

NGUYỄN THANH LOAN

TIẾNG ANH

Dành cho ngành khách sạn

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA - THÔNG TIN

LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay tiếng Anh đóng vai trò quan trọng trong cuộc sống hàng ngày, đó là một ngôn ngữ mang tính quốc tế và trở thành công cụ không thể thiếu trong hoạt động giao tiếp trên toàn thế giới. Tuy nhiên, do sự khác biệt rất lớn giữa nền văn hoá và bối cảnh xã hội của Việt Nam và phương Tây nên việc nắm vững và vận dụng hông thạo khẩu ngữ tiếng Anh thì đòi hỏi phải có sự tích lũy lâu dài và chuyên tâm rèn luyện, đồng thời cũng phải thông qua một số phương pháp hữu hiệu như học tập qua giáo trình, qua sách tham khảo...

Nhằm đáp ứng cho những đối tượng là người lao động phải tiếp xúc với tiếng Anh nói chung, đặc biệt là những nhân viên làm trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn nư riêng, chúng tôi đã biên soạn cuốn "Tiếng Anh dành cho ngành khách sạn" này với mong muốn có thể cung cấp nhiều hơn cho bạn đọc vốn khẩu ngữ thường gặp trong lĩnh vực hoạt động của mình.

Cuốn sách này viết cho nhân viên làm việc trong khách sạn, mỗi bài đều trình bày những nội dung liên

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

quan theo thứ tự nhất định. Tuy nhiên bạn có thể học riêng, tìm những phần mình cần học trước theo mục lục. Mỗi bài đều có các cuộc đàm thoại, các mẫu câu thông dụng và vốn từ vựng phong phú, phù hợp với người mới vào làm việc trong khách sạn.

Cuốn sách bao gồm các mẫu hội thoại thông dụng gắn với hai mươi chủ đề trong lĩnh vực khách sạn, như: đặt phòng, ăn uống, thanh toán hoá đơn khi đi ăn tiệm...

Trong quá trình biên soạn chắc không thể tránh khỏi thiếu sót, vì vậy, chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các độc giả xa gần để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

BÀI 1

RECEIVING GUESTS **ĐÓN TIẾP KHÁCH HÀNG**

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to Thien Duong Hotel. May I help you?

Chào mừng quý khách đã đến với khách sạn Thiên Đường. Tôi có thể giúp gì cho ông?

B: I'd like to check in, please.

Tôi muốn đăng ký phòng khách sạn.

A: May I have your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

B: I'm Tran Nam Hai.

Tôi là Trần Nam Hải.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: We're expecting you, Mr. Hai. You reserved a twin from today to tomorrow for two nights. Is that right?

Chúng tôi đang mong đợi ông, ông Hải. Ông đã đặt trước một phòng đôi 2 giường đơn từ hôm nay đến ngày mai cho 2 đêm, đúng không ạ?

B: Exactly.

Chính xác.

A: Could you fill out the registration form, please?

Ông làm ơn điền vào tờ đơn đăng ký này?

Hội thoại 2:

A: Good morning, sir. Welcome to my hotel.

Chào ông. Chào mừng ông đến nghỉ tại khách sạn của chúng tôi.

B: Thank you.

Cảm ơn anh.

A: Do you have any luggage?

Ông có hành lý không ạ?

B: Yes. All in the trunk.

Có. Tất cả đều để sau xe.

A: May I know your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

B: I'm Huy.

Tôi là Huy.

Nguyễn Thanh Loan

A: Thank you, Mr Huy. Your room is 2809 on the 8th floor. A bellman will show you to the room. Please enjoy your stay.

Cảm ơn ông Huy. Phòng của ông là phòng 2809, ở tầng 8. Người trực tầng sẽ chỉ phòng cho ông. Chúc ông vui vẻ khi ở đây.

Hội thoại 3:

A: Good evening, sir. Have you got a reservation?

Xin chào ngài. Ngài có đặt trước không ạ?

B: Yes. A single. The name is Baker.

Có. Một phòng đơn. Tên là Baker.

A: Welcome! Your table is already. We have been holding it for you. Could you follow me, please?

Xin chào đón ngài! Phòng của ngài đã có rồi. Chúng tôi đã giữ cho ngài. Mời ngài đi theo tôi.

B: It's fine. Thank you.

Tốt quá. Cảm ơn anh.

A: The floor is wet, please mind your step.

Sàn nhà ướt, xin ngài hãy bước cẩn thận.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Good morning. White Swan Hotel. May I help you?

Chào buổi sáng. Khách sạn Thiên Nga trắng đây. Tôi có thể giúp gì cho ngài?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Good evening, sir. Have you got a reservation?

Xin chào ngài. Ngài có đặt trước không ạ?

- Welcome! Your room is already. We have been holding it for you. Could you follow me, please?

Xin chào đón ngài! Phòng của ngài đã có rồi. Chúng tôi đã giữ cho ngài. Mời ngài đi theo tôi.

- We look forward to serving you.

Vậy chúng tôi mong đợi được phục vụ ngài.

- We're expecting you.

Chúng tôi đang mong đợi ông.

- Good afternoon, Hilton Hotel. May I help you?

Xin chào, đây là khách sạn Hilton, tôi có thể giúp gì cho bà?

- Good evening, sir. What can I do for you?

Chào ông. Tôi có thể giúp ông việc gì không?

- This way, please.

Lối này thưa ngài.

- I'll show you to your room.

Tôi sẽ chỉ phòng cho ông.

- Please follow me.

Làm ơn theo tôi.

- Do you have a reservation?

Ông có đặt trước không?

- Where would you like to sit?

Ông muốn ngồi ở đâu?

- Are you expecting anyone?

Ông còn đợi ai nữa không?

- Please be seated.

Xin mời ngồi.

- May I have your name, please?

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

- Just a minute, please, Mr... I'll check our reservation records.

Ông vui lòng chờ một lát để tôi kiểm tra sổ.

- Thank you. Please fill in the registration forms.

Cảm ơn ông. Ông hãy điền thông tin vào phiếu này nhé.

- Your room is not ready yet.

Phòng của ông vẫn chưa sẵn sàng.

- Would you mind waiting, please?

Xin ông vui lòng chờ, được không ạ?

- We'll have your luggage picked up.

Chúng tôi sẽ mang hành lý của ông lên.

- Here are your room keys and meal coupons.

Đây là chìa khoá phòng và phiếu ăn của ông.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- If you need something, just call me.

Nếu ông cần gì, xin hãy gọi tôi.

- I'm always at your service.

Tôi luôn sẵn sàng phục vụ ngài.

- Please enjoy your stay.

Chúc ông vui vẻ khi ở đây.

- Have a good time.

Chúc ông có những giây phút vui vẻ.

- Have a good day/ Good day.

Chúc một ngày tốt lành.

TỪ VỰNG

Welcome to: *Chào mừng đến*

May I help you? *Tôi có thể giúp gì cho ông (bà)?*

Check in: *Đặt phòng, đăng ký phòng*

Expect: *Mong đợi*

Reserve: *Đặt trước*

A twin: *Phòng đôi*

A single: *Phòng đơn*

Luggage: *Hành lý*

Fill in: *Điền vào*

Registration forms: *Phiếu đăng ký*

Check: *Kiểm tra*

Nguyễn Thanh Loan

Bellman: *Người trực tầng*

Guest name: *Tên khách*

Name of Group: *Tên của nhóm*

Telephone number: *Số điện thoại*

Nationality Date of Arrival/ Departure: *Ngày đến / ngày đi*

Time of Arrival / Depart: *Thời gian đến / thời gian đi*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Các cách chào hỏi:

Bà Mai Lan - "*Mrs. Mai Lan*".

Ông Peter - "*Mr. Peter*".

Ngài/ bà - "*Sir/ madam*".

Xin chào! "*Hi!*", "*Hello*".

Chào buổi sáng/ chiều/ tối "*Good morning/ afternoon/ evening*".

Tôi có thể giúp gì cho ông? "*May I help you?*".

Còn gì nữa không ạ? "*Anything else?*".

Tôi có thể làm gì cho ngài nữa không ạ? "*Anything else I can do for you?*".

Tôi luôn sẵn sàng phục vụ ngài "*I'm always at your service.*"

Nếu có bất cứ việc gì tôi có thể làm cho ông, xin hãy nói cho tôi biết "*If there's anything I can do for you, please just let me know.*"

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Chúc ông những giây phút vui vẻ "*Have a good time.*"

Chúc một ngày tốt lành "*Have a good day / Good day.*"

Chúc ngài vui vẻ khi ở đây "*Please enjoy your stay.*"

Tôi hy vọng ngài thoải mái khi ở đây "*I hope you have enjoyed your stay.*"

Chúc chuyến đi an toàn! "*Have a safe trip!*"

BÀI 2

LISTENING AND RECEIVING THE CALL

NGHE VÀ NHẬN ĐIỆN THOẠI

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Good morning, Bao Son Hotel. May I help you?

Xin chào, đây là khách sạn Bảo Sơn. Tôi có thể giúp gì cho ông?

B: I'd like to speak to Mr. Dung in Room 302, please.

Làm ơn cho tôi nói chuyện với ông Dũng ở phòng 302.

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

Xin cầm máy, tôi sẽ nối máy cho ông.

After a while (một lát sau)

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: I'm afraid Mr. Dung is not in.

Tôi e rằng ông Dũng không có trong phòng.

B: May I leave a message?

Tôi có thể để lại lời nhắn không?

A: Sure. Go ahead, please.

Chắc chắn rồi. Xin ông cứ nói.

B: Please ask him to call me back. My name is Minh, at 0912449987.

Làm ơn bảo ông ấy gọi lại cho tôi. Tên tôi là Minh, số 0912449987.

A: Anything else, sir?

Còn gì nữa không thưa ông?

B: That's all, thank you.

Thế thôi, cảm ơn cô.

Hội thoại 2:

A: Good afternoon! Green Apple Hotel. Linda speaking. What can I do for you?

(Buổi chiều) Xin chào. Đây là khách sạn Táo Xanh. Tôi là Linda. Tôi có thể giúp gì cho cô?

B: Good afternoon! I'm calling from Tran Anh Auditing Firm. Do you deliver?

Xin chào! Tôi đang gọi từ Công ty Kiểm Toán Tran Anh. Bên anh có giao hàng không?

Nguyễn Thanh Loan

A: Yes, we have varieties of lunch boxes, porridges, funs and noodles.

Có, chúng tôi có những suất ăn trưa đa dạng, nhiều loại cháo đặc (cháo yến mạch), và các loại mì.

B: We need eighty lunch boxes. Could you send them to us before 1:00 p.m?

Chúng tôi cần 80 suất ăn trưa. Anh có thể gửi đến cho chúng tôi trước 1 giờ trưa chứ?

A: Sure, no problem. May I have your name, address and telephone number, please?

Chắc chắn rồi, không vấn đề gì. Có có thể cho tôi biết tên, địa chỉ, số điện thoại được chứ?

Hội thoại 3:

A: Hello, is that Moc Lan Hotel?

Xin chào, đây có phải là khách sạn Mộc Lan không?

B: Speaking. May I help you?

Khách sạn xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho ông?

A: Yes. I'd like a single this evening. Can you arrange it for us?

Vâng. Tôi muốn đặt một phòng đơn tối nay. Anh có thể sắp xếp cho chúng tôi không?

B: Just a minute. I'll check if there is any availability. I'm sorry, sir. It has been fully booked at this time.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Xin chờ một chút. Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng không. Tôi rất tiếc thưa ông. Vào lúc này, phòng đã được đặt kín.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Good morning/afternoon/evening. This is A Hotel. B is speaking. May I help you?

Chào vào buổi sáng/ buổi chiều/ buổi tối. Đây là khách sạn A. B đang nói. Tôi có thể giúp gì cho ông?

- Sorry to have kept you waiting.

Xin lỗi đã khiến ông phải chờ.

- Please hang on a minute. I'll check it for you.

Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra cho ông.

- Would you like to wait a moment or let me call you back later?

Ông có muốn chờ một chút không hay để tôi gọi lại cho ông sau?

- May I repeat your orders for you?

Tôi có thể đọc lại những yêu cầu của ông không ạ?

- I beg your pardon?

Xin ông nhắc lại cho?

- Sorry, can you repeat it?

Xin lỗi, ông có thể nhắc lại được không?

Nguyễn Thanh Loan

- Could you wait a moment, I'll ask our manager to talk with you?

Xin hãy đợi trong giây lát, tôi sẽ mời giám đốc của chúng tôi ra nói chuyện với ông.

- Thank you for calling. We look forward to having you with us.

Cảm ơn vì đã gọi. Chúng tôi rất mong bà đến với chúng tôi.

- Who would you like to speak with?

Cô muốn nói chuyện với ai?

- How do you spell his name, please?

Cô đánh vần tên của ông ấy như thế nào?

- Could you speak more slowly, please?

Cô có thể nói chậm hơn được chứ?

- Could you speak louder, please?

Làm ơn nói to hơn?

