为自己正在听电话，而对宾客来到面前也视而不见，毫无表示，冷落宾客。

第 20 题:

宾客出现不礼貌的行为时，怎么办？

参考答案:

- 1、宾客出现不礼貌的行为不多，我们首先要分清这不礼貌的行为是属于什么性质的。
- 2、如果是宾客向服务员掷东西、讲粗言、吐口沫等，我们必须忍耐，保持冷静和克制的态度，切记不可和宾客发生冲突，并根据情况主动先向宾客赔理道歉，只要我们谦虚诚恳，一般有理性地宾客都会为自己不礼貌的行为而过意不去，这就是体现我们“把对让给宾客”的服务境界的最佳时刻。
- 3、如果是对女同事态度轻浮，甚至动手动脚，女同事态度要严肃，并迅速回避，男同事应主动上前应付，并及时报告上级主管采取必要的防范措施。
- 4、如果情节严重或宾客动手打人，则当事人应保持冷静和克制的态度，绝对不能和宾客对打起来，应马上向大堂副理和保安部报告，由他们出面根据宾客不同的态度给予适当的教育，同时将详情用书面形式向上汇报，并将事情经过和处理情况做好记录备查。

第 21 题:

在服务中遇到刁难的宾客怎么处理？

参考答案:

- 1、服务工作是与人打交道的工作，所遇到宾客往往较为复杂，由于宾客性格、修养、阶层、年龄、性别等各有不同，且宾客也不时会遇到不如意的事情，心情不愉快，有时就会对我们的服务工作有所挑剔，我们应表示理解。
- 2、我们应在日常的服务工作中揣摩宾客的心理，掌握宾客的性格和生活特点，更要注意要热情、有礼、主动、周到地为宾客服务，力求将服务工作做在宾客开口之前。
- 3、通过多方面的详细了解，细心观察，分析宾客刁难的原因，以便做好宾客的服务工作。
- 4、注意保持冷静的态度、以礼相待、谦虚待客、严于律己并表示歉意。
- 5、如仍未解决，应向上级主管反映，做好情况记录，留作资料备查。

第 22 题:

宾客向我们投诉时，怎么办？

参考答案:

- 1、避免在公共场所受理宾客投诉，如有可能引导宾客到大堂吧、客房内处理。
- 2、宾客投诉时我们首先要保持冷静，耐心倾听其意见，让宾客把话讲完。
- 3、感谢宾客帮我们发现问题，并对此事的发生表示理解与同情。
- 4、把宾客的投诉意见记录于交班本和宾客意见本上，然后向上级汇报。不要急于辩解和反驳，即便是宾客的误会也需要考虑宾客的颜面。
- 5、不论宾客是口头投诉还是书面投诉，都要详细了解情况，做出具体分析，如果是设备问题，应报大堂副理或工程部采取措施马上修理。
- 6、若宾客尚未离店，需要征询宾客意见，并让宾客知道我们已进行调查处理，把解决问题所需要的时间告之宾客。
- 7、立即采取行动。如果是我们的错，根据情况请大堂副理出面向宾客道歉，使宾客感觉受到重视。如果处理得当，会使宾客更钟爱我们酒店。
- 8、检查落实，将处理结果反馈宾客，直至满意为止。
- 9、对于宾客的暗示性投诉，我们同样要重视，及时向领导反映，以便改进服务工作。
- 10、在处理投诉的过程中，要注意把握自己的权限分寸，切不可越权允诺。
- 11、做好投诉处理记录，以便后续培训，防止类似的投诉发生。

第 23 题:

有访客到前台接待处，希望帮助查询某住客房号时，怎么办？

参考答案:

- 1、询问访客姓名及与房客关系。
- 2、对访客表示理解，请其稍候。
- 3、避开访客与住客联系，询问是否可将房号告知访客。
- 4、如住客不同意，则婉言告之访客该宾客可能是以他人姓名登记入住酒店或是未下榻本酒店。
- 5、特殊情况及时上报当值主管。
- 6、通知保安人员注意访客和住客的动向，防止发生争执，同时密切注意住客的消费情况防止逃账。

第 24 题:

有位宾客欲离开饭店，但过几天还会回来，客人想保留现住房，怎么办？

参考答案：

- 1、问清宾客是否支付外出几天的房费。
- 2、如支付，请宾客交纳房租，保护好宾客房间内的行李物品，贵重物品则要求宾客带走或寄存到前台贵重物品保险箱。
- 3、如宾客不愿付外出几天的房租，则问清其回店的确切日期，为其做好预定锁定房间，告诉宾客酒店尽量将该房预留给他，客人的行李须搬出客房，可寄存于酒店礼宾部。
- 4、此房在原住客回店前可出售给其他宾客，但必须强调可住天数。

第 25 题：

遇到宾客在大堂吵闹时，怎么办？

参考答案：

- 1、立即将吵闹的宾客带离公共场所。
- 2、安定宾客情绪，了解吵闹的原因。
- 3、如属酗酒者或精神病患者闹事，应加强对其控制，并立即将其送离酒店或送回客房。
- 4、如属宾客对酒店服务不满，应由大堂副理出面向宾客解释致歉。
- 5、如属无理取闹，应予以阻止并请保安部予以适当教育。
- 6、如对方不予合作，为防止其对营业场所的治安、秩序造成不良的影响，可将肇事者强制带离营业场所或报警处理，大堂副理应提醒保安员在处理此类事件时尽量不得使用武力、暴力，以免事态扩大。

第 26 题：

宾客开房时需多发一张早餐券时，怎么办？

参考答案：

- 1、向宾客委婉解释每间客房只赠送两张免费的早餐券，请其理解。
- 2、如宾客同意，可将多发的早餐券费用挂入其房帐。
- 3、告之宾客早餐的价格，亦可到餐厅消费后现结。
- 4、遇特殊情况应上报当值主管出面处理。

第 27 题：

接待处发现逃账黑名单内宾客入住酒店时，怎么办？

参考答案:

- 1、以礼相待，先为宾客登记。
- 2、第一时间内报告当值大堂副理。
- 3、迅速请前台收银调出以往逃账的账单。
- 4、委婉告之上次由于工作失误，以致有少许账项未结，并拿账单请其确认。
- 5、此次入住请其交纳足额的押金，以防止再次逃帐。
- 6、特殊情况或宾客不承认其账项，请当值大堂副理出面处理。

第 28 题:

宾客开房时要求享受上一次入住的价格，而上一次是酒店管理人员给予的折扣，怎么办？

参考答案:

- 1、告之宾客上次入住酒店时是某管理人员通过其权限特批给予的优惠价格，如需继续沿用此价格仍需该管理人员授权，礼貌请其联系。
- 2、尽量向宾客展示酒店客房的优惠项目引导宾客消费。
- 3、如宾客执意要求沿用此优惠价格应及时报上级当值主管处理。
- 4、当值主管在处理时可视情况给予其九折优惠，并请当值大堂副理补签，如宾客仍不满意可上报当值大堂副理或前厅部经理。

第 29 题:

宾客投诉叫醒电话未叫醒，怎么办？

参考答案:

- 1、向宾客表示歉意。
- 2、调查原因，查看是机器故障还是人为的原因。
- 3、立即采取措施加以处理，以免再次投诉扩大事态。
- 4、若由于叫醒电话确实未叫醒而给宾客带来的损失，应根据情况由酒店或当事人给予适当赔偿。
- 5、记录本次事件的发生情况、经过及处理意见供部门作培训教材。

第 30 题:

宾客反映洗涤质量不好，拒付洗衣费，还要索赔时，怎么办？

参考答案:

- 1、首先查看洗衣的质量，耐心听宾客讲叙。

- 2、为给宾客带来的不便表示歉意，承诺马上联系相关部门处理。
- 3、马上与洗衣房取得联系，说明客衣存在的问题。
- 4、请其重新进行洗涤，直至宾客满意。
- 5、如确属洗衣房的操作问题无法恢复原貌时，可视情况请示酒店领导，给予免交洗衣费或赔偿事宜。

第 31 题：

遇到宾客在酒店醉酒，应怎么办？

参考答案：

- 1、酒店中醉酒问题时有发生，而其处理方法应视人而异。
- 2、部分醉酒宾客会大吵大闹或破坏酒店设施，有时会随地乱吐不省人事，我们应保持理智，根据醉酒宾客不同情况分别处理。
- 3、对轻度醉酒的宾客适时劝导，安排其回家休息，或是建议至医务室查看，或是提供一些解酒的饮品。
- 4、对重度醉酒的宾客则协助保安员将其制服，以免扰乱其他人或伤害自己，亦可通过查找联系其好友或家人。
- 5、在安置醉酒宾客回房休息后，客房服务员要特别注意其房间动静，以免发生意外。

第 32 题：

礼宾员为客房客人送东物品时，发现此房为“请勿打扰”时，怎么办？

参考答案：

- 1、为不打扰宾客休息，此时不应敲客房门或按门铃。
- 2、根据所送物品的紧急性，判断是否延迟送入房间或先致电客房。
- 3、征得宾客同意后，将物品送入房间（如是“绝对保密”的房间应上报大堂副理出面处理）。
- 4、向宾客致以歉意，并退出客房。

第 33 题：

与宾客一同被卡电梯内时，怎么办？

参考答案：

- 1、首先自己切勿惊慌失措，应保持冷静。
- 2、与客人保持沟通，并给予适当的安慰，“请不要着急，我们酒店电梯班工程人

员是 24 小时值班，电梯很快就会恢复运行的”。

3、通过紧急呼叫按钮寻求帮助。

4、如有必要可主动陪同宾客至医务室查看。

5、代表酒店向宾客表示歉意。

第 34 题：

送物品到客房，非客房主人要求签单时，怎么办？

参考答案：

1、礼貌询问客房主人是否在房间，向其解释酒店制定，此规定的初衷——尊重房主的权益，维护房主的利益。

2、如房主未在房间，可委婉请宾客付现金。

3、如宾客不愿付现则可请其先签字确认此消费，并询问房主何时回酒店，请其提供房主的联系方式，以方便与其确认补签。

4、如房主是常客，可通过电话询问，征得同意后请大堂副理见证将其入账。

5、特殊情况可寻求大堂副理的帮助。

第 35 题：

两位宾客同时开房，发现两位接待员的报价不一致时，怎么办？（同样的房型一位宾客是协议价，另一位没有）

参考答案：

1、可以委婉地向房价高的宾客解释，因为另一位宾客是酒店的常住客，所以与我们酒店签订了消费协议，房价是根据其消费量定的。

2、建议该宾客如以后常住酒店，亦可同样至营销部签订协议，或者可以留下联系方式，待营销部的客户经理与其具体洽谈细节及价格。

3、再向宾客解释目前酒店是优惠酬宾活动期间，他所享受的房价已经是较优惠的价格。

第 36 题：

预定客人到前台来办理入住手续，此时前台才发现因某员工的失误，没有帮其预留房间，且已无该类型客房，如何处理？

参考答案：

1、向宾客诚恳地道歉，并坦白地承认我们的工作失误。

- 2、若只有高一等级的房间，应上报前厅部经理是否可为其免费升级入住，并向宾客解释清楚，使其谅解我们的失误。
- 3、待宾客入住如有必要亦可免费赠送果盘表示歉意。
- 4、若当天所有的房间都已经住满，则应主动征询联系附近同星级酒店，并为其申请折扣或是由酒店支付房费，请客人暂时住过去感受一下，一旦我们酒店有空房，将会第一时直接回来。
- 5、再次向宾客致以歉意，并感谢理解和支持。

