

酒店英语实用语言

案例开发人：江汉大学文理学院 刘俊

案例所涉及部门：餐饮

案例所涉及相关课程或科目：酒店英语

案例陈述：

客人在消费咖啡厅的自助早餐时，需要写下房间号并签名。有些客人会直接匆忙走过前台，只是口头报一声房号。按照咖啡厅的规定，员工必须请客人亲笔签名，请问，作为实习员工，你会如何用英文跟客人说呢？

实习生员工 Alice 把客人叫住说：“Sir, you have to write down your name and room number by yourself.”

而咖啡厅经理的建议是用简短有力的表达——“Sir, please write your name and room number here.”

教学方法：

那么在教学中，教师要训练学生对语言的运用遵循简洁、清楚、精炼的原则，掌握常见小词的用法，同时设计相应的教学活动引导学生多说、多练，提高语速的同时加强语言表达的能力。

学生分组总结不同部门类似的用法。并进行角色扮演。

教师笔记与分析：

这样的表达既有礼貌，表达了对客人的尊敬，祈使句的句式听起来也有力量，容易让客人接受这样的请求。

在餐厅或前厅这样的前线部门，有时客人赶时间或者不习惯，不会停下来站在那里等服务员慢慢说，那么员工简短、清楚、明了的表达方式就很重要，要用尽可能少的词把自己的想法表达出来，同时遵循礼貌的原则。这种表达方式和习惯是可以通过学习和训练可以培养和形成的，需要教师在平时的教学中合理的设置相应的教学目标，设计有效的活动方式，经常训练学生。