- I beg your pardon? / Pardon?

Xin lỗi, tôi không nghe rõ.

- Could you hold the line, please?

Cô có thể giữ máy chứ?

- Just a moment, please.

Xin hãy chờ một lát.

- I'll put you through.

Tôi sẽ nối máy cho cô.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Go ahead, you are through.

Cứ tiếp tục giữ máy, máy của cô đã thông.

- The line is busy / engaged.

Đường dây đang bận.

- Hello, are you still there?

Xin chào, cô còn ở đó không?

- Can I take a message?

Tôi có thể lấy lời nhắn chứ?

- I'm afraid you dialed the wrong number.

Tôi e rằng anh đã quay nhầm số.

- Please dial extension 352.

Xin gọi máy phụ số 352.

TỪ VỰNG

Speak with: *nói chuyện với ai?*

Spell name: *đánh vần tên*

Speak more slowly: *nói chậm hơn*

Speak louder: *nói to hơn*

I beg your pardon? / Pardon? *Xin lỗi, tôi không nghe rõ.*

Hold the line: *giữ máy*

Put through: *nối máy*

Go ahead: *cứ tiếp tục*

The line is busy / engaged: *Đường dây đang bận*

Take a message: *để lời nhắn*

Dial: *quay số*

Wrong number: *nhầm số*

Extension: *số máy lẻ*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

1. Cách nói khi nhắc máy

(1) Đây là “*This is*”. Tôi là “*I am*”. Ai đó ạ “*Who is that?*” Ông là ai? “*Who are you?*”

(2) Ông muốn gặp ai? “*Who do you want?*”, Tôi có thể giúp gì cho ông? “*May I help you?*”

- *Pardon? I beg your pardon?*

Xin lỗi? Xin ông nhắc lại cho?

- *Could you speak more slowly, please?*

Ông làm ơn có thể nói chậm hơn không ạ?

- *I'm afraid I don't understand.*

Tôi e rằng tôi không hiểu.

- *Excuse me, sir. Do you mean?*

Xin lỗi ngài. Có phải ngài muốn nói?

2. Các loại cuộc gọi

(1) Cuộc gọi điện thoại nội mạng (*Station to station call*)

(*International Operator*) Người trực tổng đài Quốc tế

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

(2) Cuộc gọi điện thoại từ người này tới một người xác định (*Person-to-Person call*) - người gọi sẽ không trả tiền cho đến khi gặp được người mình cần (trường hợp này áp dụng khi cước cuộc gọi khá đắt)

(3) Cuộc điện thoại do người được gọi trả tiền (*Collect call*)

(4) IDD: International Direct Dialing. Quay số trực tiếp ra quốc tế

(5) DDD: Direct distance dialing. Đây là hệ thống điện thoại cho phép người dùng quay số trực tiếp ra ngoài mà không cần sự trợ giúp của tổng đài

(6) Cuộc gọi báo thức buổi sáng (*Morning call/Wake-up call*)

3. Ngữ pháp thường gặp

a. Thì hiện tại tiếp diễn

- *Who is calling, please?*

Ai đang gọi đấy ạ?

- *What are you doing?*

Anh đang làm gì vậy?

- *I am listening.*

Tôi đang nghe.

Các động từ chỉ trạng thái, không dùng ở các thì tiếp diễn, thay vào đó ta phải dùng ở thì hiện tại đơn:

Nguyễn Thanh Loan

know	understand	have
believe	hate	need
hear	love	appear
see	like	seem
smell	want	taste
wish	sound	own

S + be + always + V-ing

Thì hiện tại tiếp diễn có thể dùng với trạng từ "always", "constantly", để diễn đạt một điều gì đó gây khó chịu thường xuyên xảy ra. Trong trường hợp này, ý nghĩa giống thì hiện tại đơn nhưng biểu thị ý xấu.

- *You're always complaining.*

Chị hay kêu ca thế.

- *He is constantly talking. I wish he would shut up.*

Anh ta nói lắm quá. Tôi ước gì anh ta ngậm miệng lại.

b. Thì quá khứ tiếp diễn

$S_1 +$ Thì quá khứ tiếp diễn + *when* + $S_2 +$ thì quá khứ đơn

- *What were you doing when I called you?*

Anh đang làm gì khi tôi gọi anh?

- *I was checking the room when you called.*

Tôi đang kiểm tra phòng khi ông gọi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

c. Thì hiện tại hoàn thành

S + have / has + P₃

- *I have worked here for 10 years.*

Tôi đã làm việc ở đây khoảng 10 năm rồi.

- *I've never heard of that place.*

Tôi chưa bao giờ nghe đến nơi đó.

- *It's the best dinner I've ever had!*

Đây là bữa tối ngon nhất mà tôi đã từng ăn!

- *I have been busy these days.*

Tôi đang rất bận trong những ngày này.

- *I've called you 5 minutes!*

Tôi đã gọi anh 5 phút rồi đấy!

d. Thì quá khứ hoàn thành

S + had + P₃

I had never used chopsticks before I came to China.

Tôi chưa bao giờ sử dụng đũa trước khi tôi đến Trung Quốc.

BÀI 3

ROOM RESERVATION

ĐẶT PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to my Vinh Phuc Hotel!

Chào đón quý khách tới khách sạn Vinh Phúc!

B: Excuse me. We did not make a reservation.

Xin lỗi. Chúng tôi chưa đặt phòng trước.

A: Just Three of you? How many nights do you want to stay?

Chỉ có 3 anh thôi à? Các anh ở mấy đêm?

B: Yes, just three of us. We plan to stay 3 nights.

Vâng, chỉ có ba chúng tôi thôi. Chúng tôi định ở 3 đêm.

A: OK, please fill out this form for me.

Vâng, anh làm ơn điền vào phiếu này cho tôi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Is that OK?

Thế là xong rồi chứ?

A: Yes, that's fine. Your room number is 302. Here is your key. Please use the elevator over there.

Vâng, xong rồi. Phòng của các anh số 302. Đây là chìa khoá. Các anh đi thang máy ở đằng kia.

A: Thank you a lot.

Cảm ơn cô rất nhiều.

B: My pleasure, please enjoy yourself.

Đó là niềm vinh hạnh của tôi, chúc các anh có một chuyến đi thú vị.

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you, Can I help you, sir?

Rất vui được gặp ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài?

B: I'd like to book a room. How much is a room?

Tôi muốn đặt trước một phòng, bao nhiêu một phòng vậy?

A: 300 000 VND/room. When do you receive the room?

300 nghìn đồng một phòng. Khi nào ngài có thể nhận phòng nhỉ?

B: Right now.

Ngay bây giờ.

A: Ok, which type of room would you prefer?

Vâng, nhưng ngài thích loại phòng nào?

B: Double rooms.

Phòng đôi.

A: How long would you like to be in the room, please?

Ngài muốn ở phòng đó bao lâu?

B: 2 days.

2 ngày.

A: How many vistors are there, please?

Bao nhiêu khách ở đó thưa ngài?

B: 4 vistors.

4 khách.

A: Would you mind me knowing your name?

Vui lòng cho tôi biết tên ngài?

B: Thanh Long Nguyen

Nguyễn Thành Long.

A: Can you please let me know your phone number and your credit card number.

Vui lòng cho tôi biết số điện thoại và thẻ tín dụng của ngài được chứ?

B: My mobile number is 0985 961 056 and my credit card is 1339 775 223

0985 961 056 là số điện thoại của tôi và thẻ tín dụng là 1339 775 223.

A: I'll check if we have any vacancy? Could you hold the mobile phone, please?

Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng trống nào không, ông vui lòng giữ máy được chứ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Certainly, please.

Tất nhiên, mời anh.

A: Thanks, sir. We have 2 kinds of double room at 250 000 VND and 400 000 VND per night.

Cảm ơn ngài. Chúng tôi có hai kiểu phòng đôi 2 giường giá 250 nghìn và 400 nghìn một đêm.

B: I want to book two double rooms with the price of 250 000 VND per night.

Tôi muốn đặt 2 phòng đôi với giá 250 VND.

A: All right, I have booked such room for you. We are looking forward to serving you.

Được rồi, tôi đã đặt phòng cho ngài xong rồi. Chúng tôi đang rất mong được phục vụ ngài.

Hội thoại 3:

A: Hello, Sir, I'm Mai, a staff of Room Servation, speaking to you. May I help you?

Xin chào ngài, Tôi là Mai, nhân viên tư vấn, tôi có thể giúp gì cho ngài?

B: Excuse me; my name is Xiao Ying from Beijing. I've come to Viet Nam. I would like to book a room for 2 days. Could you please show me some information of suitable hotels to be in two days?

Xin lỗi, tên tôi là Tiểu Thanh đến từ Bắc Kinh. Tôi vừa mới tới Việt Nam, làm ơn chỉ cho tôi vài thông tin về khách sạn phù hợp để ở trong 2 ngày?

Nguyễn Thanh Loan

A: Certainly, which sort of rooms would you like?

Tất nhiên rồi, thế loại phòng nào ngài muốn thích ở?

B: I need a single room with a bath, could you tell me what kind of hotels is available?

Tôi muốn 1 phòng đơn có phòng tắm, loại khách sạn nào có sẵn nhỉ?

A: Well, all right. There are a number of various price levels. Here I've had 2 common levels with 250 000 VND per night for a normal room and 400 000 VND per night for a luxury room.

Có chứ. Có nhiều mức giá khác nhau, ở đây tôi đã có sẵn hai mức giá phổ biến là 250 nghìn đồng mỗi đêm và mức 400 nghìn đồng,

B: Thanks. What's here or about 20 USD a night?

Cảm ơn cô, thế phòng 20 USD là thuộc loại nào?

A: That money is equal to approximately 400 000 VND. You can choose type II with 400 000 VND, I have said above. Which location of the hotel would you like to stay at? In the center of the city or in the suburb?

Số tiền đó tương đương gần 400 nghìn đồng. Ngài có thể chọn loại II như tôi vừa nói là 400 nghìn. Thế địa điểm nào ngài muốn ở nhỉ? Ở trung tâm hay ở ngoại ô?

B: I would like to be in the center of the city. And what is the name of such a hotel?

Tôi muốn ở trung tâm của thành phố, tên của khách sạn đó là gì nhỉ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Certainly, Dong Phuong hotel.

Vâng, khách sạn Phương Đông.

B: Could you please show the detailed information of Dong Phuong hotel?

Vui lòng cho tôi biết thông tin chi tiết về khách sạn Phương Đông được không cô?

A: It is a medium-sized hotel with the comfortable facilities, the adequate price and the favorable location. As I know, there are a variety of guests booked rooms in the hotel.

Nó là khách sạn cỡ trung bình với trang thiết bị thoải mái, giá phù hợp và địa điểm thuận tiện. Như tôi biết, đã có rất nhiều khách đặt phòng tại đây.

B: Thanks for your suggestion. Would you mind booking a room in Dong Phuong Hotel from here?

Cảm ơn gợi ý của cô. Cô không phiền đặt giúp tôi 1 phòng ở khách sạn Đông Phương chứ?

A: You're welcome. This is my duty, too. Nice to satisfy you. Could you please let you know your name?

Vâng, đó cũng là nhiệm vụ của tôi mà. Tôi rất vui khi ngài hài lòng. Ngài có thể cho tôi biết tên được không ạ?

B: John David.

John David.

A: Could you spell that?

Ngài vui lòng đánh vần?

Nguyễn Thanh Loan

B J-O-H-N and D-A-V-I-D.

J-O-H-N và D-A-V-I-D.

A OK. And your credit card number?

Vâng. Còn số thẻ tín dụng nữa ạ?

B 1258 883 445

1:58 883 445.

A 1258 888 4 45.

1:58 888 4 45.

B No, 1258 883 445.

Không phải, mà là 1258 883 445.

A Oh, Sorry. 1258 883 445. OK. Please wait a moment while I confirm your information you've mentioned to book a room for you.

Ồ, xin lỗi, 1258 883 445. Được rồi đó ạ. Ngài vui lòng chờ một lát nhé trong khi tôi xác nhận thông tin ngài đặt phòng.

...

(A mininute later)

(. phút sau)

B Your reservation is completed. You can check again.

Vệc đặt phòng của ngài đã xong. Ngài có thể kiểm tra lại

A OK. Thanks for you help. See you again.

Vâng, cảm ơn cô. Hẹn gặp lại.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: You're welcome. See you soon.

Không có gì. Mong sớm gặp lại ngài.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Welcome to my Vinh Phuc Hotel!

Chào đón quý khách tới khách sạn Vinh Phúc!

- How many nights do you want to stay?

Các anh ở mấy đêm?

- Nice to meet you, Can I help you, sir?

Rất vui được gặp ngài, tôi có thể giúp gì cho ngài?

- How much is a room?

Bao nhiêu một phòng vậy?

- When do you receive the room?

Khi nào ngài có thể nhận phòng?

- Ok, which type of room would you prefer?

Vâng, nhưng ngài thích loại phòng nào?