第 37 题：

客人自称是总经理的朋友要求特价入住，怎么办？

参考答案：

- 1、请客人先入住，办理正常入住登记手续；
- 2、请客人入住后设法自己联系总经理通知总台更改房价；
- 3、请客人明白，总台只有在接到领导通知后会修改房价；
- 4、知会本部门领导，做好交接班。

第 38 题：

客人住店期间适逢生日，怎么办？

参考答案：

- 1、通知餐厅部，为客人准备生日蛋糕、贺卡和鲜花等；
- 2、通知客房部，待客人回房后通知大堂副理；
- 3、将生日蛋糕、鲜花等送到客人面前，祝客人生日快乐；
- 4、向客人征询意见或建议，并做好记录存档。

第 39 题：

引领客人进房时，发现房间未整理好或有其他客人的行李，怎么办？

参考答案：

- 1、立即退出房间，向客人道歉；
- 2、立即通知总台，报告情况，为客人换房；
- 3、带客人进入其它 OK 房，为客人办理换房手续；
- 4、与客房部核实房态，查出原因。

第 40 题：

团队行李已到，客人未到，怎么办？

参考答案：

- 1、查看预订团队，确定行李属于将到店的团队；
- 2、查看行李的完好程度，与送行李者签名确认行李件数；
- 3、将所有行李用网罩住，待团队抵店后派送；
- 4、与团队领队取得联系，做好交接班。

第 41 题：

客人提取行李时，提取联丢失，怎么办？

参考答案：

- 1、请客人说出行李件数、式样、寄存时间等信息；
- 2、确定是否有如客人所说的行李寄存；
- 3、请客人出示有效证件，与行李寄存牌进行核对，并复印证件登记，请客人签收；
- 4、提醒客人只有与寄存牌上的所有信息相符才能提取。

第 42 题：

客人到店后，客房未准备好，怎么办？

参考答案：

- 1、立即联系客房部，提供其它 OK 房，为客人办理入住；
- 2、询问客房部所要等候的时间，请客人稍等；
- 3、如时间较长，则由大堂副理引领到大堂吧休息；
- 4、随时与客房部联系，及时让客人进房休息。

第 43 题：

机场接客，未接到，怎么办？

参考答案：

- 1、询问机场工作人员该航班所有的乘客是否已都下机；
- 2、与航空公司确认该客人是否乘坐预订的航班；
- 3、电话与客人取得联系是否有临时变更；
- 4、与酒店接待处联系，客人是否提前抵店。

第 44 题：

旅行团的客人提前一天抵店，怎么办？

参考答案：

- 1、查看当天客情，确定是否可以安排；
- 2、通知酒店该旅行团的相关负责人做好接待；
- 3、就近到其他同等级以上酒店订房，安排旅行团客人入住，由客人自付；
- 4、按一般散客接待入住，房价由上级领导解决。

第 45 题：

为换房客人送行李时，客人不在，怎么办？

参考答案：

- 1、立即电话联系客人有关行李事宜；
- 2、将行李存于礼宾部，并给客人留言；
- 3、请客房服务员协助将行李送入房内；
- 4、寻找其他同行房间，将行李送入并签收。

第 46 题：

住客的行李被航空公司送错地点，要求帮助查找，怎么办？

参考答案：

- 1、安抚客人，向客人表示酒店一定会协助查找；
- 2、请客人提供其行李的件数、样式、所乘航班等相关信息；
- 3、与航空公司取得联系，告诉相关信息，帮助查找；
- 4、将客人的行李接回店内，送到客人房间。

第 47 题：

客人到店后，客房未准备好，客人表示先入住再清洁，怎么办？

参考答案：

- 1、告诉客房部，客人愿意先入住后再清洁；
- 2、告诉客人房间还未清洁好，请客人可先将行李放于行李房寄存；
- 3、为客人办理入住手续，对于房间未准备好表示歉意；
- 4、电脑上作好注明，随时关注，更改房态。

第 48 题：

送洗衣物破洞，客人与洗衣房各执己见，怎么办？

参考答案:

- 1、向客人道歉，记录客人反应的问题；
- 2、检查收衣记录单，查看有否有说明，并向收衣服务员了解情况；
- 3、与客人协商，对衣物进行修补；
- 4、与客人协商，对客人的衣物进行赔偿。

第 49 题:

预订客人电话至总台要求将其预定保留至某一很晚时间，但当日此类房型非常畅销，怎么办？

参考答案:

- 1、合理的时间为其保留预定，但必须向客人明确不能保留到次日；
- 2、尽量确认其抵店的具体时间，并与其保持联系；
- 3、经上级同意，可为其客房升级，以迎合当日此类客房的客情；
- 4、请客人提供信用卡卡号或先支付费用，作为保证类订房。

第 50 题:

客人入住时要求和以前一样将费用挂入其公司，但其非有效签单人，怎么办？

参考答案:

- 1、请客人联系该公司的有效签单人，并让其书面或传真等形式通知酒店；
- 2、先为客人办理入住手续，支付定金，待确认后归还定金；
- 3、通知与此单位的酒店销售员出面解决；
- 4、上报领导，酌情解决。

第 51 题:

客人拿着非本人的身份证来住房时，怎么办？

参考答案:

- 1、礼貌向客人解释，住房登记必须使用本人的身份证；
- 2、建议客人可先做保证类订房，为其留房，并提供办理临时身份证明的流程；
- 3、请客人提供本人的姓名，查看客史档案，为客人登记入住；

第 52 题:

客人到了预计离店的时间，但未来结账，也未办续住手续，怎么办？

参考答案:

- 1、通知客房部查看，是否是外宿房；
- 2、填写续住通知单，送入客房，请客人回来时到总台办理续住手续；
- 3、如客人的押金不足，则要进行电脑留言，并发催款通知单到客房；
- 4、根据客史档案，设法联系到客人。

第 53 题：

客人需要叫醒服务，怎么办？

参考答案：

- 1、请客人提供房号、姓名及所要叫醒的时间；
- 2、复述客人的叫醒服务要求，并确认；
- 3、做好记录，在电脑上设置；
- 4、电脑自动叫醒后，人工电话再次进行叫醒确认。

第 54 题：

外线找保密房客人，怎么办？

参考答案：

- 1、必须坚持住客的信息资料不能随意泄漏的原则；
- 2、告诉来电者暂无此客人入住，请其自行联系；
- 3、请来电者留言，为其转告；
- 4、电话询问住客是否要接电话或告诉房号。

第 55 题：

有电话找住客，但电脑显示该房未出租，怎么办？

参考答案：

- 1、向客人抱歉，说明所要转的房间为空房；
- 2、询问来电者所要找客人的姓名或单位等信息，确定是否已退房或未到达；
- 3、请来电者留下联系方式，根据客史档案对已离店的该房住客进行联系；
- 4、请来电者留言为其转告。

第 56 题：

访客要求总台将贵重物品转交给预抵客人，怎么办？

参考答案：

- 1、与访客确定是否有此预抵客人；

2、通知大堂副理，将贵重物品存于酒店贵重物品寄存箱内，大堂副理保管客人钥匙；

3、填写物品转交单，请客人留下姓名、单位及联系方式，并留言；

4、做好交接班，跟进此事宜。

第 57 题：

收到离店客人的邮件，怎么办？

参考答案：

- 1、查看客史档案，联系客人；
- 2、联系客人在本地区的接待单位，由单位转交；
- 3、留存于部门，待客人来领取，按规定处理；
- 4、对于急件等，无法联系上客人，则应立即退回。

第 58 题：

离店客人要求转交物品，怎么办？

参考答案：

- 1、时间较长，请客人寄存于礼宾部；
- 2、向客人说明对易燃、易爆、易碎、食品等不予转交；
- 3、请客人填写物品转交单，并注明联系方式；
- 4、请客人说明领取人及领取时间。

第 59 题：

客人在店外打电话要求退房，怎么办？

参考答案：

- 1、请客人报出房号及登记人姓名，进行核对；
- 2、询问来电客人的姓名，及钥匙的位置；
- 3、询问客人以什么方式结账，并做好相应工作；
- 4、通知客房部查房，进行退房处理。

第 60 题：

客人对现金押金数额高出房费有异议，怎么办？

参考答案：

- 1、礼貌向客人解释是为了其方便在酒店内消费签单；

2、礼貌向客人说明，除了房费外，还有其它不确定的费用，如电话费，餐饮消费等；

3、酒店是根据客人最终实际消费客进行结算；

第 61 题：

客人订了两间房，要求帮其晚到的朋友登记开房，怎么办？

参考答案：

- 1、礼貌向客人解释，两间房必须要有两份证件以上登记，是公安局的规定；
- 2、可让客人先开一间房，另一间作保证类订房，为其留房；
- 3、请客人提供其朋友的信息，查看客史档案，为其办理入住；
- 4、可先开房，但必须提醒客人，其晚到的朋友一定要登记，并做好跟进工作。

第 62 题：

一位客人向你投诉说他用完早餐回房时发现有一陌生人在他房间，虽未丢失物品，但感觉在你店住宿很不安全，你应如何处理？

参考答案：

- 1、向客人表示歉意；
- 2、了解详细经过和陌生人情况；
- 3、根据情况要求前台、客房、安全等部门展开调查；
- 4、及时将结果和处理意见反馈给客人，并再次致歉；
- 5、作好记录，上报领导，杜绝此类问题再次发生；
- 6、如客人仍感不安全，可进行换房。

第 63 题：

客人指定房型、楼层、房号预订，怎么办？

参考答案：

一般饭店通常不接受指定房号的订房，但会答应尽量按客人要求的房号安排；但如果遇到 VIP 或常客、客人强烈要求的情况下，预订员应视情况而定。

- 1、预订员应根据客人的预订日期查看电脑预订情况根据是否有房而判断是否接受客人的指定性预订。
- 2、若有，则应立即办理预订手续；并把需要的房号管制起来并输入电脑。
- 3、若没有，则应向客人说明情况后推销其他房间，或建议其他的入住方案（如

先入住其他房型的房间后更换等)。

4、最后向客人说明如果出现万一满足其要求的情况，则请客人谅解并换房处理。

第 64 题：

住店客人称房卡丢失了，要求总台接待重新为其做房卡，请问此时总台接待员该如何处理？

参考答案：

- 1、安抚客人，请客人报出房号或登记人姓名，进行查看；
- 2、请客出示有效证件，与电脑上登记人进行核对相关信息；
- 3、核对无误后，可为客人重制房卡，并提醒客人重制房卡是需要收费的；
- 4、请客人在账单上签名，并由收款员收取现金或把费用输入电脑。
- 5、提醒客人妥善保管房卡，并告知原房卡已失效，请客人安心。

第 65 题：

客人自称是饭店的协议客人，要求以协议价入住时，如何处理？

参考答案：

- 1、礼貌地请客人提供协议单位名称，查看电脑。
- 2、确认无误后，为客人办理入住手续，并按照协议价入住，同时征求客人结账方式。
- 3、若无法判断是否应以协议价入住时，应请客人与其单位负责人联系，并通知饭店营销部以协议价入住。或请客人稍候，并及时联系营销部人员咨询有关该客人是否可以以协议价入住等事项。
- 4、建议客人先以门市价打折后入住，并请客人一旦联系到后立即要求营销部人员通知总台更改房价。
- 5、将客人的有关特殊信息输入电脑中的备注栏内，以便查询。

第 66 题：

饭店由于客满，无法满足客人的换房要求时，如何处理？

参考答案：

- 1、向客人表示歉意，并说明原因，请客人谅解。
- 2、问清客人换房的原因，提供合理化的建议供客人选择。如客人是由于同事或亲友到来，人数增加而换房，则可以建议客人合用房间。

3、若客人不愿意接受，则记录客人的姓名、现住房号及具体换房要求，并答应有房间的话则优先换房。若是由于房内设施设备损坏而无法修复，则应上报部门管理人员处理。

4、对客人的接受表示感谢，并再次道歉。

第 67 题：

团队到达时要求增加房间数量，如何处理？

参考答案：

- 1、首先应对照本饭店与旅行社签订的合同，确定是否能给予增加和签报。
- 2、如可以则请陪同在团单上注明原因、报账单位并签名。
- 3、同时还需查看客房的出租情况以及预订情况，如果有房间的话，则将增加的房号明确注明在团单上。
- 4、办理入住登记手续。
- 5、通知销售部、餐饮部等相关部门增加的人数，以便及时改变接待计划。

第 68 题：

由于超额预订，造成客人已订房而饭店无房时，如何处理？

参考答案：

根据判断客人的不同情况采用不同的处理办法：

- 1、与团体客人商量是否可以合用房间以减少占房数；腾出内部自用房；打折出租微损坏的客房；建议团队或会议中的地陪与会务组人员（本地且离家较近的客人，但不能强迫）把房间让出等。
- 2、如果超额预订的房间总数大于饭店房间可优化使用的总数时，预订员可以与客人商量退房并提供方便。
- 3、如果出现是某一类客房超额预订，则可采用房间升级的办法。
- 4、可以对预订客人进行分析：对一般类预订的客人可以不留房；对于确认类订房的客人，则可以预留到双方协定的时间，如到晚上 18 时或双方约定某时为止。对保证类订房的客人确保订房。要求预订员及时与客人沟通，确认预订情况，以便于控制房态。

第 69 题：

参考答案：

退房时客人表示不喜欢房间设施，要求房费打折时，该如何处理？

- 1、原则上应婉言拒绝其要求，并向客人说明入住时是征求客人意见才安排房间的。
- 2、建议客人下次若对房间不满意，应早通知总台换房。
- 3、同时应问清客人对房间有哪些方面的意见，以便于饭店今后改进。
- 4、应对客人表示感谢，并向客人介绍饭店其他类型的房间。
- 5、欢迎客人下次光临，向客人说明饭店已建立客史档案，请其放心，下次入住时，饭店将会向其提供较为舒适的房间。
- 6、若是在淡季或曾住过本饭店，可视实际情况给予适当的优惠。

第 70 题：

客人表示不愿意预付押金时，怎么办？

参考答案：

- 1、首先了解客人不愿意的具体原因。
- 2、若此时客人表示现金不够，则可以建议客人选择预收定金的其他方式。
- 3、若客人不愿意接受有关预收押金的比例额度，应耐心地向客人解释饭店的有关规定，同时向客人说明饭店收取一定押金的目的是为了确保客人在本饭店消费的方便性，告诉客人可以凭房卡在本饭店任何营业点消费；并向客人申明饭店对客人押金按“多还少补”的原则。
- 4、如果此时客人还是不能接受，则及时通知当班大堂副理或前厅部经理协助解决。
- 5、若同意客人不付或少付押金，则请管理人员在客人入住登记单上签署意见，并在备注栏中注明，以提示其他员工注意并做好押金的跟催工作。

第 71 题：

陌生客人到总台来取钥匙，怎么办？

参考答案：

- 1、查看总台是否有陌生客人所说的钥匙寄存；
- 2、查看此钥匙的领取是否有说明或特殊要求；
- 3、对陌生客人进行身份核对，有必要时可进行登记；
- 4、婉转请陌生客人与钥匙的持有人进行联系，并转告总台是否可领取；

第 72 题:

住客拖欠账款，怎么办？

参考答案:

- 1、发催款通知单到客房，请客人交付欠款；
- 2、撤除房内酒水，关闭外线电话；
- 3、与大堂副理到客房，请客人当面付款；
- 4、将客人欠款现象输入客史档案，有必要时列入酒店不欢迎名单；

第 73 题:

客人在大堂休息处的沙发上睡觉，怎么办？

参考答案:

- 1、行李员应上前轻拍客人肩膀，友好地提示客人大厅温度较低，小心着凉。
- 2、如果是住店客人则可以建议客人回房休息，若有事请留言。
- 3、提醒客人此处是大堂休息处，在大堂休息处休息容易造成财物丢失。

第 74 题:

客人要求提供饭店管理人员的电话号码时，该怎么处理？

参考答案:

- 1、首先应问清客人的姓名、单位、请客人稍候，并向客人解释饭店的有关规定，请客人谅解。
- 2、征求客人是否可转呼其所找的管理人员，并立即转呼。
- 3、若无回应，则应礼貌地请客人留言。注意要问清客人的电话号码及客人的姓名，以便告之管理人员后及时联系客人。
- 4、感谢客人的来电，并向其道别。
- 5、将客人的留言及时回复饭店管理人员，同时做好记录工作。

第 75 题:

参考答案:

客人把脚搁在休息处茶几上时，怎么办？

- 1、应上前用友好地眼光看着客人，然后将目光转移至客人搁在休息处茶几上的脚，并打手势告诉客人将脚放下。
- 2、如果客人不理解，则应走近客人的身边，礼貌地请客人把脚放下并表示感谢。

注意此时要使用敬语，对不同的客人可以采用不同的称呼。

3、用其他服务方式使客人改变姿势。

4、如果客人还是一意孤行，则及时报告上级进行处理。

第 76 题:

无法对客人的信用卡进行授权时，怎么办？

参考答案:

1、服务员应查明不能授权的原因，同时向客人表示歉意并请客人稍候

2、前厅收款员应再次确认是否是由于自己操作失误所引起的。

3、如果确认不是，应与信用卡授权中心取得联系，若是由于信用卡授权中心的线路出现故障或较忙的原因，则问清线路恢复正常使用所需时间，以便向客人解释。

4、若是客人在住店消费超过有效限额的原因，服务员应通知信用卡授权中心，申请授权号码，所批准的授权号码应写在信用卡单据的右上角。

第 77 题:

客人打开保险箱后发现丢失了物品时，怎么办？

参考答案:

1、首先安慰客人，并立即通知前厅部经理或大堂副理前来处理。

2、应请客人到休息处，以便深入了解具体情况，注意不要选择在营业点处理（特别是大堂）。

3、立即通知安全部人员、保险箱专管员、前厅部经理、财务部经理，以便统一做出及时处理。

第 78 题:

住店客人反映房间设施设备不能正常使用时，怎么办？

参考答案:

1、先向客人表示抱歉，问清客人房号与姓名及设施设备的名称等。

2、请客人稍候，立即通知工程部人员快速到现场维修。

3、通知房务中心人员有关维修事项，及时做好跟进工作。

4、若是不能及时修复，应与客人商量换房处理，及时更改房态。

5、由于饭店设施设备的出现故障而给客人带来不便，向客人再次表示歉意。

第 79 题:

客人生病让你去买药时如何处理?

参考答案:

- 1、首先应问清客人哪儿不舒服，是否去过医院；
- 2、如果客人表示已去过医院，并表示药将用完，希望行李员帮助配药时，行李员应问清客人病情及药的名称、客人房号。若是一般病情且房务中心有备有同样的药，则请客人稍候，并通知房务中心送药到客人房间；若是饭店无法提供的药，则要请示部门管理者同意后，方可替客人买药，但要注意替客人买药前一定要向客人问清药名、出产地等，必要时可先到客人房内拿取药壳后买药；
- 3、若是客人没有去过医院并且病情较为严重，则建议客人立即去医院，千万别耽误病情，并表示有需要饭店会提供帮助的；

第 80 题:

在接听电话的过程中发现客人身体不适，怎么办?

参考答案:

- 1、首先表示同情，请客人放心，饭店会安排相关人员进行照顾。
- 2、立即询问客人是否去过医院，是否用药等。
- 3、告诉客人就近医院或药店的具体位置，同时向客人表明若需要帮助请与大堂副理联系。
- 4、将客人生病的情况记录在交接本上，通知相关部门关心该客人。

第 81 题:

深夜，客人来电话说隔壁的客人很吵，无法入睡，应如何处理?

参考答案:

- 1、向客人表示歉意，问清客人房号及客人投诉的房号。
- 2、打电话或进客人投诉的房间，劝告嘈杂的客人，不要影响其他客人的休息。
- 3、若实在不行，酒店房间允许的情况下，可以建议客人换房处理。

第 82 题:

客人晚上结账，第二天早上离店，要求保留客房钥匙，怎么办?

参考答案:

- 1、向客人解释酒店结账是 24 小时服务的，客人完全可以在要离店时办理退房结

账；

2、征得客人同意，可进行查房，结账，但仍需留存作为钥匙或其它可能产生费用的预付金；

3、没有查房的情况下，可先将房费结清，但仍需留存作为钥匙或其它可能产生费用的预付金；

4、电脑上做好备注，并做好交接班。

第 83 题：

在客人寄存行李时，发现有破损怎么办？

参考答案：

1、行李员要当面向客人说明情况，并询问客人破损原因，以便确认赔偿的责任者。

2、查看行李破损具体情况，确定修补措施。

3、客人提出请饭店帮助修补的要求时，行李员应与客人讲清修补所需费用由客人支付，客人同意后方可外出修理。

4、问清客人姓名、房间号码和提取行李时间。

5、将所有以上情况详细地记录在行李寄存卡上，特别要注明行李破损情况及行李修补的详细情况等。

第 84 题：

一批年轻的客人要求开启冷空调，可是前面入住的老年客人要求开暖空调，如何处理？

参考答案：

1、上了年纪的客人一般身体状况不如年轻人，比较怕冷，要注意观察并作相应的准备。

2、满足单方面的要求或者大部分客人的要求不是解决问题的最好办法，酒店应当尽量做到两全其美。在做不到的情况下，也应对受损的一方采取适当弥补措施，以求双方心理上的平衡。

3、用事实向客人说明（如电子测温）不开空调的合理性。

4、在季节变化或接待特殊宾客（如来自热带的客人，老弱病残等）时，要有足够的备用物品，如毛毯、鸿运扇，以及应急用品如冰块等。

第 85 题:

客人离开酒店几天后，发现身份证没有了，并坚持声称总台人员没有将身份证还给他，如何处理？

参考答案:

- 1、帮助客人寻找。
- 2、协助客人重新办理新的身份证或者临时身份证。
- 3、为客人提供下次入住的优惠等。

第 86 题:

前台办理手续的客人较多，客人抱怨结账速度太慢，赶着离店，如果你是前台接待员，你应如何处理？

参考答案:

- 1、查看客人的付款方式，如果客人为信用卡客户，告知客人可提前离店，稍后办理信用卡结算。
- 2、如客人为酒店常客、商务客人以及网络客人，询问客人房内是否有消费，可为客人提供免查房服务。
- 3、如客人不符合免查房或信用卡业务结算，请客人耐心等待，按照退房客人先后顺序，办理结账。
- 4、如客人因要事需提前离店，可告知客人预付一笔预授权，房费从预授权中扣除。
- 5、如客人有账单或发票需要，请客人留下地址及联系方式，将单据邮寄给客人。