- How long would you like to be in the room, please?

Ngài muốn ở phòng đó bao lâu?

- How many vistors are there, please?

Bao nhiêu khách ở đó thưa ngài?

- Would you mind me knowing your name?

Ngài vui lòng cho tôi biết tên được không?

Nguyễn Thanh Loan

- Can you please let me know your phone number and your credit card number?

Vui lòng cho tôi biết số điện thoại và thẻ tín dụng của ngài được chứ?

- I'll check if we have any vacancy? Could you hold the mobile phone, please?

Tôi sẽ kiểm tra xem còn phòng trống nào không, ông vui lòng giữ máy?

- Could you please show me some information of suitable hotels to be in two days?

Làm ơn chỉ cho tôi vài thông tin về khách sạn phù hợp để ở trong 2 ngày?

- Which sort of rooms would you like?

Thế loại phòng nào ngài muốn ở?

- Could you tell me what kind of hotels is available?

Loại khách sạn nào có sẵn nhỉ?

- What's here or about 100 USD a night?

Thế phòng 100 USD là thuộc loại nào?

- Which location of the hotel would you like to stay at? In the center of the city or in the suburb?

Ngài muốn ở địa điểm khách sạn nào? Ở trung tâm hay ở ngoại ô?

- What is the name of such a hotel?

Tên của khách sạn đó là gì nhỉ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Could you please show the detailed information of Dong Phuong hotel?

Vui lòng cho tôi biết thông tin chi tiết về khách sạn Đông Phương được không cô?

- Thanks for your suggestion.

Cảm ơn gợi ý của cô.

- Would you mind booking a room in Dong Phuong Hotel from here?

Cô không phiền đặt giúp tôi 1 phòng ở khách sạn Đông Phương chứ?

- Could you please let you know your name?

Ngài có thể cho tôi biết tên được không ạ?

- Please wait a moment while I confirm your information you've mentioned to book a room for you.

Ngài vui lòng chờ lát nhé trong khi tôi xác nhận thông tin ngài đặt phòng.

Your reservation is completed. You can check again.

Việc đặt phòng của ngài đã xong. Ngài có thể kiểm tra lại?

TỪ VỰNG

Book (v): *Đặt phòng*

Receive (v): *Nhận phòng*

Reservation (n): *đặt phòng*

- Vacancy (n): *Chỗ trống*
Credit card (n): *Thẻ tín dụng*
Double (adj): *Phòng đôi*
Single (adj): *Phòng đơn*
Bath (n): *Phòng tắm*
Suggestion (n): *Gợi ý*
Sort/type (n): *Kiểu, loại*
Medium-sized (adj): *Cỡ trung bình*
Detailed (adj) *Chi tiết*
Adequate (adj): *Phù hợp*
Favorable (adj): *Thuận tiện*
Location (n): *Vị trí*
Facility (n): *Cơ sở*
Confirm (v): *Xác nhận*
Complete (v): *Hoàn thành*
Mention (v): *Đề cập*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Giao tiếp khi khách đặt phòng

(1) Khi trả lời điện thoại:

Good morning/ afternoon/ evening. This is A Hotel.
B speaking. May I help you?

Xin chào (buổi sáng/ buổi chiều/ buổi tối). Đây là khách sạn A. Tôi là B. Tôi có thể giúp gì cho anh/ chị không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

(2) Cách nói khi để khách phải đợi lâu:

Sorry to have kept you waiting.

Xin lỗi đã khiến anh / chị phải chờ.

3) Khi yêu cầu khách phải chờ máy:

• Please hang on a minute. I'll check it for you.

Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra cho anh / chị.

• Would you like to wait a moment or let me call you back later?

Anh / chị có muốn chờ một lát không hay để tôi gọi lại cho anh / chị sau?

(4) Cách nói khi không nghe rõ:

• I beg your pardon?

Anh / Chị làm ơn nhắc lại được không ạ?

• Sorry, can you repeat it?

Xin lỗi, anh / chị có thể nhắc lại được không?

(5) Khi phải mời cấp trên nói chuyện với khách:

• Could you wait a moment, I'll ask our manager to talk with you.

Anh / chị vui lòng đợi một lát nhé, tôi sẽ mời giám đốc của chúng tôi ra nói chuyện với anh / chị.

(6) Kết thúc cuộc điện thoại:

Thank you for calling. We look forward to having you with us.

Cảm ơn vì đã gọi. Chúng tôi rất mong anh / chị đến với chúng tôi.

Xác nhận việc đặt trước

• I would like to confirm my reservation for tomorrow night, please.

Tôi muốn xác nhận việc đặt chỗ trước của tôi vào tối mai.

• Your reservation is for the room 501, from Monday to Thursday. What else may I help you with?

Phòng ông đặt trước là phòng 501, từ thứ 2 đến thứ 5. Tôi có thể giúp được ông việc gì nữa không ạ?

• Your room is confirmed.

Phòng của ông đã được xác nhận rồi đấy.

• When did you make the reservation?

Ông đặt chỗ trước từ khi nào?

• In whose name was the reservation made?

Ông lấy tên ai để đặt chỗ trước?

• There was something wrong with my flight, so I'd like to change my reservation from 6:00 p.m to 7:30 p.m. Is it OK?

Chuyến bay của tôi gặp phải một số trục trặc, vì thế tôi muốn chuyển việc đặt phòng từ 6 giờ tối thành 7 giờ 30 tối. Như thế có được không?

• I'd like to change / cancel a reservation.

Tôi muốn thay đổi / huỷ bỏ việc đặt phòng.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Cách từ chối

• I'm sorry, our hotel is fully booked at that weekend.

Tôi rất tiếc, khách sạn của chúng tôi đã được đặt kín chỗ vào cuối tuần đó rồi.

• Oh, I'm sorry, we're heavily booked for that week.

Ôi, tôi xin lỗi, quả thực tuần đó phòng đặt ở chỗ chúng tôi quá nhiều.

BÀI 4

ROOM AGREEMENT

THỎA THUẬN PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Welcome to the Hai Ha Hotel! May I help you?

Chào mừng quý khách tới khách sạn Hải Hà. Tôi có thể giúp gì được cho quý khách?

B: We want to register.

Chúng tôi muốn đăng ký phòng.

A: Have you had a reservation?

Quý khách đã đặt trước chưa?

B: No, I haven't.

Chưa, tôi chưa đặt trước.

A: May I have your name?

Cho tôi xin quý danh được không ạ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Thu Nguyet and Chi Phong. How about the price of your room in your hotel?

Thu Nguyệt và Chí Phong. Thế giá các phòng trong khách sạn thế nào?

A: A single room is US \$800 per night, with a 15% service charge.

Một phòng đơn giá 800 đô la Mỹ một đêm, với 15 % phí dịch vụ.

B: Does the price include breakfast?

Giá có bao gồm bữa sáng không?

A: Sure. We'll have breakfast for you.

Chắc chắn rồi. Chúng tôi sẽ có bữa sáng cho quý khách ạ.

B: Do we have to pay the deposit in advance?

Chúng tôi có phải đặt trước tiền đặt cọc không?

A: It's up to you. Are you Ok?

Tùy quý khách. Thế quý khách đồng ý chứ?

B: We will need an advance deposit of US\$ 200.

Chúng tôi sẽ cần số tiền đặt cọc là 200 đô la Mỹ.

A: We offer special rates today. For a single room, there is a 15% discount.

Hôm nay chúng tôi đưa ra bảng giá đặc biệt. Giảm giá 15% cho một giường đơn.

B: Thanks for your discount.

Cảm ơn vì sự giảm giá của các bạn.

A: Not at all. Only a day per month.

Không có chi. Điều này chỉ có 1 ngày trong tháng.

B: Really. We're very lucky!

Thật sao. Chúng tôi thật may mắn.

A: Yes, of course.

Vâng, đúng vậy.

B: We'd like a nonsmoking room with a large-sized bed.

Chúng tôi muốn phòng không có khói thuốc và giường lớn.

A: Okay. Are there any other requirements?

Được ạ. Thế quý khách có bất kỳ yêu cầu nào khác nữa không?

B: Are there any beautiful restaurant within walking distance?

Có nhà hàng đẹp nào gần đây có thể đi bộ không?

A: We have the list from all the local restaurant. I'll give you it. How many keys would you like?

Chúng tôi có danh sách các nhà hàng trong khu vực đây ạ. Tôi sẽ đưa nó cho quý khách. Thế quý khách muốn lấy bao nhiêu chìa khóa?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: One will be fine. We always go together. We've got married for the Honeymoon Package.

Một là đủ rồi. Chúng tôi luôn đi cùng nhau mà. Chúng tôi mới cưới nhau và đang ở tuần trăng mật.

A: Congratulation! Here is your room number and the key.

Chúc mừng quý khách! Đây là số phòng và chìa khóa.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: Have a pleasant tour.

Chúc quý khách có chuyến du lịch thoải mái.

Hội thoại 2:

A: Good morning. Room Reservation, may I help you?

Alô! Dịch vụ đặt phòng xin nghe, tôi có thể giúp cô việc gì?

B: Yes, this is He Ying from Beijing. I'd like to book a single room for May 6th.

Vâng, tôi là He Ying gọi đến từ Bắc Kinh. Tôi muốn đặt một phòng đơn vào ngày 6 tháng 5.

A: For how many nights? And how many guests will be in your party?

Cô ở mấy đêm? Đoàn của cô có bao nhiêu người?

B: Just one night is fine. Only me, one person!

Nguyễn Thanh Loan

Chỉ một đêm cho một mình tôi thôi.

A: May I have your name and spell it, please.

Cô có thể đánh vần tên của cô được không?

B: H - E - Y - I - N - G

H _ E _ Y _ I _ N _ G

A: May I also have your airline and flight number, please?

Tôi có thể biết số chuyến bay và hãng hàng không của cô được không?

B: Xin Xin Airlines, the flight number is 02 departing from Beijing on 5/6, arriving on Lon Don the next lay.

Hãng hàng không Xin Xin, chuyến bay số 02 khởi hành từ Bắc Kinh vào ngày 6 tháng 5, và ngày hôm sau sẽ tới Luân Đôn.

A: How can we contact you in Beijing?

Chúng tôi có thể liên lạc với cô ở Bắc Kinh bằng cách nào?

B: OK, my phone number here is (8610) 123 123.

Được, số điện thoại của tôi là (8610) 123 123.

A: OK. We booked a single room on 5/6 for you. If you want to cancel it, please call us 48 hours before in advance, otherwise we'll charge the room to your credit card.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Vâng. Chúng tôi đã đặt 1 phòng đơn cho cô vào ngày 6 tháng 5. Nếu cô muốn hủy bỏ việc đặt phòng, cô hãy gọi cho chúng tôi trước 48 giờ nhé, nếu không chúng tôi sẽ tính giá phòng qua thẻ tín dụng của cô đây.

B: I understand that, thank you.

Tôi hiểu điều đó, cảm ơn chị.

Hội thoại 3:

A: Good morning! What can do I for you?

Chào buổi sáng. Tôi có thể làm gì giúp quý khách ạ!

B: I'd like to book a room for my brother tomorrow.

Tôi muốn đặt phòng cho em trai tôi vào ngày mai!

A: What kind of room would you like to book?

Quý khách muốn chọn kiểu phòng nào ạ?

B: A single room.

Một phòng đơn.

A: Please wait a while for me to check the vacancy room?

Quý khách vui lòng đợi một lát để tôi kiểm tra xem còn phòng trống không?

A: Okay. How much does it cost?

Vâng. Bao nhiêu tiền?

B: 40 USD per day with the bath room.

40 USD mỗi ngày có phòng tắm,

A: Well.

Được ạ.

B: May I have your name?

Cho vui lòng xin tên quý khách ạ?

A: Xiao Ying.

Tiểu Anh

B: Ok.

Được ạ.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

· Welcome to the Hai Ha Hotel! May I help you?

Chào mừng quý khách tới khách sạn Hải Hà. Tôi có thể giúp gì được cho quý khách ạ?

· Have you had a reservation?

Quý khách đã đặt trước chưa ạ?

· May I have your name?

Cho tôi xin quý danh được không ạ?

· How about the price of your room in your hotel?

Thế giá các phòng trong khách sạn thế nào?

· A single room is 500 USD per night, with a 20% service charge.

Một phòng đơn giá 500 đô la Mỹ một đêm, với 20 % phí dịch vụ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Does the price include breakfast?

Giá có bao gồm bữa sáng không?

- Do we have to pay the deposit in advance?

Chúng tôi có phải đặt trước tiền đặt cọc không?

- It's up to you.

Tùy quý khách.

- We will need an advance deposit of 200 USD.

Chúng tôi sẽ cần số tiền đặt cọc là 200 đô la Mỹ.

- Thanks for your discount.

Cảm ơn vì sự giảm giá của các bạn.

- We'd like a nonsmoking room with a large-sized bed.

Chúng tôi muốn phòng không có khói thuốc và giường lớn.

- Are there any other requirements?