第 87 题:

如何处理客人发生口角、打斗？

参考答案:

- 1、发现客人开始产生口角，通知经理应马上出面调解。
- 2、如发生打斗应立即通知上级管理者。如情况严重的，即时通知保安，让保安把打斗的客人送出门口并注意事态的发展。

第 88 题:

客人在前台大堂、走廊不小心摔倒时，怎么办？

参考答案:

- 1、迅速上前扶起客人，询问客人是否跌伤，是否需要请医生为其处理一下。
- 2、如是轻伤，应找些药物处理，如有必要迅速将客人送到医务室。如伤势较重，请医生迅速赶至现场进行简单处理后，并就近就医。
- 3、如客人需外出治疗，应迅速安排有关车辆及陪同人员，通知领导。
- 4、查清摔倒的原因，如果是酒店方面原因，应及时通知有关部门采取措施。

第 89 题：

客房服务员告知客房内地毯发现烟蒂烫洞，怎么办？

参考答案：

- 1、请客房服务员再次确认是否新出现的烟洞或确定是该客住房期间所造成的；
- 2、向客人解释客房内地毯上有烟洞，根据酒店的规定需要赔偿；
- 3、如有异议，与客人一起上房进行查看，请客人回忆；
- 4、可酌情减免赔偿费用。

第 90 题：

客人用了客房的小酒吧内的饮料，却矢口否认，怎么办？

参考答案：

- 1、请客房部再次进行查看，房内的饮料是否是及时的补充过，或客人已经支付过；
- 2、请客人询问同住的客人是否有使用，或回忆是否在住宿期间有朋友会面等；
- 3、也请客人回忆是否饮料放置在房内的其它位置，请客人协助；
- 4、可酌情减免此费用。

第 91 题：

客人在店期间死亡，怎么办？

参考答案：

- 1、立即通知保安部，并封锁现场；
- 2、根据上级指示报警，同时留住同房人员或客人的朋友等；
- 3、打印该客人的相关信息资料，以及住店期间的监控录像；
- 4、招集酒店相关人员，如该房的清扫员等，配合警方工作。

第 92 题：

客人携带的密码箱钥匙丢失，要求帮助开箱，怎么办？

参考答案:

- 1、请客人出示有效证件，进行登记；
- 2、请客人报出箱内相关物品，以便开箱后核对；
- 3、请客人填写开箱授权书，并签名；
- 4、由保安员、工程人员、值班经理在场情况下进行开箱，同时也签名

第 93 题:

有人到饭店逼债，要求告诉客人房号，怎么办？

参考答案:

- 1、必须坚持住客的信息资料不能随意泄漏的原则；
- 2、婉转告诉来访客人暂无此客人入住，请客人自行联系；
- 3、请保安部协助，以防事态扩大。

第 94 题:

接听电话时对方声音太小，听不清楚怎么办？

参考答案:

- 1、向客人抱歉，请客人声音大点；
- 2、建议客人重新拨打或改变通信工具；
- 3、仔细聆听，做好笔录；
- 4、将记录内容进行复述，与客人确认。

第 95 题:

接到无声电话，怎么办？

参考答案:

- 1、向对方抱歉，听不到声音，请其大声点；
- 2、请对方重拨或更换通信工具；
- 3、听不到对方的声音，请其先挂机；
- 4、挂机后检查电话机是否正常。

第 96 题:

电脑出现故障，无法提供叫醒服务，怎么办？

参考答案:

- 1、请客人提供房号、姓名及所要叫醒的时间；

- 2、复述客人的叫醒服务要求，并确认；
- 3、做好记录，并进行交接班；
- 4、人工电话进行叫醒，必要时请客房服务员现场叫醒。

第 97 题：

客人结账后，要在房内挂外线，怎么办？

参考答案：

- 1、礼貌向客人解释结完账后，房内的电话是不能打外线的。
- 2、建议客人到酒店商务中心使用公用电话。
- 3、建议客人支付押金，并关注客人电话账单。
- 4、电话账单结算完毕后，及时关闭外线电话。

第 98 题：

有客人至总台，自称是公安局，要求查找某一住客或其它事件，怎么办？

参考答案：

- 1、请此客人出示有效工作证，并记录姓名、单位；
- 2、确认后，积极配合，通知大堂副理和保安部；
- 3、带公安人员进入非客服务区进行协助；
- 4、对外进行保密。

第 99 题：

一台胞携带中华民国护照登记，怎么办？

参考答案：

- 1、明确大陆不承认中华民国护照的合法地位，不能使用登记；
- 2、请客人出示台胞证或其它有效证件；
- 3、可请客人提供此前入住过酒店信息，可与此酒店联系取得资料；
- 4、要明确先登记后入住原则。

第 100 题：

某团体签证的外宾成员，在团体离店时，要求续住离团单独活动，怎么办？

参考答案：

- 1、联系此团的旅行社或接待单位；
- 2、要求此团的旅行社或接待单位出示证明；

- 3、请客人到本地公安局出入境科办理手续；
- 4、以一般散客形式进行重新登记入住。

第 101 题：

送洗衣物破洞，客人与洗衣房各执己见，怎么办？

参考答案：

- 1、向客人道歉，记录客人反应的问题；
- 2、检查收衣记录单，查看有否有说明，并向收衣服务员了解情况；
- 3、与客人协商，对衣物进行修补；
- 4、与客人协商，对客人的衣物进行赔偿。

第 102 题：

客人住店期间有逃账迹象，怎么办？

参考答案：

- 1、检查该客人在酒店发生的费用是否超出所预交的押金，及时催促客人结账或再预付押金；
- 2、查清该客人是否是逃帐黑名单人。如是，必须通知保安部协助解决。
- 3、拖欠的账目迟迟不结应采取果断措施。如关闭该房间长途电话和小酒吧，取消其签单权等。必要时可采取双锁客人房和“人盯人”的方式促其结账，也可以由律师出面，通过法律程序予以解决。

第 103 题：

安排客房的原则是什么？

参考答案：

- 1、VIP 客人或 VIP 团体；
- 2、团体或会议；
- 3、保证类订房或确认类订房；

第 104 题：

某日中午，一位已预订你饭店房间的客人要求前去接机的饭店代表先将他的两件行李送回饭店，待他晚上回店开房后再取回行李，你应如何处理？

参考答案：

- 1、了解行李情况，贵重物品或金钱应请客人自己携带，易碎品则要小心轻放；

- 2、检查一下行李的情况，是否有破损；
- 3、填写行李寄存卡，寄存联挂在行李上，提取联交客人；
- 4、将行李运回酒店寄存，作好交班。

第 105 题：

什么是房间差价或房间升级？饭店实行房间升级有何好处？

参考答案：

- 1、房间差价是指不同类型、不同档次的客房之间的差异价，而形成价格上的不同；
- 2、房间升级是指支付相同的房费却入住高价位的客房；
- 3、实行房间升级可以合理调节客房使用，缓解客房预订；
- 4、实行房间升级可以使客人感到被重视，享受到价格上的优惠，对酒店产生好印象。

第 106 题：

客人正在谈话，如有急事要找他，怎么办？

参考答案：

- 1、不能冒失打断客人间的谈话；
- 2、双目注视所要找的客人，引起其注意；
- 3、当客人意识到停止谈话时，应首先向客人表示歉意，说明来意；
- 4、说话内容要简明扼要，待客人答复后应表示感谢，同时向其他客人表示歉意。

第 107 题：

客人对账单收费怀疑不愿付款时怎么办？

参考答案：

- 1、收银员应自行耐心仔细地检查所有消费内容、数量、单价、金额、折扣、服务费等是否正确，如有疑问必须及时向营业部门经手人了解情况。
- 2、收银员确保账单无误后，应耐心仔细地将客人消费的所有品种及价钱向营业部门结账负责人解释清楚，必要时用纸条将收费计算方法列明，以便营业部门人员进一步向客人解释。
- 3、如客人要求与收银员当面核对账单，收银员确保账单无误的前提下，事先应将可移动的计算器放于客人面前，以便客人复核所用，同时耐心仔细地在客人面

前逐一对帐，核算一次，有礼貌地向客人解释，不可有不礼貌的表情流露，结账后要表示道谢。

第 108 题：

如果客人认为账单总数过多时，你怎么办？

参考答案：

- 1、应感谢客人指出账单中存在的问题。
- 2、让客人稍等片刻进行查对。
- 3、告知客人查核的结果。
- 4、如果账单的确有错，向客人表示歉意，并重新开单结账。
- 5、不管是哪个部门的过错，也不能互相埋怨或指责，要维持饭店的声誉。
- 6、如果客人感觉账单上的消费内容太明细，可按客人要求打印分类汇总账单。
- 7、再次对客人表示感谢，保证下次不再会犯类似的错误。

第 109 题：

如果你发现客人给您的是假钞或破损纸币，你怎么办？

参考答案：

- 1、向客人表示抱歉，并解释我们不可以接受这样的纸币，按照规定应交给银行处理。
- 2、对于 50 和 100 元面额的人民币，可试用验钞机验证。
- 3、告诉客人验证假钞的方法，或将破损纸币拿给客人验证。
- 4、帮助客人回忆假钞的来源，并报告给酒店有关部门。
- 5、提醒客人收拿纸币时要特别小心，以免给自己带来不必要的麻烦。
- 6、即使发现假钞，为保障客人面子，绝不可大声喧嚷，以免客人尴尬。

第 110 题：

当客人没有足够的钱结账时，你怎么办？

参考答案：

- 1、可请客人用信用卡付或其它方式。
- 2、向前厅部经理或大堂副理报告情况。
- 3、可请客人到没人的地方，请客人致电朋友或亲戚来结账。
- 4、可以暗示客人在酒店是否有认识的经理，请部门经理为他担保。

5、如客人（家在本地）没有其它办法付款，可由大堂副理或保安用酒店的车辆送回住处，并收款。

6、有必要时应记清楚客人的地址、电话号码、身份证、单位名称，最好能请客人留下名片。

第 111 题：

客人嫌房价太贵，说以前通过旅行社订房比这便宜，为什么不能按以前价格来收，怎么办？

参考答案：

1、门市价与旅行社的合同价是有区别的，旅行社与酒店签有合同，每年为宾馆销售大量的房间，故房价有较大的优惠。

2、由于客人入住过多次，可视情接待处或相关权限人员给予一定的折扣。

3、如客人仍不愿意，可视情况及权限赠送水果篮或早餐券一份，以给客人感到酒店的重视及优惠。

第 112 题：

外国客人入住酒店，但在交订金时说身上没带足够的现金，其朋友晚上会带钱来，应如何处理？

参考答案：

1、建议客人用酒店接受的信用卡付订金。

2、如没有信用卡，可请客人先交一部分订金，待他朋友到时再补足。

3、对于少行李或无行李者，要注意其消费情况，防止逃帐。

第 113 题：

客人填写登记卡时，只签了姓名而不愿意填写其它内容，说他可以交足押金，酒店完全可以信任他，对此应如何处理？

参考答案：

1、向客人解释，入住填写登记卡是公安局的规定，并非不相信客人；

2、填写登记有利于我们为客人提供良好的服务；

3、如客人嫌麻烦，我们可以代其填写其它内容；

4、做好客史档案，以便下次入住时为此客预先登记好有关内容（提前准备好登记表）；

第 114 题:

某日早上，由于行李员大意，漏收了旅行团其中一间房的行李，发现时，该旅行团已飞往 A 城市并在该城逗留两晚，你应如何处理？

参考答案:

- 1、与该团全陪联系，查出该团在 A 城所住酒店。
- 2、利用最快的航班将行李托运到 A 城市。
- 3、通知该团全陪，请其领取行李，并向客人转告我们的歉意。
- 4、对行李员进行教育和处理。

第 115 题:

客人投诉电话总是打不通，怎么办？

参考答案:

- 1、首先要了解清楚客人是否掌握正确拨打电话的方法，详细介绍使用方法。
- 2、查一下线路，如由于线路忙拨打不通时，请客人耐心等待。
- 3、如属设备故障，经客人同意采取措施修理，并向客人致歉。

第 116 题:

某日早上，你接到美国一家公司打来的长途电话，要求为他们公司一位计划当天入住你饭店的职员订房，希望饭店安排人员接机，并在该客人的房间内放鲜花、水果、及他公司的致敬信，以示庆祝该客人的生日。你如何处理？

参考答案:

- 1、问清其详情和具体要求；
- 2、确认对方如何付款；
- 3、安排接车、放置鲜花、水果及致敬信；
- 4、饭店对住客表示生日问候，并按照酒店相关规定为客人提供免费生日蛋糕等额外优惠。

第 117 题:

客人结账时，发现个别账单签名与他的字迹不符，怎么办？

参考答案:

- 1、非常抱歉出现此类事情，立即进行对比查看；
- 2、询问客人是否同意过同房客或其他朋友将消费记入房费中；

- 3、对于仍存在的异议，请客人先将账挂起，调查清楚后再结；
- 4、对于有异议的账单，与当班的收银员进行核对、询问详情。

第 118 题：

客人要向你赠送礼品或小费时怎么办？

参考答案：

- 1、由于员工服务周到、热情，深得客人的好感，客人往往喜欢赠送礼品或小费表示感激。遇到此事时，服务员首先要婉言谢绝，向客人表示不收礼品或小费原因。
- 2、如果实在推辞不下时，应暂时收下，并立即向客人表示谢意。
- 3、事后向上级管理者讲明原因，做好登记以便统一处理。

第 119 题：

发现未付账的客人已离开酒店怎么办？

参考答案：

- 1、如果发现客人不付账离开了酒店，根据所在收银点应马上通知营业部门人员或大堂副理追上前，有礼貌地小声地把情况说明，请客人补付费用。如客人与朋友在一起，应请客人站到一边去，再将情况说明，这样可照顾客人的面子而使客人不致难堪。
- 2、如不注意礼貌，粗声粗气地质问客人，有可能使客人反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。
- 3、如客人已离开酒店造成漏收，必须第一时间知会营业部门经理和直属上司，同时写份书面的事情经过，交营业部门跟单人和经理签名证实。
- 4、漏收客人的消费账单可先暂挂“临时公司”挂帐，但必须由营业部门经理签名担保跟进，并将经过书附账单后。
- 5、重大金额的账单必须第一时间通知财务经理和总经理，以便上级及时处理。

第 120 题：

处理投诉的原则是什么？

参考答案：

- 1、真心诚意地帮助客人解决问题：理解客人的心情，同情客人的处境，设身处地地站在客人立场上努力分辨和满足他们真正的需求，满怀诚意地帮助客人解决

问题

2、不与客人争辩：应让客人把话讲完，对客人的遭遇表示同情，感谢客人对饭店的关心与信任，即使客人情绪激动、误会，也不能与客人争辩，用自己的文明影响客人，取得客人理解。如客人仍怒气难息，应请上级来处理。

3、不损害饭店的利益：接受客人的投诉时，不可当客人面批语饭店其他部门或人员，也不可轻易允诺客人物质方面的要求，而实际上又做不到。可通过对客人的关心、体谅、照顾和优质的服务来解决。

第 121 题：

投诉处理完毕后，饭店应采取的措施有哪些？

参考答案：

1、了解分析投诉形成的原因，涉及个人责任的，按饭店制度对有关责任人进行惩罚；涉及饭店制度中存在漏洞的，应查缺补漏、完善制度。

2、迅速找到有关责任人所在部门，尽快执行饭店制度。

3、找出投诉较多的问题与环节。

1) 可统计投诉，找出被投诉最多的部门，个人及问题。

2) 可统计宾客意见书上的意见，确定哪个部门、个人存在的不足最多。

3) 把投诉的统计、分析、处理经过及客人对处理的意见，反馈到有关部门，以便这些部门改进工作。

4) 根据投诉记录与其他资料，建立、补充客人投诉档案。

5) 针对薄弱环节，加强员工培训，改进其服务态度与服务质量，特别要培训前厅服务人员掌握正确的处理投诉的方法。

第 122 题：

遇到行动不便的客人入住时怎么办？

参考答案：

1、在征得客人同意情况下，为客人提供帮助。

2、为客人安排客房、餐桌，尽量靠近电梯或门口。

3、快速为客人办理入住手续，并提醒客人有需要时，随时通知饭店相关岗位为其服务。

4、对客人进行关注，随时提供细致、周到的服务。

第 123 题:

客人要求用一个证件同时开两间房时怎么办?

参考答案:

- 1、礼貌地向客人解释饭店的有关规定：两间房必须要有两份以上证件登记。
- 2、若客人表示其朋友要随后到达饭店，则应请客人先开一间房间，另一间作保证类预订处理。
- 3、若客人坚持要办理入住手续，则应请客人提供其朋友的有关信息，查看客史档案，办理入住。为客人办理入住手续后，提醒客人请其朋友到总台办理登记手续或通知接待员上房间办理。
- 4、对客人表示感谢，并做好跟进服务工作。

第 124 题:

持住宿凭证的客人提前或延迟到达如何处理?

参考答案:

- 1、接待员应向客人表示欢迎，再查看当天的开房情况而决定是否给客人安排客房，并请示当天的管理人员。
- 2、若是可以开房，则要到预订处提取出该客人的订房单。
- 3、延期到达的客人则要视具体情况出具证明给客人，以便客人向旅行社结账。

第 125 题:

一对外国夫妇在前台办理入住登记手续时，他们的三个孩子却在大堂内大声喧闹、追逐，你应如何处理?

参考答案:

- 1、小孩在大堂喧闹追逐会造成不良影响或突发事件;
- 2、礼貌地劝阻小朋友;
- 3、给予他们更多关注，以免摔伤或损坏酒店物品;
- 4、请其父母看管好小孩。

第 126 题:

客人自称在旅行社订了房，且已付了全部费用，但我们一时又查不到预订资料，你应如何处得?

参考答案:

- 1、向客人了解详细的订房情况；
- 2、进一步检查是否是我们漏订房；
- 3、客人若有旅行社的订房凭据，且旅行社与我店有合同，视情可先安排客人入住再与旅行社联系确认；
- 4、若客人无任何凭据，则与旅行社联系确认。

第 127 题：

查不到访客要找的客人时怎么办？

参考答案：

- 1、首先与访客确认该客人是否肯定住店。
- 2、如对方肯定，则应按照以下顺序查找：查当天抵店的客人的订房表、查以后几天抵店的客人的订房表、查今天和前几天结账客人的名单、用英文查找。
- 3、若查到，但客人尚未到达，则请访客在客人预计到达的日期再来或请客人留言。若客人已离店，则应查看是否有离店客人特别委托。如果没有应将客人的离店时间告诉访客，并请访客与该客人自行联系。
- 4、向访客再次表示抱歉。

第 128 题：

一位前来入住的李小姐自称是北京一家外企公司的经理，她的公司与你店有协议，已让秘书帮其预定了你饭店的标准间，但你却查不到预定，你将如何处理？

参考答案：

- 1、向李小姐表示歉意，并查找档案是否确实是酒店协议公司如无异议，则按协议价格入住；
- 2、如核对有误，先按散客形式及价格安排客人入住；
- 3、向李小姐讲清房价的差异，请她同公司和预定人联系，补发预订单。同时联系营销部，落实预定；
- 4、作好交班，以便第二天更改有关资料。

第 129 题：

住店客人要求房号保密时怎么办？

参考答案：

- 1、问清客人的房间号码或登记人姓名，查看电脑备注栏中的内容。

- 2、核对并确定后，问清客人保密程度
- 3、将客人需要保密的具体内容输入电脑，即在电脑上设 DDD。
- 4、并通知总机有关保密事项。

第 130 题：

客人在预订房间时嫌房价太贵如何处理？

参考答案：

- 1、预订员应妥善地运用推销语言技巧。
- 2、若客人还是未下结论，则不妨采用对比法，将客人所预订的房间与其他饭店的进行对比。
- 3、建议客人入住尝试，为客人办理预订手续。

第 131 题：

已预订的客人要求增加房间数量时怎么办？

参考答案：

- 1、预订员应先问清客人的有关信息。
- 2、根据客人所提供的资料查找客人的预订单，核对无误后方可操作。
- 3、预订员应先查看电脑中饭店预订信息情况，判断是否接受客人的要求。
- 4、若不能满足客人的要求，则应向客人推销其他类型的房间或婉言谢绝客人的要求。
- 5、再次向客人复述当前客人的预订房间数以及其他信息。
- 6、更改预订单，将已修改的预订单发送到有关部门与班组。

第 132 题：

已预订的客人要求减少房间数量时怎么办？

参考答案：

- 1、预订员应先问清客人的有关信息。
- 2、根据客人所提供的资料查找客人的预订单，核对无误后方可操作。
- 3、预订员应先查看电脑中饭店预订信息情况，判断客人的性质。
- 4、预订员应先看客人的预订是否属于保证类预订。
- 5、与客人讲清楚双方在预订时所协定的有关内容，让客人理解。
- 6、最后预订员要将客人的预订单进行更改，并将客人预订更改内容整理后发放

到有关部门与班组.

第 133 题:

客人更改预订日期时无房怎么办?

参考答案:

- 1、首先应向客人道歉，并简单说明原因，以尽量得到客人的谅解。
- 2、向客人询问是否可以改变日期或建议预订其他房间类型等。
- 3、若是客人不同意，则建议将客人预订暂时列入候补名单上。
- 4、问清客人联系电话，以便于及时与客人联系。
- 5、取消或更改原来的预订单，并及时发送到各相关部门或班组。

第 134 题:

如何处理 VIP 房号的变更?

参考答案:

- 1、首先判断要求变更房号的时间。
- 2、若在 VIP 客人抵达饭店前，则预订员首先应记录更改人的姓名、工作单位、日期、时间、经手人。
- 3、检查是否已报房号给接待单位。
- 4、如果已报，则应及时通知有关接待单位。
- 5、若在客人抵达后，则需要通知接待单位和将 VIP 单发至的所有部门，并做电脑房号更改。

第 135 题:

如何处理 VIP 房号的取消?

参考答案:

- 1、首先判断要求变更房号的时间。
- 2、若在 VIP 客人抵达饭店前，应记录取消人的姓名、工作单位、日期、时间、经手人。
- 3、通知饭店的接待部门和人员，并做电脑取消。
- 4、若在客人抵达饭店后，除需要记录以上取消预订人的资料外，还应通知饭店的接待部门和人员，并做好电脑取消。

第 136 题:

客人要求重新制作房间钥匙时怎么办？

参考答案：

- 1、首先问清客人姓名、房号，并与电脑中的客人资料相核对。
- 2、确定是属于该房间的钥匙后，问清客人不能使用的原因而判断是否重制。
- 3、若是客人使用方法不对，则应通知行李员陪同客人上房协助开门。若是客人使用不恰当而致使房间钥匙无法正常使用，则应立即为客人重制钥匙并再次提醒客人使用注意事项。
- 4、再次向客人表示歉意。

第 137 题：

一位外宾在前台办理入住时计划住一个星期，并预付了全部房费。客人入住三天后因故回国，但他要求不退房，说他公司的另一位同事会在今天续住此房，你将如何处理？

参考答案：

- 1、可以答应客人的要求，但请其写下书面证明，注明同事的姓名；
- 2、请该住客付清自己的杂费，并确认其同事的杂费及逾期房租由谁付；
- 3、问他的邮递物品如何处理；
- 4、其同事来时，办理登记手续，说明费用如何支付；
- 5、更改资料，原住客的资料一般都要保留。

第 138 题：

团体客人提出一些特殊要求时如何处理？

参考答案：

- 1、当客人提出要使用已关闭小酒吧，则接待员请客人支付押金，然后通知客房部打开小酒吧。
- 2、当客人提出需要叫醒服务时，接待员应准确无误地记下客人的房号及叫醒的具体时间，随后正确地将叫醒服务的时间和房号报给总机，然后请总机复述一遍。
- 3、当客人提出留言、物品转交、寄存服务或信件邮寄服务时，则应按照饭店相关规定妥善处理。

第 139 题：

客人预订 2 间房，酒店误安排给另一位同姓名的客人了，此时房间已客满，该

如何处理？

参考答案：

- 1、向客人真诚致歉。
- 2、酒店负责安排其到另一家酒店，并付给客人打车费。
- 3、如果是“保证订房”，酒店负责支付客人入住其他酒店的费用以及来回车费，并负责电话转告（如有客人朋友来电或来店查询）。

第 140 题：

客人生病怎么办？

参考答案：

- 1、对客人表示关切，简单询问一下病情。
- 2、客人行动方便，引导他去医务室，行动不便则叫医生到现场诊断。
- 3、需要运送的客人，要避开公共场所。
- 4、如果是传染病要做好消毒。
- 5、慰问病人。

第 141 题：

如何做好团体房间预订控制？

参考答案：

- 1、销售部收到团体计划后，应将计划签署意见后交预订处统一处理有关订房的安排。
- 2、预订处应根据每一个团体的成团率，预测该团体的实际到达人数。
- 3、根据每个饭店的实际营业情况而确定预测的时间及团体用房占用率。
- 4、根据饭店的具体规定确定不同季节不同客人的留房比例。
- 5、严格控制在旺季、订房较满或特殊情况下的团体预订，一般来讲这种情况下必须要经过部门经理的审批。

第 142 题：

客人订房时无房怎么办？

参考答案：

- 1、首先应向客人表示歉意，并说明原因。
- 2、预订员应用商量的口气询问客人是否有变动的可能。

3、如果客人表示否定，则预订员应询问客人是否愿意将其列入候补订房客人名单内。并向客人说明饭店会按客人留下的电话号码及候补名单序号顺序通知客人前来办理预订手续。

4、如果此时客人表示不愿意，可以婉拒客人或向客人提供其他信息并建议客人到其他饭店预订。

第 143 题：

如何处理客人当面预订？

参考答案：

- 1、首先应礼貌地向客人问好，主动提供服务。
- 2、问清客人预订服务要求后，查看饭店预订情况后判断是否接受客人的预订。
- 3、若接受，则应请客人填写一式两份的订房表或由订房员根据客人人口述填写。
- 4、认真核对客人填写的资料或请客人确认后签字，订房员最后签字。
- 5、第一联由订房处留底，第二联给客人作为已订过房的书面凭证，并提醒客人在下次抵店时向接待员出示。
- 6、对客人的预订表示感谢并向客人道别。

第 144 题：

如何进行单个客人预订资料的存档？

参考答案：

- 1、将客人的预订单等资料，按照客人的预订抵达日期和预计到达客人姓氏的英文字母顺序或客人预订房间的日期的先后顺序存入“预订档案夹”中。
- 2、查寻客人的原始预订单，将更改的预订单或预订函及回复函附于更改后的预订单上，并按照以上程序存档。
- 3、查寻出原预订单附于取消预订单之上，然后存入预订档案夹中的最后一页。

第 145 题：

哪些预订资料是需要及时传递的？

参考答案：

- 1、次日预计到店客人名单。
- 2、旅游团队、会议客人名单及分房名单。
- 3、次日预计离店客人名单。

- 4、团体接待用餐通知单。
- 5、VIP 接待通知单。
- 6、团体订房表及散客订房档案等。

第 146 题:

外国客人想在较短的时间内在酒店所在地游览一下，领略一下当地的风情，想得到你的指点，怎么办？

参考答案:

- 1、首先为客人提供本地的旅游图，向客人介绍有代表性的名胜和反映市民生活习惯、风貌的场所。
- 2、然后询问客人的爱好和时间，据此向客人提出建议，组织路线。
- 3、如客人需要，可代其联系导游人员和交通工具。
- 4、最后要祝客人玩得愉快。

第 147 题:

一位客人来登记入住，说他是旅行社的客人提前一天到达，所以没预订，当时酒店尚有空房，你应如何处理？

参考答案:

- 1、先按散客形式安排客人入住。
- 2、向客人讲清房价的差异。
- 3、问清团号，在团单上注明该客已入住。
- 4、如客人现住房与团体所订房种类不同，则与客人约好第二天什么时间转房。作好交班，以便第二天更改有关资料，在团体到达时，及时通知客人、陪同、领队。

第 148 题:

旺季客满：而慕名而来的客人房间得不到解决，怎么办？

参考答案:

- 1、对来客表示欢迎。
- 2、向客人说明情况，请求原谅。
- 3、帮助客人联系同类酒店。
- 4、帮助安排车辆。

第 149 题:

一位姓陈的非住客对你说，住在酒店的某客人欠了他许多钱，现陈先生无钱回香港，希望你帮忙查询及告知房号，以便他可把款追回，如何处理陈先生的要求？

参考答案:

- 1、首先对陈先生表示同情，并向陈先生解释，无住客的同意是不能将其房号告知其他人的。
- 2、建议陈先生通过法律途径解决此事。
- 3、或者可与住客联系，问是否可将房号告知陈先生。
- 4、如住客同意，则通知保安人员注意陈先生和住客，防止其发生争执和住客逃帐。

第 150 题:

客人寄存了五件行李在宾馆，但遗失了行李寄存卡的提取联，现他要求取回自己的行李，当时客人没有带证件，但能详细说出行李情况，你应如何处理？

参考答案:

- 1、请客人回去拿了证件后再来领取。
- 2、如果客人一时拿不出证件，又赶着取行李，应该：
 - 1) 请其出示信用卡，核实签名并复印。
 - 2) 请客人再填一张入住登记卡，与原来的进行核对。
 - 3) 此外还要核对其寄取行李的时间，以及行李的详情与记录是否一致。核对无误后，请客人写下收条。

浙江省高校招生职业技能考试旅游服务类前厅服务技能操作

英语口语表达（汉译英）试题库

(1)您介意改住双人房吗？

参考答案：

Would you mind a double room instead?

(2)您可不可以改变预约日期呢？

参考答案：

Could you please change your reservation date?

(3)可不可以替我在当地预订另一家酒店呢？

参考答案：

Can you book another hotel in the area for me?

(4)接待台就在前面。

参考答案：

The Reception Desk is straight ahead.

(5)先生，早上好，欢迎到我们酒店来。

参考答案：

Good morning, sir. Welcome to our hotel.

(6)非常高兴您能到这里来。

参考答案：

Very glad to have you here.

(7)先生，下午好，旅途愉快吗？

参考答案：

Good afternoon, sir. Did you have a nice trip?

(8)这是您第一次来杭州吗？

参考答案：

Is this your first trip to Hangzhou?

(9)愿您在我们酒店过得愉快。

参考答案：

We wish you a pleasant stay in our hotel.

(10)住店愉快。

参考答案：

Have a nice stay.

(11)请您填一下这份登记表好吗?

参考答案:

Would you fill out this registration form?

(12)这是您的房间钥匙。

参考答案:

Here's your room key.

(13)住一周我们给 5%的折扣，两周和两周以上给 10%的折扣。

参考答案:

We give 5% discount for one week, 10% for two weeks and over.

(14)我能再确认一下你们离店的日期吗?

参考答案:

May I reconfirm your departure date?

(15)请将您的国籍写在这儿。

参考答案:

Could you put your nationality here?

(16)请问您什么时候订的房?

参考答案:

When did you make the reservation?

(17)我想要一间安静的房间。

参考答案:

I want a quiet room.

(18)有没有视野良好的房间?

参考答案:

Do you have a room with a nice view?

(19)能推荐一些有当地特色的运动 / 活动吗?

参考答案:

Could you recommend some local sports/activities to me?

(20)你们有没有便宜的房间?

参考答案:

Do you have an inexpensive room?

(21)你们有没有山景房?

参考答案:

Do you have mountain-view room?

(22)顺便问一下，团体预订是不是可以打折？

参考答案：

By the way, is there a discount rate for a group reservation?

(23)你们五楼有空房吗？

参考答案：

Have you got a vacant room on the fifth floor?

(24)请问今天美元的牌价是多少？

参考答案：

What's the rate today on American dollars?

(25)您想把 1000 美元换成港币，对不对？

参考答案：

You would like to change 1,000 U.S. Dollars into H.K. Dollars, is that right?

(26)我帮您计算一下。

参考答案：

I'll calculate that for you.

(27)我想把这些美元兑换成港币。

参考答案：

I'd like to change these U.S. Dollars into H.K. Dollars.

(28)您能为我将这张支票兑换成人民币吗？

参考答案：

Can you change this check into RMB for me?

(29)请问我可以在这儿付账吗？

参考答案：

Can I pay my bill here, please?

(30)请给我结账好吗？

参考答案：

May I have the check, please?

(31)这笔钱是洗衣服务的收费。

参考答案：

This charge is for the laundry service.

(32)这是您在房间点的午餐的费用。

参考答案：

That expense is for the lunch you ordered from your room.

(33)我只能用现金支付了。

参考答案:

I could only pay in cash.

(34) 总机, 请问有什么可以帮到您。

参考答案:

Operator, what can I do for you?

(35)我为您查询一下明天有没有空的房间。

参考答案:

I'll check if there is any room available tomorrow.

(36)您想要那种类型的房间?

参考答案:

What kind of room would you like?

(37) 是商务用还是休闲用?

参考答案:

Is it for business or pleasure?

(38)儿童有优惠。

参考答案:

There is a discount for children.

(39) 我们期待您的光临。

参考答案:

We look forward to your visit.

(40) 是以谁的名字预订的呢?

参考答案:

In whose name has the reservation been made?

(41)您想怎么改?

参考答案:

How would you like to change it?

(42) 要改订在什么时候呢?

参考答案:

Which date would you like to change?

(43) 要不要我再另外为您安排别的晚上

参考答案:

Would you like me to arrange for another night?

(44)我会为您做一些酒店的介绍。

参考答案:

I'll make an introduction about the hotel for you.