Thế quý khách có bất kỳ yêu cầu nào khác nữa không?

- Are there any beautiful restaurant within walking distance?

Có nhà hàng đẹp nào gần đây có thể đi bộ đến không?

- How many keys would you like?

Thế các quý khách muốn lấy bao nhiêu chìa khóa?

- Have a pleasant tour.

Chúc quý khách có chuyến du lịch thoải mái.

Nguyễn Thanh Loan

- Good morning. Room Reservation, may I help you?

Aô! Dịch vụ đặt phòng xin nghe, tôi có thể giúp cô việc gì?

- For how many nights? And how many guests will be in your party?

Có ở mấy đêm? Đoàn của cô có bao nhiêu người?

- May I have your name and spell it, please.

Ông có thể đánh vần tên của ông được không?

- May I also have your airline and flight number, please?

Tôi có thể biết số chuyến bay và hãng hàng không của cô được không?

- How can we contact you in Beijing?

Chúng tôi có thể liên lạc với cô ở Bắc Kinh bằng cách nào?

TỪ VỰNG

Register (v): *Đăng ký*

Service charge (n): *Phí dịch vụ*

Include (v): *Bao gồm*

Nonsmoking (n): *Không khói thuốc.*

Local (adj): *Thuộc về địa phương*

Together (adv): *Cùng với nhau*

Honeymoon Package (n): *Tuần trăng mật*

Deposit (n): *Tiền đặt cọc*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

In advance (adv): *Đặt trước*

Get married (v): *Cưới*

Congratulation (n): *Chúc mừng*

Pleasant (adj): *Hài lòng*

Tour (n): *Chuyến du lịch*

Spell (v): *Đánh vần*

Flight (n): *Chuyến bay*

Credit card (n): *Thẻ tín dụng*

Charge (v): *Tính giá*

Beijing: *Bắc Kinh*

In advance (n): *Trước*

Depart from (v): *Khởi hành*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Hỏi về các nội quy và dịch vụ khi ở khách sạn

Khi khách hàng muốn hỏi về những quy định của khách sạn mình thuê, có thể dùng các mẫu câu thông dụng như: "Would it be okay to..."; "Is it all right to..."; "Would you don't mind if...",... vừa có tác dụng hỏi vừa thể hiện thái độ lịch sự.

Ví dụ:

- Would it be okay to smoke in the room?

Tôi có được phép hút thuốc lá trong phòng không?

Nguyễn Thanh Loan

- Is it all right if I use your telephone?

Tôi dùng điện thoại của các anh có được không?

- Do you have a cheap room?

Các anh có phòng giá rẻ không?

- I want a quiet room. Could you find out for me whether it has any vacant one.

Tôi muốn một căn phòng yên tĩnh. Anh có thể kiểm tra giúp tôi xem còn phòng nào được không?

BÀI 5

SERVICES IN THE HOTEL **CÁC DỊCH VỤ TRONG KHÁCH SẠN**

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1

A: Excuse me! Are you a receptionist? This is Mrs. Huong in 301. We have an urgent. Does your hotel have any doctors right now?

Xin lỗi! Đây có phải là tiếp tân không nhỉ? Bà Hương phòng 301 đây.

Chúng tôi có chuyện gấp. Khách sạn mình có bác sĩ nào ở đây không nhỉ?

B: Oh. What a pity! However, We can call one rapidly. What is the matter with you?

Ồ, rất tiếc. Không ạ. Tuy nhiên, chúng tôi có thể gọi nhanh một bác sĩ. Bà có vấn đề gì sao?

Nguyễn Thanh Loan

A: I'm fine. It is my husband. He has a pain in chest.

Tôi khỏe, nhưng chồng tôi, ông ấy bị đau ngực.

B: I understand, I will call the doctor immediately. Could you please to wait a minute while I am contacting with the doctor.

Tôi hiểu rồi, tôi sẽ gọi bác sĩ ngay lập tức. Vui lòng chờ 1 phút trong khi tôi liên lạc với bác sĩ ạ.

(1 minute later)

(1 phút sau)

B: Hello, Madam, The doctor told that he would come here within 15 minutes and advised you to loosen your husband and keep him warm.

Chào bà. Bác sĩ bảo sẽ tới trong 15 phút nữa. Bác sĩ khuyên rằng bà nên nới lỏng người chồng bà và giữ cho ông ấy ấm.

A: Ok. I will do as his advice. Please, send him up as soon as he comes.

Được. Tôi sẽ làm như lời khuyên của bác sĩ. Xin hãy dẫn ông ấy lên phòng khi ông ấy tới.

B: All right. Madam.

Được ạ! Thưa bà.

A: What about the fee? Do I have to pay the doctor in cash when he comes?

Thế còn giá phí thế nào? Tôi có phải trả bác sĩ khi ông ấy tới không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: You should not be so worried this. We will arrange all later if it is necessary.

Bà không nên lo lắng điều này. Chúng tôi sẽ trả nếu thấy cần thiết.

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you, may I help you?

Rất vui gặp cô, tôi có thể giúp gì cho cô nhỉ?

B: I've booked the room for Friday night.

Tôi đã đăng ký phòng vào tối thứ sáu rồi đấy.

A: What time can you check in?

Cô có thể đến làm thủ tục nhận phòng lúc mấy giờ?

B: I can check in at 10:00 in the morning.

Tôi có thể đến vào 10: 00 giờ sáng.

A: What about paying the room?

Việc thanh toán phòng thì thế nào?

B: Check out is at 12:00 a.m on the following day, but I can request a late check-out for an extra 300,000 VND, can't you?

Tôi phải thanh toán vào lúc 12 giờ sáng ngày hôm sau, nhưng tôi có thể đề nghị làm thủ tục trả phòng muộn nếu trả thêm 300 nghìn đồng được không?

A: Why not? Then you can sleep in and relax by the pool before you head back home.

Tại sao lại không chứ? Như thế cô có thể nghỉ ngơi và thư giãn ngay tại bể bơi trước khi về nhà.

Nguyễn Thanh Loan

B I could spend the entire afternoon at the pool, even after check-out, so couldn't you?

Tôi có thể dành toàn bộ buổi chiều tại bể bơi, thậm chí sau khi đã thanh toán chứ!

A All right, in that case, you won't need to pay for a late check-out.

Trong trường hợp đó, cô sẽ không phải trả tiền vì thanh toán muộn nữa.

B That's a good idea. What about internet access? Is it available in the rooms?

Thế thì hay quá. Còn việc truy cập internet thì sao? Nó có sẵn ở trong phòng không?

A What a pity! You only access free internet with WiFi network in the balcony.

Rất tiếc! Họ chỉ cho phép cô sử dụng internet và WiFi tại ban công thôi.

B: OK. ? It is also unnecessary to use it.

Thế cũng được. Dù sao tôi cũng không nhất thiết phải dùng đến nó mà.

A: How are I going to get there? Are there any buse lines on the way to get there?

Tôi sẽ đến đó bằng gì? Có tuyến xe buýt nào trên đường tới đó không?

B: You can get there by taxes or buses with the line No 03 or No 05.

Cô có thể bắt tắc xi tới đó hoặc bắt xe buýt tuyến 03 và 05.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: OK. I should be able to get there by 4:00 pm, shouldn't you?

Được đấy. Tôi có thể tới đó vào tầm 4 giờ chiều liệu được không?

B: Maybe you should leave at 6: 00 pm. That way, we'll have time to stop for dinner before you get to the hotel.

Có lẽ cô nên đi từ 6 giờ. Như thế cô sẽ có thời gian dừng lại ăn tối trước khi đến khách sạn.

A: All right, thanks for your advice!

Vâng, cảm ơn lời khuyên của chị!

B: You are welcome!

Không có gì!

Hội thoại 3:

A: Hello, Sir. What can I do for you?

Xin chào ngài. Tôi có thể giúp được gì cho ngài?

B: I leave for here. I would like to order a room for two days and I want to know the information of your hotel, don't you? Can you give its detail information?

Tôi vừa đến đây. Tôi muốn đặt phòng trong khoảng hai ngày. Anh có thể cung cấp thêm thông tin chi tiết về khách sạn cho tôi được không?

A: Yes, of course. Do you want to know the information of the services or the recreation?

Vâng, dĩ nhiên rồi. Ngài muốn biết thông tin về các dịch vụ hay các hoạt động giải trí?

B: Both of them.

Tôi muốn biết cả hai.

A: Our hotel includes a variety of services such as serving the beverage and the dishes. In addition to that, our hotel has washing services and events' organization.

Khách sạn chúng tôi bao gồm các dịch vụ như phục vụ đồ uống và các món ăn. Ngoài ra, khách sạn chúng tôi còn có dịch vụ giặt đồ và tổ chức các sự kiện.

B: That's right.

Được rồi.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- What time can you check in?

Cô có thể đến làm thủ tục nhận phòng lúc mấy giờ?

- What about paying the room?

Việc thanh toán phòng thì thế nào?

- That's a good idea.

Thế thì hay quá.

- What about internet access? Is it available in the rooms?

Còn việc truy cập internet thì sao? Nó có sẵn ở trong phòng không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- What a pity!

Rất tiếc!

- Thanks for your advice!

Cảm ơn lời khuyên của chị!

- You are welcome!

Không có gì!

TỪ VỰNG:

Matter (n): *Vấn đề*

Pain (v): *Đau*

Chest (n): *Ngực*

Loosen (v): *Nới lỏng*

As soon as: *Ngay sau khi*

Fee (n): *Phí*

Cash (n): *Tiền mặt*

Direction (n): *Hướng dẫn*

Check in (v): *Đăng ký*

Check- out (n): *Trả phòng*

Access (v): *Tiếp cận*

Network (n): *Mạng*

Balcony (n): *Ban công*

Unnecessary (adj): *Không quan trọng*

Advice (n): *Lời khuyên*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

have to - phải: have to + V (do yếu tố khách quan tác động)

- You *have to* change to another room.

Ông phải đổi sang một phòng khác.

- You *don't have to* pay for it.

Ông không phải trả tiền cho việc đó.

had better - nên: had better + V

- You'd *better* come earlier.

Anh nên đến sớm hơn.

- You'd *better* not drink too much.

Anh không nên uống quá nhiều rượu.

would - muốn

- *Would you like* anything else?

Ông có muốn cái gì nữa không?

- I *would like* a quiet seat.

Tôi muốn một chỗ ngồi yên tĩnh.

BÀI 6

ĐẶT BÀN TRƯỚC Ở NHÀ HÀNG MAKING A RESTAURANT RESERVATION

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Reservations. Can I help you?

Bộ phận đặt bàn trước ở nhà hàng xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

B: I'm calling from Vinh Phuc province. I'd like to book a table for Miss Hạnh for the 15th and 16th of May.

Tôi gọi đến từ tỉnh Vinh Phúc. Tôi muốn đặt trước một bàn cho chị Hạnh vào ngày mùng 15 và 16 tháng 5 này.

A: Just a minute, please... Yes, you can book him a table for those days. What did you say the name is?

Xin chị đợi cho một lát nhé... Vâng, chị có thể đặt bàn cho chị ấy vào các ngày đó được ạ. Tên đầy đủ của chị ấy là gì nhỉ?

B: Thu Hanh Le.

Lê Thu Hạnh.

A: And who's making the reservation, please?

Thế người đang đăng ký phòng là ai đấy ạ?

B: I'm Mai Thanh, her secretary.

Tôi là Mai Thanh, thư ký của chị ấy.

A: How will you be paying?

Chị định thanh toán bằng cách nào ạ?

B: Our company will pay.

Công ty chúng tôi sẽ thanh toán.

A: Can you give me the name of your company?

Chị cho biết tên công ty được không ạ?

B: Vico International Tourist Company.

Công ty Du Lịch Quốc Tế Vico.

A: You know, the company is located in another country, so you'll have to send us a deposit. Is the company willing to cover all the expenses?

Chị biết đấy, đây là công ty đặt tại nước ngoài, cho nên chị sẽ phải gửi trước cho chúng tôi tiền đặt cọc. Công ty chị có sẵn sàng trả tất cả các chi phí không ạ?

B: Yes, of course.

Tất nhiên là có chứ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Then could you send us a deposit of \$ 300 to cover the room plus other expenses?

Vậy chị có thể gửi cho chúng tôi số tiền đặt cọc là 300 đôla để trả tiền phòng và các chi phí khác được không ạ?

B: Certainly, we'll send a check right away.

Được thôi, chúng tôi sẽ gửi séc cho cô ngay bây giờ.

A: Thank you, Miss Thanh. Good bye.

Cảm ơn chị Thanh. Tạm biệt.

B: Good bye.

Tạm biệt.

Hội thoại 2:

A: Good afternoon. Minh Tam Restaurant. May I help you?

Alô. Nhà hàng Minh Tâm xin nghe. Tôi có thể giúp ông việc gì?

B: I'd like to reserve a table for the dinner on Valentine's Day, please.

Tôi muốn đặt một bàn ăn tối vào ngày Lễ tình yêu.

A: Certainly, sir. For how many people, please?