(45)您还需要其他的信息吗?

参考答案:

Would you like more information?

(46)我可以看一下您的护照吗?

参考答案:

May I see your passport?

(47)请您填写住宿登记表。

参考答案:

Please fill in the registration form.

(48)这是您早上六点的叫醒服务。

参考答案:

This is your wake up call at 6 o'clock.

(49) 请别挂电话，我这就给您接过去。

参考答案:

Please hold the line, I'll put you through.

(50)我想知道你们酒店都提供哪些服务?

参考答案:

I want to know what services your hotel provides.

(51)我们早餐从6点半开始供应。

参考答案:

Our breakfast begins at 6:30.

(52) 我给您查一下预约表。

参考答案:

I'll check the reservation list for you.

(53)他们很快就会把您的行李送过来。

参考答案:

They will deliver your luggage to the room right away.

(54)请问还有其它什么能够帮到您的吗?

参考答案:

Is there anything else I can do for you?

(55)我会带您去房间。

参考答案:

I will escort you to the room.

(56)您将采用何种结账方式?

参考答案:

How would you like to pay?

(57)请在这里签名。

参考答案:

Please sign your name here.

(58)这是您的收据。

参考答案:

This is your receipt.

(59)我想结账退房。

参考答案:

I'd like to check out.

(60)很抱歉,让您久等了。

参考答案:

Sorry to keep you waiting.

(61)您还有别的卡吗?

参考答案:

Do you have other cards?

(62)我用信用卡结账。

参考答案:

I'll settle my account by credit card.

(63)昨天我订了个双人间。

参考答案:

I booked a double room yesterday.

(64)请在这下面签名。

参考答案:

Please sign at the bottom.

(65)您能将你的名字说得慢些吗?

参考答案:

Could you speak your name slowly?

(66)我需要确认一下您的信息。

参考答案:

I need to check your information.

(67)您有预订吗?

参考答案:

Have you made a reservation?

(68)能告诉我你的名字吗?

参考答案:

May I have your name?

(69)去西湖您得乘 186 路公交车, 大约需要半小时。

参考答案:

It will take you half an hour to get to West Lake by bus No.186.

(70)走路大概 5 分钟。

参考答案:

It takes about 5 minutes walk.

(71)您可以乘坐地铁 1 号线。

参考答案:

You can take subway Line One.

(72)您要兑换哪种货币?

参考答案:

What kind of currency do you want to change?

(73)您有多少件行李呢?

参考答案:

How many pieces of luggage do you have?

(74)让我来帮您提行李。

参考答案:

Let me help you with your luggage.

(75)电话正忙, 您稍等一会可以吗?

参考答案:

The line is busy, would you please wait for a moment?

(76)我帮您接通留言台。

参考答案:

I'll put you through to message desk.

(77)可以告诉我你的房号吗?

参考答案:

May I have your room number?

(78)您需要我给您一些建议吗?

参考答案:

Do you need me to give you some suggestions?

(79)请保管好贵重物品。

参考答案:

Please take care of your valuables.

(80)您对我们的服务还满意吗?

参考答案:

Are you satisfied with our service?

(81)祝您旅途愉快。

参考答案:

Wish you a pleasant journey.

(82)我们的会议改时间了。

参考答案:

Our meeting has changed the date.

(83)那几天的双人间都满了。

参考答案:

We have no double rooms vacant on those days.

(84)我们竭诚为您服务。

参考答案:

We're always at your service.

(85)请问要单人间还是双人间?

参考答案:

Would you like single room or double room?

(86)我们有一个带有漂亮花园风景的房间。

参考答案:

We have a nice garden-view room.

(87)酒店里有酒吧吗?

参考答案:

Is there a bar in your hotel?

(88)房间收费标准是怎样的?

参考答案:

What's the room charge?

(89)可以留一下您的电话号码吗?

参考答案:

May I have your telephone number?

(90)他们下周日离开。(汉译英)

参考答案:

They will check out next Sunday.

(91)我已经为你们订好房间了。

参考答案:

I've made a reservation for you.

(92)这是登记卡。

参考答案:

Here is the registration card.

(93)这个是朝阳的。

参考答案:

It's on the sunny side.

(94)我可以先看一下吗?

参考答案:

Can I have a look at it first?

(95)我就要这间吧。

参考答案:

I'll take this one.

(96)您的房间号是多少?

参考答案:

What's your room number?

(97)房间很舒适, 服务很周到。

参考答案:

The room is cozy and the service is good.

(98)您乘坐的是哪趟班机?

参考答案:

Which flight do you take?

(99)我可以旅行者支票支付吗?

参考答案:

Can I pay with traveler's check?

(100)抱歉给您带来这么多麻烦。

参考答案:

Sorry to make so much trouble on you.

(101)我可以刷一下您的信用卡吗?

参考答案:

May I swipe your credit card?

(102)标准间多少钱一晚?

参考答案:

How much is a standard room per night?

(103)我需要一间非吸烟房。

参考答案:

I need a non-smoking room.

(104)这是您的护照。

参考答案:

Here is your passport.

(105)3006 房间在 3 楼。

参考答案:

Room 3006 is on the third floor.

(106)谁是你们的领队?

参考答案:

Who is your tour leader?

(107)有一件行李还在出租车内。

参考答案:

There is still one piece of luggage in the taxi.

(108)您能在房间内等候吧?

参考答案:

Could you wait in your room please?

(109)可以告诉我餐厅在哪里吗?

参考答案:

Could you tell me where the restaurant is, please?

(110)我要去那里并且拍些照片。

参考答案:

I'll go there and take some photos.

(112)可以把传真号码告诉我吗?

参考答案:

Could you tell me the fax number?

(113)你们提供上网服务吗?

参考答案:

Do you provide Internet service?

(114) 您能拼一下您的姓吗?

参考答案:

Would you please spell your last name?

(115)请您稍等。

参考答案:

Would you please wait a moment?

(116) 能否告诉我哪里可以发传真?

参考答案:

Could you please tell me where I can send a fax?

(117)有 6 小时的时差。

参考答案:

There is a time difference of 6 hours.

(118)出租车会在入口处等你。

参考答案:

The taxi will be waiting for you at the entrance.

(119) 我怎么能找到个人来照顾婴儿?

参考答案:

How can I find a babysitter?

(120)北京有许多旅游景点。

参考答案:

There are a lot of scenic spots in Beijing.

(121)您今天有哪些计划吗?

参考答案:

Do you have any plans for today?

(122)我会立刻派一位修理工过来修理。

参考答案:

I will assign a repairman to fix it as soon as possible.

(123)我想兑换 200 美元。

参考答案:

I'd like to change 200 US dollar.

(124)客房送餐同样提供中餐。

参考答案:

Room service also provides Chinese food.

(125)能帮我个忙吗?

参考答案:

Could you do me a favor?

(126)你可以为我带过来吗?

参考答案:

Could you bring it for me?

(127)我希望能快点找到。

参考答案:

I hope it will be found quickly.

(128)您想什么时候出去?

参考答案:

What time do you want to go?

(129)我准备好后会打电话给您。

参考答案:

I will call you when I get it ready.

(130)您打算去哪里?

参考答案:

Where are you going?

(131)停车场满了。

参考答案:

The parking lot is full.

(132)您可以离开的时候付钱。

参考答案:

You may pay when you leave.

(133)您可以去那里看看。

参考答案:

You can go there and have a look.

(134)请送到我房间吧。

参考答案:

Send it to my room please.

(135)靠窗的位置。

参考答案:

A window seat please.

(136)附近有一家中国银行。

参考答案:

There is a Bank of China nearby.

(137)你们有传真机吗?

参考答案:

Do you have a fax machine?

(138)请记在我的账上。

参考答案:

Please charge it to my room.

(139) 是商务用还是休闲用?

参考答案:

Is it for business or pleasure?

(140)游泳池目前正在建设中。

参考答案:

There's a swimming pool being built at the moment.

(141)请这边走。

参考答案:

Step this way please.

(142)50 美元一天，包括服务费。

参考答案:

50 dollars a day, including service charge.

(143) 您想打主叫付费电话还是对方付费电话?

参考答案:

Do you want to make a pay call or a collect call?

(144) 我们酒店提供国际直拨和国内直拨业务。

参考答案:

We offer IDD and DDD service in our hotel.

(145)我想结账退房。

参考答案:

I'd like to check out.

(146)洗手间位于电梯的后面。

参考答案:

It's over there at the back of the elevator.

(147)我们酒店位于曙光路上。

参考答案:

Our hotel is located on Shu Guang Road.

(148)您的预订信息有误。

参考答案:

Your reservation information is wrong.

(149)我们竭诚为您服务。

参考答案:

We're always at your service.

(150)我的电话号码是 139-0571-0000。

参考答案:

My telephone number is 139-0571-0000.

浙江省高校招生职业技能考试旅游服务类前厅服务技能操作

英语口语表达（英译汉）试题库

(1) Do you have one single room for two nights?

参考答案:

我想订两个晚上的单人房一间，行吗？

(2) Room Reservation, May I help you?

参考答案:

客房预订部，有什么可以为您效劳？

(3) I'd like to book a room.

参考答案:

我想订个房间。

(4) How many nights do you wish to stay?

参考答案:

您希望住几晚？

(5) How much is the room?

参考答案:

房价是多少钱？

(6) Which date would that be?

参考答案:

要订在什么时候？

(7) How many guests will there be in your party?

参考答案:

您一行有多少人参加舞会？

(8) May I know your phone number?

参考答案:

能告诉我您的电话吗？

(9) How do you spell that?

参考答案:

请问怎么拼写？

(10) Could you hold the line, please?

参考答案:

请别挂断好吗？

(11) Thank you for waiting, sir.

参考答案:

让您就等了, 先生。

(12) I'll arrive late, but please keep my reservation.

参考答案:

我会晚一点到达, 请保留所预订的房间。

(13) Would you like to make a guaranteed reservation?

参考答案:

您愿意做个担保预订吗?

(14) I'd like to confirm your reservation.

参考答案:

我想再确认一下您的预订。

(15) May I have your flight number, please?

参考答案:

请告诉我您搭乘的班机号码好吗?

(16) We offer free transportation to and from the airport.

参考答案:

我们提供免费的机场迎送服务。

(17) We offer pick-up service at the airport.

参考答案:

我们在机场提供有接机服务。

(18) Do you know your arrival time at XXX Airport, sir?

参考答案:

您知道您抵达 XXX 机场的时间吗?

(19) Do you mean local time?

参考答案:

您指的是当地时间吗?

(20) We look forward to serving you.

参考答案:

我们期待能为您服务。

(21) Have a safe trip.

参考答案:

祝您一路平安。

(22)What kind of room would you prefer?

参考答案:

您想要什么样的房间?

(23)I'd like to reserve a room with sea view.

参考答案:

我想订一间看得到海的房间。

(24)I'd like a room with a very large bed.

参考答案:

我想要一间有大床的房间。

(25)Does the price include breakfast?

参考答案:

这个价钱包括早餐吗?

(26)Shall we charge this to your company?

参考答案:

我们是向贵公司收费吗?

(27)Do you accept credit card?

参考答案:

你们酒店接受信用卡吗?

(28)Is this a new reservation or a confirmation call?

参考答案:

您这个电话是新的预订，还是确认预订呢?

(29)I'd like to confirm a reservation.