Vâng, thưa ông. Cho mấy người vậy ông?

B: Two, my wife and I.

2 người, tôi và vợ tôi.

A: At what time can we expect you, sir?

Mấy giờ ông đến ạ?

Nguyễn Thanh Loan

B: Around 7:00 p.m.

Khoảng 7 giờ tối.

A: I see. Would you like a table in the main restaurant or in a private room, sir?

Tôi hiểu. Ông muốn bàn ăn ở nhà hàng chính hay ở trong phòng riêng?

B: A private table, please.

Cho tôi 1 bàn riêng.

A: Certainly, sir. We'll have Love Valley reserved for you, will that be fine? May I have your name and telephone number, please?

Vâng, thưa ông. Chúng tôi sẽ bố trí trước phòng Thung Lũng tình yêu cho ông, như thế có được không ạ? Tôi có thể biết tên và số điện thoại của ông được không?

B: Sure, it's Mr Smith, and my cell phone number is 131 131 131.

Vâng, tôi là Smith, số điện thoại của tôi là 131 131 131.

A: Mr. Smith, 131 131 131... Thank you. By the way, we can only keep your room till 9:00 p.m. since that will be the peak season.

Ông Smith, số 131 131 131 cảm ơn ông. À, chúng tôi chỉ có thể giữ phòng cho ông đến 9 giờ thôi nhé, vì đây là dịp rất đông khách mà.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: OK, I understand.

Vâng, tôi hiểu.

A: I'd like to confirm your reservation: Rose Hall for Mr. Smith on Valentine's Day arrival time, around 8 p.m; cell phone number, 131131 131. Is that correct?

Tôi muốn xác nhận lại việc đặt phòng của ông: phòng Rose dành cho ông Smith vào ngày Lễ tình yêu, khoảng 8 giờ, số điện thoại 131 131 131, phải không ạ?

B: Exactly, thank you.

Chính xác, cảm ơn cô.

A: We look forward to serving you, Mr. Smith. Thanks for calling.

Chúng tôi mong chờ được phục vụ ông. Cảm ơn ông đã gọi điện.

Hội thoại 3:

A: Good morning, this is Phuong Dong Restaurant. Can I help you?

Xin chào, đây là nhà hàng Phương Đông. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

B: Good morning, I'd like to book a room for Mrs Thanh of the Hoan Kiem Trading Co. Our executive usually stays at your hotel and you may recognize the name.

Chào cô. Tôi muốn đặt phòng cho bà Thanh của công ty Thương mại Hoàn Kiếm. Giám đốc của chúng

Nguyễn Thanh Loan

tôi thường đặt tại nhà hàng của các cô nên có thể cô cũng nhận ra cái tên này rồi.

A: When does she come?

Khi nào bà ấy tới ạ?

B: At 7.p.m

Vào 7 giờ tối.

A: Let me see what we have available... Yes, we do have a table on the second floor, room 205.

Để tôi xem có còn bàn nào trống không đã nhé... à, có đấy. Chúng tôi còn bàn số 205, trên tầng 2.

B: Next to the door, if possible.

Nếu được, cô làm ơn chọn cho tôi bàn cạnh cửa sổ.

A: Yes.

Vâng.

B: Then how much is it?

Vậy giá cả thế nào hả cô?

A: 1.200.000 VND.

1.200.000 đồng.

B: Thank you. Can you book a table for Mrs Thanh for those time, please?

Cảm ơn cô. Cô có thể đăng ký giúp bà Thanh vào thời gian kể trên được không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Yes, I've made a note of the dates. Would you like us to send you a confirmation of the reservation?

Vâng, tôi đã ghi lại những ngày đó rồi. Chị có muốn chúng tôi gửi cho chị giấy xác nhận đặt phòng không?

B: Yes, that's good.

Vâng, thế thì tốt quá.

A: And your address?

Địa chỉ của chị là gì ạ?

B: Hoan Kiem Trading Company, 233 Trang Tien Road, Ha Noi.

Công ty Thương mại Hoàn Kiếm, 233 phố Tràng Tiền, Hà Nội.

A: Thank you. I hope the letter reaches you in time. Goodbye.

Cảm ơn chị. Hy vọng giấy sẽ đến chỗ chị kịp thời. Chào chị.

B: Thank you, goodbye.

Cảm ơn cô. Chào cô.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

· Reservations. Can I help you?

Bộ phận đặt bàn trước ở nhà hàng xin nghe. Tôi có thể giúp gì cho chị không?

Nguyễn Thanh Loan

- I'm calling from Vinh Phuc province.

Tôi gọi đến từ tỉnh Vinh Phúc.

- And who's making the reservation, please?

Thế người đang đăng ký phòng là ai đấy ạ?

- How will you be paying?

Cụ định thanh toán bằng cách nào ạ?

- Is the company willing to cover all the expenses?

Công ty chị có sẵn sàng trả tất cả các chi phí không ạ?

- Then could you send us a deposit of \$ 300 to cover the room plus other expenses?

Vậy chị có thể gửi cho chúng tôi số tiền đặt cọc là 300 đôla để trả tiền phòng và các chi phí khác được không ạ?

- When would you like your table? And for how many?

Ông muốn đặt bàn ăn vào lúc nào? Và cho mấy người?

- I'd like to reserve a table for three at seven tonight.

Tôi muốn đặt bàn ăn cho 3 người vào lúc 7 giờ tối nay.

- I'm sorry. We have so many guests this evening.

Xin lỗi ông. Tối nay chúng tôi có rất đông khách.

- Your reservation is confirmed for tonight.

Vệc đặt bàn của ông vào tối nay đã được xác nhận.

- May I have your name and telephone number, please?

Tôi có thể biết tên và số điện thoại của ông được không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I prefer a table in the quiet corner.

Tôi thích đặt một bàn ăn ở góc yên tĩnh.

- Good morning, I'd like to book a room for Mrs Thanh of the Hoan Kiem Trading Co.

Chào cô. Tôi muốn đặt phòng cho bà Thanh của công ty Thương mại Hoàn Kiếm.

- When does she come?

Khi nào bà ấy tới?

- Let me see what we have available... Yes, we do have a table on the second floor, room 205.

Để tôi xem có còn bàn nào trống không đã nhé... à, có đấy. Chúng tôi còn bàn số 205, trên tầng 2.

TỪ VỰNG

Secretary (n): *Thư ký*

Locate in (v): *Được đặt ở*

Tourist (n): *Du lịch*

International (adj): *Quốc tế*

Deposit (n): *Tiền đặt cọc*

Willing (n, adj): *Sẵn sàng*

Expense (n): *Chi phí*

Send (v): *Gửi*

Celebration (n): *Kỷ niệm*

Valentine's Day (n): *ngày lễ tình yêu*

Guarantee (n): *Bảo đảm*

Appreciate (vt): *Đánh giá cao; cảm kích*

Valley (n): *Thung lũng*

Recognize (v): *Nhận ra*

Trading (n): *Thương mại*

Make a note: *Ghi lại*

Hope (v): *Ghi lại*

In time: *Kịp thời*

Corporation (n): *Tập đoàn*

Road (n): *Đường*

Reach (v): *Đạt, đến được.*

Possible (adj): *Có thể*

Available (adj): *Có sẵn*

Confirmation (n): *Xác nhận*

Executive (n): *Giám đốc*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Cách hỏi khi khách gọi điện đặt trước

- How many people are there in your party?

Có bao nhiêu người trong bữa tiệc của bạn?

- At what time would you like your table?

Anh / Chị muốn đặt bàn vào thời gian nào?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- May I have your name, please?

Anh làm ơn cho biết tên được không?

- Under what name is this booking made?

Việc đặt chỗ trước này lấy tên của ai thế ạ?

- Would you please spell your name for me, Miss?

Chị làm ơn đánh vần tên của chị giúp tôi được không?

- May I have your contact number, please?

Làm ơn cho tôi số điện thoại liên lạc của anh nhé?

- May I repeat your request?

Để tôi nhắc lại những yêu cầu của anh nhé?

- Do you like the table in the hall or private room?

Anh/chị thích một bàn ở phòng lớn hay một phòng riêng?

Từ chối việc đặt bàn của khách hàng

- I'm sorry. The tables by the windows are all occupied.

Tôi rất lấy làm tiếc. Tất cả các bàn ở gần cửa sổ đã có người đặt rồi.

- Sorry, we do not have reservation service today, because we have a banquet service tonight.

Xin lỗi, chúng tôi không có dịch vụ đặt trước chỗ hôm nay vì ngày mai chúng tôi phải phục vụ một bữa tiệc lớn.

Nguyễn Thanh Loan

• Sorry, we do not have reservation service for morning tea.

Xin lỗi, chúng tôi không có dịch vụ đặt trước chỗ cho bữa trà buổi sáng.

• Sorry, but there is only one table left for six people.

Xin lỗi, nhưng chỉ còn lại một bàn dành cho 6 người thôi.

BÀI 7

LAUNDRY SERVICE

DỊCH VỤ GIẶT ĐỒ

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Excuse me; I am housekeeping in the hotel. Do you have any laundry?

Xin lỗi. Phục vụ phòng đây. Bà có đồ gì mang giặt không?

B: Certainly. I have a jacket, a dress and a coat, please bother you.

Tất nhiên chứ! Tôi có cái áo vét, váy và áo khoác, phiền cô nhé!

A: Could you fill in laundry list?

Bà có thể điền vào danh sách đồ mang giặt được chứ?

Nguyễn Thanh Loan

B Well. But how long will it take you?

Được thôi, nhưng mất bao lâu vậy?

A You may get them back by 8 p.m, madam.

Èa có thể lấy chúng khoảng 8 giờ tối, thưa bà

B Can I take them sooner?

Tôi có thể lấy chúng sớm hơn được không?

A OK. With the quick service, completely, you can.
But you have to pay extra charge.

*Được ạ, với dịch vụ nhanh thì bà hoàn toàn có thể.
Nhưng bà phải trả thêm cước phí ạ.*

B How much?

Bao nhiêu vậy?

A It has an extra charge of 40%.

Thêm 40% ạ.

B: Okay. My white dress has a black spot. Can you
remove the stain?

*Được. Váy của tôi có nốt chấm đen. Có thể tẩy
nó được không ?*

A: I'll try our best.

Tôi sẽ cố gắng hết sức.

B: Would you mind washing my dress by hand?

Cô có phiền giặt chiếc váy của tôi bằng tay không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: OK. I understand, madam.

Được rồi. Tôi hiểu mà thưa bà.

B: Thanks. See you soon.

Cảm ơn cô nhiều nhé! Sớm gặp lại cô.

A: Not at all. Bye, madam.

Không có gì! Tạm biệt bà.

Hội thoại 2:

A: This is your coat and dress?

Đây là áo và váy của bà?

B: And how about the jacket?

Thế cái áo vét của tôi nữa?

A: I do not find it in the washing machine.

Tôi không thấy chúng ở trong máy giặt.

B: Oh, no. My jacket was certainly stolen, wasn't it?

Ồ, không phải thế chứ. Chiếc áo vét đó của tôi chắc hẳn đã bị mất cắp rồi.

A: I'm sorry to hear that. I'll check again.

Tôi rất tiếc khi nghe việc đó. Tôi sẽ kiểm tra lại.

B: When and where did you last see it?

Cô thấy nó lần cuối cùng khi nào và ở đâu?

A: Sorry, I was the staff woking in the first day.

Xin lỗi đây là ngày làm việc đầu tiên của tôi.

B: Really?

Vậy sao?

A: Could you describe it? And I'll try my best to find it.

Cô có thể miêu tả cái áo đó như thế nào không? Tôi sẽ cố gắng tìm nó.

B: Please go through again. I will leave here tomorrow.

Làm ơn kiểm tra kỹ lại giúp tôi. Mai tôi đi rồi!

A: I'll inform to you as soon as I find it.

Tôi sẽ thông báo với cô ngay sau khi thấy nó ạ.

Hội thoại 3:

A: I ordered to have my clothing washed and expect to receive them at 4 p.m, I would like to know if the order is ready for delivery?

Tôi đã đặt giặt đồ và đợi nhận hàng vào 4 giờ chiều, tôi muốn biết liệu bộ đồ có thể được giao đúng thời hạn chứ?

B: Can I have your order number?

Tôi có thể biết số đơn đặt hàng của anh được không?

A: 0985961056. I placed the order on at 7 a.m

Đó là 0985961056. Tôi đã yêu cầu đồ để giặt vào 7 giờ sáng nay.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: OK, let me check for you. Yes, I found it. But I am sorry that the order will not be ready until 4 p.m.

Được rồi, để tôi kiểm tra. Vâng, tôi thấy đây rồi. Nhưng tôi rất tiếc là đến 4 giờ vẫn chưa thể giao đồ được.

A: What is the problem? I have made a note on my order that the product is needed urgently.

Có chuyện gì vậy? Tôi đã ghi chú trong đơn đặt hàng rằng đó là hàng gấp mà.

B: I am very sorry. But I am afraid that your order was placed only 8 hours before the delivery date. We normally do not accept orders under 12 hours.

Tôi rất xin lỗi. Nhưng e là đơn đặt hàng của anh được đặt trước thời hạn giao hàng chỉ có 8 giờ. Thông thường chúng tôi không chấp nhận những đơn hàng dưới 12 giờ.

A: Yes, I understand that. But your company confirmed an on time product shipment as my previous contact with you. Can you help speed up the production procedures for me?

Vâng, tôi hiểu điều đó. Nhưng công ty anh đã xác nhận giao hàng đúng thời hạn, vì tôi đã liên lạc với các anh trước mà. Anh có thể đẩy nhanh tiến độ cho tôi được không?

B: Yes, I will talk to our shipping department people to see if there is any way we can have the

Nguyễn Thanh Loan

product delivered on time. Can I ring you later when I have the confirmed reply?

Vâng, tôi sẽ thảo luận với nhân viên của bộ phận gửi hàng để xem liệu có cách nào để chúng tôi có thể giao hàng đúng thời hạn không. Tôi có thể gọi cho anh khi nào tôi có câu trả lời được không?

A: Yes, please do so. I will wait for your good news.

Vâng, thế cũng được. Tôi sẽ chờ tin tức tốt lành từ anh.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Do you have any laundry?

Bà có đồ gì mang giặt không?

- Please bother you.

Phiền cô nhé!

- Could you fill in laundry list?

Bà có thể điền vào danh sách đồ mang giặt được chứ?

- How long will it take you?

Mất tao lâu vậy?

- Can I take them sooner?

Tôi có thể lấy chúng sớm hơn được không?

- But you have to pay extra charge.

Nhưng bà phải trả thêm cước phí ạ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- It has an extra charge of 40%.

Thêm 40% cước phí ạ.

- Can you remove the stain?

Cô có thể tẩy nó được không?

- I'll try our best.

Tôi sẽ gắng hết sức.

- I would like to know if the order is ready for delivery?

Tôi muốn biết liệu bộ đồ có thể được giao đúng thời hạn chứ?

- Can I have your order number?

Tôi có thể biết số đơn đặt hàng của anh được không?

- OK, let me check for you.

Được rồi, để tôi kiểm tra.

- But I am sorry that the order will not be ready until 4 p.m.

Nhưng tôi rất tiếc là đến 4 giờ vẫn chưa thể giao đồ được.

- What is the problem?

Có chuyện gì vậy?

- But I am afraid that your order was placed only 8 hours before the delivery date.

Nhưng e là đơn đặt hàng của anh được đặt trước thời hạn giao hàng chỉ có 8 giờ.

Nguyễn Thanh Loan

- Can you help speed up the washing procedures for me?

Anh có thể đẩy nhanh tiến độ giặt là cho tôi được không?

- Can I ring you later when I have the confirmed reply?

Tôi có thể gọi cho anh khi nào tôi có câu trả lời được không?

- I will wait for your good news.

Tôi sẽ chờ tin tức tốt lành từ anh.

TỪ VỰNG:

Housekeeping (n): *Quản gia, người dọn phòng*

Laundry (n) *Giặt là*

Extra (adj): *Phụ thêm*

Charge (n): *Cước phí*

Remove (v): *Xóa bỏ*

Stain (n): *Vết bẩn*

By hand: *Bằng tay*

Coat (n): *Áo khoác*

Jacket (n): *Áo vét*

Dress (n): *Váy*

Washing machine (n): *Máy giặt*

Describe (v): *Miêu tả*

Soft (adj): *Mềm*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Material (n): *Chất liệu*

Go through (v): *Soát kỹ*

Worry (v): *Lo lắng*

Bother (v): *Làm phiền*

Problem (n): *Vấn đề*

Be afraid of (adj): *E rằng*

News (n): *Bản tin, tin tức*

Shipping Department (n): *Bộ phận gửi hàng*

Procedure (n): *Thủ tục, tiến độ*

Contact (v): *Liên lạc*

Product (n): *Sản phẩm*

Deliver (v): *Giao hàng*

Urgently (adv): *Khẩn cấp*

Previous (adj): *Trước*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Can

(1) - Nói về khả năng có thể làm gì:

I can speak English.

Tôi có thể nói tiếng Anh.

(2) Xin phép, gợi ý làm gì:

Can I move this?

Tôi có thể di chuyển cái này được chứ?

(3) - Phỏng đoán khả năng có thể xảy ra ở hiện tại:

It *can* be.

Có thể được.

Could

(1) - Nói về khả năng có thể làm gì:

Maybe we *could* help you.

Có lẽ chúng tôi có thể giúp bà.

(2) - Phỏng đoán về khả năng có thể xảy ra ở quá khứ, mang nghĩa: chắc hẳn

It *could* be.

Có thể được.

(3) Yêu cầu ai làm gì, mang tính lịch sự:

Could you hold the line, please?

Ông có thể giữ máy được chứ?

Could you take a message?

Ông có thể để lời nhắn được chứ?

May

(1) - Đoán về khả năng có thể xảy ra:

It *may* rain today.

Trời có thể mưa hôm nay.

- Đoán về khả năng ít có thể xảy ra:

It *might* rain today.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Trời có thể mưa hôm nay.

(2) Dùng để xin phép:

May I come in?

Tôi có thể vào được chứ?

Should.

Dùng để đưa ra lời khuyên

You should..... (Anh nên)

BÀI 8

CLEANING THE ROOM

LAU DỌN PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

At Room No 301.

Tại phòng số 301.

A: (Knocking on the guest room door) Housekeeping!

(Gõ cửa) Dọn phòng đây!

B: (Opening the door) We will leave here in about a quarter. Bother you at another time.

(Mở cửa) Chúng tôi sẽ rời đây trong 1 lát nữa. Phiền cô lúc khác nhé!

A: Ok. I'll come back later.

Được mà. Tôi sẽ quay lại sau.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Well. Bother you.

Vâng. Phiền cô.

A: No problem.

Không có gì.

At the room No 302.

Tại phòng số 302.

A: (knocking on the door) Housekeeping, anyone here?

(Gõ cửa). Dọn phòng đây. Có ai ở đây không?

C: (Opening the door). Oh, the maid is here. I have intention of calling you to help me. Luckily, you've just come. Please clean my room. The room was littered with papers and pieces of furniture and the children's toys.

(Mở cửa) ồ, cô đây rồi. Tôi đang định gọi nhờ cô giúp tôi đây. Thật may, cô vừa tới. Làm ơn dọn phòng tôi. Phòng lung tung với các mẫu giấy và đồ đạc, lại cả đồ chơi của bọn trẻ nữa chứ!

A: No problem, this is my duty. Please wait me for a while.

Không vấn đề gì đâu. Đó là nhiệm vụ của tôi mà. Bà chờ lát nhé.

C: Would you mind helping me clean the glass door?

Cô không phiền giúp tôi lau cửa kính chứ!

Nguyễn Thanh Loan

A: Well. I'll do that as soon as I arrange things on the floor.

Được mà. Tôi sẽ làm việc đó ngay sau khi dọn dẹp những thứ trên sàn nhà.

C: Thanks.

Cảm ơn.

A: You're welcome.

Không có gì.

Hội thoại 2:

A: Mai, Can you help me? Your location is free. My hotel staff of housekeeping is being lacked. 3 room attendants called in sick, and we have a big convention coming in.

Mai, cô có thể giúp tôi chút không? Vị trí cô đang rảnh đấy! Mà nhân viên lau dọn của chúng ta thì đang thiếu. Ba nhân viên đã được thông báo là ốm rồi. Khối lượng công việc thường ngày thì vẫn đang chờ.

B: Not at all. What can I do to support you?

Không có gì. Thế tôi có thể giúp gì cho chị được nhỉ?

A: Please look at the board. Room 111 needs a crib, 102 room needs an iron and iron board and 113 asked for a hair drier. 222 requested to have your toilet room cleaned.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Nhìn lên bảng ấy. Phòng 111 cần cái lồng cho trẻ em, phòng 102 cần máy ủi và bàn để ủi, phòng 113 yêu cầu cái máy sấy tóc. Phòng 222 yêu cầu lau dọn phòng vệ sinh.

B: Well. Believe me. I will get it immediately.

Được rồi. Tôi sẽ làm ngay mà.

A: Please ask the guest of room 111 of your detailed requirements!

Hãy hỏi xem vị khách phòng 111 xem họ yêu cầu chi tiết gì!

B: Okay.

Vâng ạ.

Hội thoại 3:

A: Hi, Mai. This is the table, describing the location of each room. Basing it on, you can go to the room with the sign "Do not disturb" to clean the room.

Chào Mai. Đây là bảng miêu tả vị trí mỗi phòng. Dựa vào nó, cô có thể đi tới phòng có bảng "Không làm phiền" để dọn phòng.

B: I understand, but most rooms have no sign. How to know that they are absent in the room?

Tôi hiểu mà, nhưng hầu hết các phòng đều không có tấm biển. Vậy làm thế nào để biết họ không có trong phòng ạ?

A: Look at the daily report. For example, this is room 123 and room 234. They've paid the room. You can begin to clean the room.

Thì cô cứ nhìn vào bảng báo cáo hàng ngày. Ví dụ như ở đây phòng 123 và phòng 234. Họ đã trả phòng thì cô có thể bắt đầu dọn dẹp.

B: Okay. I'll do as you say.

Vâng. Tôi sẽ làm như vậy ạ.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Housekeeping, anyone here?

Dọn phòng đây. Có ai ở đây không?

- I'll come back later.

Tôi sẽ quay lại sau.

- Bother you.

Phiền cô.

- No problem, this is my duty.

Đó là nhiệm vụ của tôi mà.

- Please wait me for a while.

Bà chờ lát nhé.

- Would you mind helping me clean the glass door?

Cô không phiền giúp tôi lau cửa kính chứ!

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I'll do that as soon as I arrange things on the floor.

Tôi sẽ làm việc đó ngay sau khi dọn dẹp những thứ trên sàn nhà.

- What can I do to support you?

Thế em có thể giúp gì cho chị được nhỉ?

- Please ask the guest of room 111 of your detailed requirements!

Hãy hỏi xem vị khách phòng 111 xem họ yêu cầu chi tiết gì!

- You can go to the room with the sign "Do not disturb" to clean the room.

Em có thể đi tới phòng mà có bảng "Không làm phiền" để dọn phòng.

- How to know that they are absent in the room?

Vậy làm thế nào để biết họ không có trong phòng ạ?

- Look at the daily report.

Nhìn vào báo cáo hàng ngày.

TỪ VỰNG

Luckily (adv): *May mắn*

Litter (v): *Bừa bộn*

Furniture (n): *Đồ đạc*

Toy (n): *Đồ chơi*

Glass door (n): *Cửa kính*

Arrange (v): *Sắp xếp*

Floor (n): *Sàn nhà*

Location (n): *Vị trí*

Free (adj): *Rảnh rỗi*

Crib (n): *Lồng, cũi*

Hair drier (n): *Máy sấy tóc*

Toilet (n): *Phòng vệ sinh*

Board (n): *Cái bảng*

Detail (n): *Chi tiết*

Requirement (n): *Yêu cầu*

Disturb (v): *Làm phiền*

Report (n): *Báo cáo*

Base on (v): *Dựa vào*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Đến dọn phòng

(1) Turn-down service. May I come in?

Dịch vụ trải giường đây. Tôi có thể vào được chứ?

(Dịch vụ này làm vào buổi tối, có ở khách sạn 3 sao trở lên. Họ trải ga giường, giữ nhẹ chiếc gối, và đặt chiếc kẹp bạc hà trên gối. Ở một số khách sạn, họ còn bố

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

sung thêm đồ vệ sinh - giấy vệ sinh, xà phòng, thay khăn, nước, đồ uống, ... thu rác, dọn gạt tàn.)

(2) Shall I come back later, sir?

Tôi sẽ trở lại sau nhé, thưa ngài?

(3) What time would be better for you?

Thời gian nào sẽ tốt hơn cho ngài?

(4) Please call Front Desk when you want your room done.

Xin hãy gọi xuống quầy lễ tân khi ngài muốn dọn phòng.

Dọn trong phòng

(1) May I vacuum clean the room now?

Tôi có thể hút bụi trong phòng bây giờ chứ?

(2) May I tidy up your desk?

Tôi có thể sắp xếp bàn của ngài cho gọn gàng được không?

(3) May I move this?

Tôi có thể di chuyển cái này không?

(4) Sure. Go ahead.

Chắc chắn rồi. Cứ tiếp tục đi.

Động từ hành động (*notional verb*), động từ liên kết (*link verb*), trợ động từ (*auxiliary verb*), động từ khuyết thiếu (*modal verb*).

NGŨ PHÁP THƯỜNG GẶP

a. Động từ hành động (notional verb)

- *We have 24-hour room service.*

Chúng tôi có dịch vụ phòng suốt 24 giờ.

- *I'll bring you a sewing kit right away.*

Tôi sẽ mang cho bà bộ đồ khâu ngay lập tức.