参考答案:

我要确认一项预订。

(30)Your room is confirmed.

参考答案:

您的预订已经得到确认。

(31)I'm afraid that we have no record of reservation for that date in your name.

参考答案:

恐怕我们没有您那天预订的记录。

(32)Shall I make a reservation for you now?

参考答案:

我现在为您预订好吗?

(33) You're lucky, we still have some room available for those days.

参考答案:

您很幸运，我们那几天刚好有空房。

(34) I'd like to book 10 standard rooms for some visiting scholars.

参考答案:

我想给几位访问学者预订 10 个标准间。

(35) I'd like to extend my reservation for one more night.

参考答案:

我想将预订再延长一晚。

(36) We'll extend the reservation for you.

参考答案:

我们会为您延长预订的。

(37) You can go to the Chinese restaurant in our hotel.

参考答案:

您可以去我们酒店的中餐厅用餐。

(38) We'll make the cancellation for you.

参考答案:

我们会为您取消预订。

(39) We will inform your friend when he comes.

参考答案:

您朋友回来时我们会告知他。

(40) Can you book me into another hotel nearby?

参考答案:

可不可以在附近为我预订另一家酒店呢?

(41) Can I leave my suitcase at the Bell Captain's Desk?

参考答案:

我能把手提箱放在行李部吗?

(42) This cloakroom is open until 9:30pm.

参考答案:

本行李处开放到晚上 9:30。

(43) Is there anything valuable or breakable in your bag?

参考答案:

请问袋子里有没有贵重或者易碎的物品?

(44)What's your tourist group's name?

参考答案:

请问你们旅行团的名字是什么?

(45)How many people in your group?

参考答案:

你们团队有多少人呢?

(46)Can you tell me your information in detail?

参考答案:

您能详细地向我说说你们的信息吗?

(47)Could you check that if everything is here?

参考答案:

请检查东西是不是都在呢?

(48)Just a minute please. I'll bring a luggage cart.

参考答案:

请稍等,我去推一辆行李车来。

(49)Could you describe your bags?

参考答案:

您能描述一下您的包是什么样的吗?

(50)I'll collect it for you right away.

参考答案:

我马上去取。

(51)Could you please show your luggage tag?

参考答案:

您可以出示一下行李牌吗?

(52)There are several top-class restaurants and bars here.

参考答案:

我们这儿有好几个一流的餐厅和酒吧。

(53)I'll make an introduction about the hotel.

参考答案:

我会为您做一些酒店的介绍。

(54)Don't worry, it will take you 30 minutes.

参考答案:

别着急,30分钟就能到。

(55)It's slippery, please mind your step.

参考答案:

地很滑，请小心。

(56) Please contact the front desk.

参考答案:

请联系前台。

(27)Are you Li Ming from International Travel Agency?

参考答案:

你是来自国际旅行社的李明吗?

(58)Do you remember the tag's number?

参考答案:

能告诉我你牌子的号码吗?

(59)There is a service charge of 15%.

参考答案:

加收 15%的服务费。

(60)If you want to cash the check, please sign your name here.

参考答案:

如果您想兑换支票，请在这里签名。

(61)Would you like a wake-up call?

参考答案:

请问您需要叫醒服务吗?

(62)Would you like a second call?

参考答案:

请问您需要二次叫醒服务吗?

(63)It is \$165 per night for a double room including breakfast.

参考答案:

大床房房价 165 美元每晚，含早餐。

(64)I'm afraid we have no vacancies this evening.

参考答案:

恐怕我们今晚没有空房了。

(65)That's the best rate I can offer you, sir.

参考答案:

这是我能给您的最优惠的价格。

(66)My room is very small, can you upgrade it to a suite?

参考答案:

我的房间很小，你能给我升级到套房吗？

(67)I am sorry, Mr White. Your room isn't quite ready yet.

参考答案:

对不起，怀特先生，您的房间还没有整理完毕。

(68)May I suggest you a cup of coffee in the lobby bar?

参考答案:

我可以建议您到大堂吧喝杯咖啡吗？

(69)I'll ask Housekeeping to do your room as soon as possible.

参考答案:

我会叫客房部尽快打扫您的房间。

(70)Sorry madam. I didn't quite catch what you said.

参考答案:

对不起女士，我没有听懂您所说的。

(71)Let me give you a map of the city.

参考答案:

我给您张城市地图吧。

(72)Chang'an street is about five minutes' walk away from our hotel.

参考答案:

长安街距离我们酒店步行五分钟。

(73)Enjoy your stay, Ms Brown.

参考答案:

祝您入住愉快，布朗女士。

(74)Good morning, this is Simon from Guest Service.

参考答案:

早上好，我是宾客服务中心的西蒙。

(75)Please tell the taxi driver I'll be down in five minutes.

参考答案:

请告诉出租车司机我5分钟内下来。

(76)I will order you a taxi for nine thirty.

参考答案:

我会给您安排9:30的出租车。

(77)I need two rooms for two nights on December 5th.

参考答案:

我需要订 12 月 5 日 2 间房, 住 2 晚。

(78)Could you give me a credit card number?

参考答案:

您能给我您的信用卡号码吗?

(79)I need your credit card number to guarantee your reservation.

参考答案:

我需要您的信用卡号码做担保预订。

(80)Could you tell me the expiration date, please?

参考答案:

您能告诉我有效期吗?

(81)We appreciate your suggestions to our hotel.

参考答案:

请您对我们的服务多提宝贵意见。

(82)Do you have the reservation number?

参考答案:

您有预订号吗?

(83)I have to cancel my reservation for next Tuesday.

参考答案:

我需要取消我下周二的预订。

(84)Would you like me to send a confirmation email?

参考答案:

您需要我给您发一封确认的电邮吗?

(85)Will there be any charge for the cancellation?

参考答案:

取消预订会收费吗?

(86)I'll put you through to the restaurant.

参考答案:

我给您转餐厅。

(87)I'll send someone up from Maintenance.

参考答案:

我会叫维修人员上来。

(88)Could you tell me which room Mr. Lee is staying, please?

参考答案:

你能告诉我李先生住哪间房吗?

(89)I am afraid I can't give out our guests' room numbers.

参考答案:

对不起我们不能透露客人的房号。

(90)Would you like to call back later or leave a message?

参考答案:

您是等下再打电话还是留言?

(91)We will leave a message for him.

参考答案:

我们会给他留个口信。

(92)Could I have a room on a lower floor, please?

参考答案:

请问我能要个楼层低一些的房间吗?

(93)Would you mind repeating the number?

参考答案:

您可以再重复下号码吗?

(94)Let me just read that back to you.

参考答案:

让我复述一下。

(95)Please accept my apologies.

参考答案:

请接受我的道歉。

(96)I will send somebody up to collect your bags.

参考答案:

我会叫人上来拿您的行李。

(97)I will offer you a room on a higher floor.

参考答案:

我会给您一个楼层高些的房间。

(98)The guest complains the room smells of smoke.

参考答案:

客人抱怨房间有烟味。

(99)Do you need transportation to and from the hotel?

参考答案:

您需要饭店接送服务吗?

(100)Could you check your departure date please?

参考答案:

请确认下您的离店日期, 好吗?

(101)Here is your card and invoice.

参考答案:

这是您的卡和发票。

(102)You can make IDD call in your room.

参考答案:

您可以在房间内打国际长途直拨电话。

(103)There is a mini bar in your room.

参考答案:

客房里有小冰箱。

(104)You can use internet in the room for free.

参考答案:

房间内上网是免费的。

(105)There is a safe in your room.

参考答案:

房间内有保险箱。

(106) This is your room key. Our bellboy will show you to your room.

参考答案:

这是您房间的钥匙。 我们的行李员会带您去房间。

(107) If you have any problems, please let us know.

参考答案:

如果您有问题, 请随时找我们。

(108)Here's a letter for you, Mr Green.

参考答案:

格林先生, 这里有您一封信。

(109) Is it possible to rent a bike here?

参考答案:

酒店有自行车可供出租吗?

(110) We will answer you as soon as possible.

参考答案:

我们会尽快给您答复。

(111) Will you pay by credit card or in cash?

参考答案:

您用信用卡还是现金结账。

(112) There is a street where the local food is served.

参考答案:

有条街提供当地小吃。

(113) How would you like to make your payment?

参考答案:

您采用哪种结账方式。

(114) I do apologize.

参考答案:

非常抱歉。

(115) If you don't mind, we can take care of your baggage.

参考答案:

如果您不介意，我们可以为您看管行李。

(116) I'm sorry, all the rooms are fully booked on that day.

参考答案:

很抱歉，那天的房间已经订满了。

(117) You could try the Peace Hotel if you like.

参考答案:

如果您愿意您可以试一试和平饭店。

(118) It is RMB 550 per night for a twin room.

参考答案:

双人间每间每晚 550 元。

(119) We will confirm your reservation by E-mail.

参考答案:

我们会通过电子邮件确认您的预订。

(120) Thank you for calling.

参考答案:

多谢您打电话来。

(121) We are expecting your arrival.

参考答案:

我们期待您的到来。

(122) I'd like to postpone my check-in time.

参考答案:

我要推迟入住时间。

(123) Here is the tariff.

参考答案:

这是房价表。

(124) Breakfast is included /excluded.

参考答案:

早餐是包含在内的/不包含在内的。

(125) What's your nationality?

参考答案:

请问您的国籍是哪里?

(126) Please pay the room deposit in advance.

参考答案:

请您预付房费押金。

(127) How did you make the reservation, by telephone or by internet?

参考答案:

您是以什么方式办理的预订, 电话还是网络?

(128) I want to have an extension.

参考答案:

我想办理续住手续。

(129) Let me give you a new card, please.

参考答案:

我为您办理一张新卡吧。

(130) May I leave a message for her?

参考答案:

我能可她留言吗?

(131) Are there any letters for me?

参考答案:

这儿有我的信件吗?

(132) How can I get there?

参考答案:

我怎样去那里?

(133) Did you sleep well last night?

参考答案:

昨晚您睡得还好吗?

(134) Did you use mini-bar just now?

参考答案:

请问您刚用过房间里小冰箱中的食品吗?

(135) I'll check it with the departments concerned right now.

参考答案:

我马上与相关部门核实一下。

(136) Shall I draw up your bill for you?

参考答案:

我把您的账单开出来好吗?

(137) Item 3 refers to the room service.

参考答案:

项目 3 是指客房送餐服务。

(138) This item is laundry charge.

参考答案:

这项是洗衣费。

(139) I am the hotel representative.

参考答案:

我是酒店代表。

(140) we have shuttle bus to the airport.

参考答案:

我们有去机场的班车。

(141) We offer parking service.

参考答案:

我们提供泊车服务。

(142) Would you like to have a brochure of the hotel?

参考答案:

您要酒店的介绍册吗?

(143) May I lead the way, sir?

参考答案:

先生,我来领路,好吗?

(144) This is the emergency exit.

参考答案:

这是紧急出口。

(145) Please leave your luggage out of your door.

参考答案:

请您将行李放在门外。

(146) The business center is on the second floor.

参考答案:

商务中心在二楼。

(147) Where can I book flight ticket?

参考答案:

哪里可以订飞机票?

(148) We have just received a fax for you.

参考答案:

我们刚收到您的一份传真。

(149) Please check it after typing.

参考答案:

打字完后,请您校对。

(150) Do you know how to use this copier?

参考答案:

您知道如何使用复印机吗?