- *He stole my bag!*

Hắn ta đã lấy trộm túi xách của tôi!

b. Động từ liên kết (link verb)

be (thì, là, có), seem (dường như, có vẻ như), look (nhìn, xem, trông), keep (giữ), become (trở nên, trở thành), get (được, có được, hiểu được), grow (lớn, trưởng thành), feel (cảm thấy, sờ mó), turn (quay, rẽ, đổi chiều), appear (xuất hiện), remain (còn lại, giữ nguyên như cũ):

- *The lift is out of work.*

Thang máy không có người đi.

- *It sounds nice.*

Nghe thật hay.

- *You look great!*

Em trông thật tuyệt!

c. Trợ động từ (auxiliary verb):

Không có ý nghĩa về mặt ngữ nghĩa mà chỉ giúp hình thành nên thể, thức, các thời, dạng phủ định, dạng nghi vấn,... Trợ động từ gồm 2 loại

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- have, be, do: vừa là động từ thực (có ý nghĩa về mặt ngữ nghĩa), vừa là trợ động từ

- shall, will, should, would... động từ khuyết thiếu, diễn tả thái độ của người nói

- Where *shall* I put the bag?

Tôi sẽ đặt túi của bà ở đâu ạ?

- I *will* find it out right away.

Tôi sẽ tìm ra nó ngay lập tức.

d. Động từ khuyết thiếu (modal verb) –

Diễn tả thái độ của người nói trong yêu cầu, đề nghị, cho phép, ngăn cấm, khuyên bảo, thể hiện khả năng, suy đoán: can (có thể), may (có thể, có lẽ), must (phải, chắc hẳn), could, might,...

- I *can* speak a little English.

Tôi có thể nói được một chút tiếng Anh.

- We *can't* promise.

Chúng tôi không thể hứa.

- *Could* you fill in the form?

Ông có thể điền vào mẫu đơn này được chứ?

- *May* I come in?

Tôi có thể vào được chứ?

- *Would* you like something to drink?

Ông có muốn uống chút gì không?

BÀI 9

HƯỚNG DẪN KHÁCH GUEST DIRECTION

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello! Welcome to our restaurant! Have you ordered the seat?

Chào quý khách, Chào mừng quý khách tới nhà hàng của chúng tôi! Quý khách đã đặt chỗ trước chưa ạ?

B: Oh. I've book a table in the morning.

Ồ, tôi mới đặt bàn sáng nay mà.

A: Excuse me! What's the name?

Xin lỗi! Quý khách tên gì ạ?

B: My full name's Huong Giang Nguyen

Tên đầy đủ của tôi là Nguyễn Hương Giang.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Have you asked a table for 4 people?

Quý khách đã đặt bàn cho 4 người phải không ạ?

B: Yes, of course.

Vâng. Đúng rồi.

A: Are you expecting anyone? If not, follow me. I'll show you to your table. Please follow me.

Quý khách đang đợi ai ạ? Nếu không, vui lòng theo tôi. Tôi sẽ chỉ cho quý khách tới bàn của quý khách ạ!

B: Okay, thanks. My friends are on the way to the restaurant. They'll come to here in 5 minutes.

Vâng, cảm ơn! Bạn tôi đang trên đường tới nhà hàng rồi. Họ sẽ tới đây trong 5 phút nữa.

A: Would you mind me helping you hang your coat over there?

Quý khách có phiền không khi tôi mang giúp áo khoác ra để đây kia?

B: Thanks, I think, I'll put it on immediately.

Cảm ơn. Tôi nghĩ sẽ mặc nó ngay bây giờ ấy mà.

A: Would you like to drink anything while waiting your friends?

Cô có muốn bất kì thứ gì trong khi chờ bạn không ạ?

B: No, thanks. I'll order the drink as soon as they come.

Không. Cảm ơn. Tôi sẽ gọi ngay sau khi bạn tôi tới.

Nguyễn Thanh Loan

Hội thoại 2:

A: Nice to meet you at my restaurant! Do you have a reservation?

Rất vui đón tiếp cô tại nhà hàng chúng tôi. Cô đã đặt chỗ trước chưa ạ?

B: No, I haven't.

Tôi vẫn chưa.

A: Do you go with your friend?

Cô đi cùng ai không?

B: Yes, I go with 5 people. They are over there.

Có, cùng 5 người nữa. Họ ở đằng kia.

A: Where would you like to sit? There are many vacancy tables here. I'll take you to any places you like.

Cô muốn ngồi ở vị trí nào ạ? Còn rất nhiều bàn trống ở đây đó. Tôi sẽ dẫn cô tới vị trí cô muốn.

B: Please prepare me a private table on the second floor room.

Chuẩn bị cho tôi một bàn riêng trên phòng tầng 2 nhé!

A: What a pity, madam! There is no vacancy room on the second floor. Would you mind waiting about 10 minutes. You can have a drink while waiting at the table over there, can't you?

Rất tiếc, thưa cô không còn phòng nào trống trên tầng hai đâu ạ. Các cô có phiền chờ thêm 10 phút không

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Các cô có thể dùng đồ uống trong khi ngồi đợi tại bàn đằng kia.

B: Uhm. Okay. We'll do that.

Uhm. Được rồi. Cứ như vậy đi.

A: Excuse me, what's your name?

Xin lỗi, cô tên gì nhỉ?

B: My name's Binh Thanh.

Tên tôi là Binh Thanh.

A: We'll call you immediately as soon as we have a table on the second floor room.

Chúng tôi sẽ gọi cho các cô ngay sau khi có bàn trống ở phòng tầng hai.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: You are welcome.

Trân trọng phục vụ quý khách!

Hội thoại 3:

A: We have seen your advertisement and are interested in your restaurant, can I have your list and quotation?

Chúng tôi đã xem qua quảng cáo và rất quan tâm đến khách sạn của các anh, tôi có thể xem danh mục và bảng báo giá của các anh được không?

Nguyễn Thanh Loan

B: Thank you very much for calling, we'd love to mail you our detailed information. Who's calling, please?

Rất cảm ơn anh đã gọi điện, chúng tôi rất sẵn lòng gửi thông tin chi tiết cho các anh. Xin hỏi là ai đang gọi đây ạ?

A: This is Mr. Cuong of Lan Cuong company. We are a trade company.

Tôi là Cường ở công ty Lan Cường. Chúng tôi là công ty thương mại.

A: OK, so, the main products you carry with fastfood?

Vâng, vậy sản phẩm chính các anh mang đến là đồ ăn nhanh phải không?

B: Mostly! Oh, by the way, I have one more question.

Hầu hết là vậy! À, tôi có thêm một câu hỏi.

A: Sure. Go ahead!

Vâng. Xin mời anh!

B: Are you a manufacturer?

Các anh là nhà sản xuất?

A: We are definitely a manufacturer of fastfood having the products such as sandwich, bread and butter, noodle...

Chúng tôi là nhà sản xuất với các sản phẩm như là bánh bích quy, bánh mì và bơ, phở...

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Besides the fastfood, what else do you produce?

Ngoài đồ ăn nhanh, các anh còn sản xuất cái gì?

A: Fastfood would be at the top of our list, we also have a business of the beverage. Would you mind testing my product in your restaurant?

Đồ ăn nhanh là sản phẩm chính của chúng tôi, ngoài ra chúng tôi kinh doanh thêm các mặt hàng đồ uống khác nữa. Anh sẽ dùng hàng của chúng tôi chứ ạ.

B: Okay. This week will test in use.

Được rồi thử tuần này xem sao.

A: Do not worry. They have the good quality. Do you take them with the great volume?

Đừng lo lắng, chúng chất lượng tốt mà. Anh lấy chúng với khối lượng lớn chứ?

B: No, testing a small amount. If they do as you say. We can cooperate together for a long-term.

Không, dùng thử thôi. Nếu hàng tốt như anh nói. Chúng ta có thể cộng tác với nhau trong thời gian dài mà.

A: Well, thanks.

Được, cảm ơn anh.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Do you have a reservation? / Have you ordered the seat?

Quý khách đã đặt chỗ trước chưa ạ?

Nguyễn Thanh Loan

- Have you asked a table for 4 people?

Quý khách đã đặt bàn cho 4 người phải không ạ?

- Yes, of course.

Vâng. Đúng rồi.

- Are you expecting anyone?

Quý khách đang đợi ai ạ?

- If not, follow me. I'll show you to your table.

Please follow me.

Nếu không, vui lòng theo tôi. Tôi sẽ chỉ cho quý khách tới bàn của quý khách ạ!

- Would you mind me helping you hang your coat over there?

Quý khách có phiền không khi tôi mang giúp áo khoác ra để đằng kia?

- Would you like to drink anything while waiting your friends?

Cô có muốn uống gì trong khi chờ bạn không ạ?

- Where would you like to sit? There are many vacancy tables here. I'll take you to any places you like.

Cô muốn ngồi ở vị trí nào ạ? Còn rất nhiều bàn trống ở đây đó. Tôi sẽ dẫn cô tới vị trí cô muốn.

- What a pity, madam! There is no vacancy room on the second floor.

Rất tiếc, thưa cô không còn phòng nào trống trên tầng hai đâu ạ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Would you mind waiting about 10 minutes?

Các cô có phiền chờ thêm 10 phút không ạ?

- We'll call you immediately as soon as we have a table on the second floor room.

Chúng tôi sẽ gọi cho các cô ngay sau khi có bàn trống ở phòng tầng hai.

- Here is the instruction card.

Đây là thẻ hướng dẫn.

- Can I have your list and quotation?

Tôi có thể xem danh mục và bảng báo giá của các anh được không?

- Thank you very much for calling,

Rất cảm ơn anh đã gọi điện,

- Who's calling, please?

Xin hỏi ai đang gọi đấy ạ?

- This is Mr. Cuong of Lan Cuong company. We are an trade company.

Tôi là Cường ở công ty Lan Cường. Chúng tôi là công ty thương mại.

- Are you a manufacturer?

Các anh là nhà sản xuất?

- We are definitely a manufacturer of fastfood having the products such as sandwich, bread and butter, noodle...

Chúng tôi là nhà sản xuất với các sản phẩm như là bánh bích quy, bánh mì và bơ, phở...

- What else do you produce?

Các anh còn sản xuất cái gì?

Would you mind testing my product in your restaurant?

Anh sẽ thử dùng hàng của chúng tôi chứ ạ?

- Do you take them with the great volume?

Anh lấy chúng với khối lượng lớn chứ?

TỪ VỰNG

Expect (v): *Mong đợi, đợi*

Reservation (n): *Đặt trước*

Private (n): *Riêng*

Follow (v): *Theo sau*

As soon as: *Ngay sau khi*

Hang (v): *Treo*

Over there (adv): *Ở đằng kia*

Instruction (n): *Hướng dẫn*

Advertisement (n): *Quảng cáo*

Be interested in (adj): *Thích*

List (n): *Danh mục*

Quotation (n): *Bảng báo giá*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Trade (n): *Thương mại*

Fastfood (n): *Đồ ăn nhanh*

Question (n): *Câu hỏi*

Manufacturer (n): *Nhà sản xuất*

Test (v): *Thử nghiệm, kiểm tra*

Volume (n): *Khối lượng*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Xin phép làm gì

Dùng cấu trúc ***Shall I + V...*** để xin phép làm việc gì đó một cách lịch sự.

Ví dụ:

• Shall I take you to the restaurant? It's not far from here.

Để mình đưa các cậu đến nhà hàng đó nhé. Nó không xa đây lắm đâu.

• Shall I bring you some wine?

Tôi mang cho các anh chút rượu nhé.

Cách chỉ đường và nói về vị trí

turn left/right

rẽ trái / phải

on your left/right

ở bên tay trái / phải của anh

opposite to...

đối diện với...

Nguyễn Thanh Loan

next to	<i>bên cạnh</i>
behind	<i>đằng sau</i>
in front of	<i>đằng trước</i>
on the ground/ second/ third... floor	<i>ở tầng trệt/ tầng 2/ tầng 3...</i>
at the conner	<i>ở trong góc</i>
far from here	<i>cách xa nơi này</i>
be nearby	<i>gần</i>
go straight	<i>đi thẳng</i>
go through	<i>đi qua</i>
go East/ West/ South/ North	<i>đi về phía Đông/ Tây/ Nam/ Bắc</i>
go along... till you see... then turn right/ left	<i>đi dọc... đến khi bạn nhìn thấy... thì rẽ phải/ trái</i>
go up/ down stairs	<i>đi lên / xuống cầu thang</i>

NGỮ PHÁP THƯỜNG GẶP***Gerund:***

Động từ có hình thức V-ing, được dùng như danh từ

(1) Làm chủ ngữ:

Jogging is a good exercise for you.

Chạy bộ là cách luyện tập tốt cho bạn.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Theo sau cụm từ với chủ ngữ giả là "it"

It's no use *waiting* here.

Không có ích gì khi chờ ở đây.

(2) Làm vị ngữ:

• Seeing is *believing*.

Trông thấy thì mới tin.

• My hobby is *watching* movies.

Sở thích của tôi là xem phim.

(3) *begin, mind, finish, stop, enjoy, miss, keep + V- ing:*

• Please stop *smoking*.

Làm ơn không hút thuốc nữa.

• Would you mind *waiting*?

Ông có ngại khi phải chờ không?

• It needs *ironing*.

Nó cần được là ủi.

BÀI 10

ORDERING TO BE SERVED

YÊU CẦU PHỤC VỤ

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello, Madam. Welcome to our restaurant.
Have you had a reservation?

Thưa bà, Chào mừng bà đến với nhà hàng chúng tôi. Bà có đặt bàn trước không ạ?

B: Oh, what a pity, We haven't.

Ôi, tiếc là không. Chúng tôi đã không đặt trước.

A: Do you come with your friends?

Bà đến cùng bạn à?

B: Yes, I come with 3 friends. They are on the way here.

Vâng, tôi đến cùng với 3 người bạn nữa. Họ đang trên đường đến đây.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: I'm really sorry, Madam, but there is not any vacancy for five now. Do you mind waiting for about 10 minutes? You can have a drink there or read magazine in the lounge while waiting.

Tôi thực sự lấy làm tiếc, thưa bà, nhưng hiện tại không còn bàn trống nào cả. Bà vui lòng đợi khoảng 10 phút có được không? Trong thời gian chờ đợi, bà có thể lại đằng kia uống chút gì đó hoặc đọc tạp chí.

B: OK. That's a good idea. I'll do that.

Ý kiến hay đấy. Tôi sẽ làm thế.

A: May I have your name?

Bà có thể cho tôi biết tên được không?

B: Hanh Nguyen, please.

Tôi là Hạnh Nguyễn.

A: We'll call you immediately when we have a table.

Chúng tôi sẽ gọi bà ngay khi có bàn.

B: Thanks.

Cảm ơn bà.

(10 minutes later)

(10 phút sau)

A: Excuse me, Madam. We can seat your party now.

Xin lỗi bà. Chúng tôi có đủ chỗ ngồi cho bữa tiệc của bà rồi đấy ạ!

Nguyễn Thanh Loan

B: Really? Thanks for your help. My friends are coming immediately.

Vậy sao? Cảm ơn cô nhiều nhé! Các bạn của tôi cũng đến đây ngay bây giờ.

A: Ok. Please, follow me to go this way, please.

Vâng mời bà đi lối này theo tôi ạ.

Hội thoại 2:

A: Would you mind bringing me the bill?

Phiền cô mang hoá đơn ra cho tôi nhé?

B: Here it is, sir.

Nó đây, thưa ngài?

A: What menu is 200,000 VND for?

200 nghìn này là của món gì thế nhỉ?

B: It's for a small bottle of apple.

Đó là tiền một chai rượu táo đấy ạ.

A: Ah, What a wonderful type of alcohol, and which one? It seems rather much.

À, ra thế, loại rượu ngon đấy! Thế còn chai này thì sao? Có vẻ như hơi nhiều thì phải.

B: Oh, it's for soft drinks you called three times.

Ồ, đó là tiền nước ngọt mà ngài gọi cả 3 lần đấy ạ.

A: Have you excluded the price of the fish we have cancelled earlier from the bill?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Cô đã trừ tiền món cá mà chúng tôi huỷ lúc trước chưa đấy?

B: Yes, we have cancelled.

Vâng, chúng tôi đã trừ rồi đấy ạ.

A: All right. Do I have to pay you or the cashier?

Được rồi. Vậy tôi thanh toán cho cô hay cho người thu ngân?

B: Either or both will be ok.

Ngài thanh toán cho ai cũng được.

A: Uhm, I'll pay the bill you.

Vậy tôi thanh toán hóa đơn luôn cho cô nhé.

B: Thanks. Do come again, please.

Cảm ơn ngài rất nhiều. Hẹn gặp lại lần sau.

Hội thoại 3

A: Excuse me. Can I help you, sir?

Xin lỗi. Tôi có thể giúp được gì cho ông không?

B: Yes, I had lunch here just about half an hour ago. I was in a hurry for an important meeting, so I finished the meal very quickly. But I suddenly found my backpack missing on the way. I wonder if you could help me to find it. I went nowhere else since I left your restaurant.

Vâng, cách đây nửa tiếng tôi có ăn trưa ở đây. Tôi đang vội đến một cuộc họp quan trọng nên đã kết thúc

Nguyễn Thanh Loan

bữa ăn rất nhanh. Nhưng trên đường đi, tôi chợt nhận ra tôi đã để quên chiếc ba lô của mình. Không biết anh có thể tìm nó giúp tôi được không? Tôi chưa đến nơi nào khác từ khi rời khỏi nhà hàng này.

A: Don't worry. What the backpack is like and where you sat when you had lunch. I may help you something.

Ông đừng lo. Chiếc ba lô của ông trông như thế nào và ông đã ngồi ở đâu khi ăn trưa. Tôi có thể giúp được gì đó cho ông đấy.

B: It's red and with a large black letters "ABC" on the front side. (Go near a table) I sat here when I have lunch.

Đó là chiếc balô màu đỏ, đằng trước có chữ "ABC" màu đen khá lớn.

(Đi đến gần chiếc bàn) Tôi đã ngồi ở đây khi ăn trưa.

A: We did find a red backpack when clear out the table. But I'm not sure whether there are the letters. Could you wait a moment, please?

Khi dọn bàn chúng tôi có phát hiện một chiếc balô đỏ. Nhưng tôi không dám chắc trên đó có chữ như ông nói hay không. Xin ông chờ cho một lát nhé?

(After a while)

(Một lúc sau)

A: Is this your backpack?

Đây có phải chiếc ba lô của ông không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Yes, that's it. I really don't know how I can thank you. It's very important to me. (Take out some money) Please keep it.

Vâng, đúng là nó rồi. Thực sự tôi không biết phải cảm ơn anh thế nào đây. Chiếc ba lô này rất quan trọng với tôi. (Lấy ra một ít tiền) Mong anh nhận cho.

A: Oh, thank you very much. But I can't accept it. It's my pleasure to do what I can do for the guests. I wish your meeting successful!

Ôi, cảm ơn ông rất nhiều, nhưng tôi không thể nhận được. Làm được việc gì đó giúp cho khách hàng là niềm vinh hạnh của tôi mà. Chúc cuộc họp của ông thành công.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Have you had a reservation?

Ông bà có đặt bàn trước không ạ?

- What a pity!

Tiếc quá!

- Do you mind waiting for about 10 minutes?

Bà vui lòng đợi khoảng 10 phút có được không?

- That's a good idea.

Ý kiến hay đấy.

- May I have your name?

Bà có thể cho tôi biết tên được không?

Nguyễn Thanh Loan

- Would you mind bringing me the bill?

Phiền cô mang hoá đơn ra cho tôi nhé?

- Here it is, sir.

Nó đây, thưa ngài?

- What menu is 200,000 VND for?

200 nghìn này là của món gì thế nhỉ?

- What a wonderful type of alcohol, and which one?

It seems rather much.

À, ra thế, loại rượu ngon đấy! Thế còn chai này thì sao? Có vẻ như hơi nhiều thì phải.

- Have you excluded the price of the fish we have cancelled earlier from the bill?

Cô đã trừ tiền món cá mà chúng tôi huỷ lúc trước chưa đây?

- Do I have to pay you or the cashier?

Vậy tôi thanh toán cho cô hay cho người thu ngân?

- I wonder if you could help me to find it.

Không biết anh có thể tìm nó giúp tôi được không?

- Don't worry.

Đừng lo.

- Could you wait a moment, please?

Xin ông chờ cho một lát nhé?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

· But I can't accept it.

Nhưng tôi không thể nhận được

TỪ VỰNG

What a pity! *Tiếc quá*

To be on the way: *Đang trên đường tới*

Lounge (n): *Phòng đợi*

Immediately (adv): *Ngay lập tức*

Follow (v): *Theo sau*

Seat (v): *Ngồi*

Party (n): *Bữa tiệc*

Bring (n): *Mang*

Bill (n): *Hóa đơn*

Soft (adj): *Mềm*

Cashier (n): *Nhân viên thu ngân*

Exclude (v): *Đã trừ, loại bỏ*

Cancel (v): *Tri hoãn*

Backpack (n): *Chiếc ba lô*

Take out (v): *Lấy ra*

Important (adj): *Quan trọng*

Have lunch: *Ăn trưa*

Accept (v): *Chấp nhận*

Black (adj): *Màu đen*

Red (adj): *Màu đỏ*

Wish (v): *Ước*

Take out (v): *Rút ra, lấy ra*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Hỏi khách hàng khi không rõ yêu cầu

Sorry. I don't understand. Could you repeat, please?

Xin lỗi. Tôi không hiểu. Ông có thể nhắc lại được không ạ?

• May I ask the captain/ manager to help you?

Để tôi gọi người phụ trách / quản lý ra giúp ông nhé?

• I beg your pardon.

Mong ông tha lỗi.

• Pardon?

Xin lỗi? / Ông nói gì cơ ạ?

Phục vụ khách hàng

• Yes, madam/sir.

Vâng thưa bà / ngài.

• May I help you?

Tôi có thể giúp được gì cho ngài đây?

• I'll tell him to redial to you.

Tôi sẽ nói ông ấy gọi lại cho chị.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Never mind, we'll find the bag for you.

Không sao đâu, chúng tôi sẽ tìm lại chiếc túi cho chị.

- Give me what you need to send your friend. I myself will bring it to him.

Cứ đưa cho tôi vật cô cần gửi cho bạn của cô. Đích thân tôi sẽ mang nó lên cho anh ấy.

- Did he agree to accept this bag? ... If so, leave it here. We'll give him when he come here to have dinner.

Ông ấy đã đồng ý nhận chiếc cặp này chưa? ... Nếu vậy, chị cứ để ở đây. Chúng tôi sẽ đưa cho ông ấy khi ông ấy xuống đây ăn tối.

Trả lời khách hàng

- It's my pleasure to serve you, madam.

Rất hân hạnh được phục vụ quý bà.

- Glad to be of service.

Rất vui khi được phục vụ các anh.

- Certainly, sir/madam.

Tất nhiên rồi thưa ngài / bà.

- I'll go and get it right away, sir/madam.

Tôi sẽ đi lấy nó ngay đây thưa ngài / bà.

BÀI 11

SUGGESTION OF THE DISHES

GỢI Ý MÓN ĂN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Xiao Qing, would you like Chinese food?

Tiểu Thanh, bạn thích đồ ăn Trung Quốc chứ!

B: It all depends, but some dishes I quite like.

Cũng còn tùy, nhưng có vài món tôi rất thích.

A: What for example?

Ví dụ như món nào nhỉ?

B: I'd like Beijing duck meat.

Tôi thích món vịt quay Bắc Kinh.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: What about your difficult food?

Thế những món khó ăn thì thế nào nhỉ?

B: Frog, snake and dog meat, they are really difficult for me to eat.

Thịt ếch, thịt rắn và thịt chó. Thật khó cho tôi ăn những thức ăn ấy.

A: There are many different types and styles for the Chinese cuisine?

Có rất nhiều cách chế biến món ăn Trung Quốc phải không?

B: Certainly, It consists of a number of various types, such as Taiwanese, Cantonese, Hu-Nan, Szechuan, Peking, Shanghai, Chekiang, and Mongolia.

Tất nhiên rồi, Nó bao gồm nhiều món ăn khác nhau như món ăn Đài Loan, Quảng Đông, Hồ Nam, Tứ Xuyên, Bắc Kinh, Thượng Hải, Chiết Giang và món của Mông Cổ.

A: I wish that I were in China, now!

Ước gì tôi ở Trung Quốc lúc này.

B: You do not have to do that, I will invite you to have a Chinese menu right now, are you hungry? I shall come to a Chinese Food restaurant, shan't you?

Bạn không cần phải ước, tôi sẽ bạn cô ăn tôi với thực đơn Trung Quốc mà. Bạn đã đói chưa? Chúng ta đi vào nhà hàng Trung Quốc nhé!

Hội thoại 2:

A: Excuse me, are you ready to order now, sir?

Xin lỗi, ông muốn gọi món bây giờ chưa ạ?

B: Yes.

Vâng.

A: Would you like an appetizer?

Ông dùng rượu khai vị nhé?

B: Yes. I'd like a crab cocktail.

Vâng. Cho tôi rượu cocktail hoa quả.

A: Would you like some soup first?

Ông dùng một ít xúp trước nhé?

B: Very well.

Hay đấy.

A: What kind of soup would you like?

Ông muốn dùng loại xúp nào?

B: I want corn soup.

Cho tôi xúp ngô.

A: Have you decided on anything?

Ông đã quyết định chọn món chưa?

B: I'd like to try some Chinese food.

Tôi muốn thử đồ ăn Trung Quốc.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: How about abalone with oyster sauce?

Ông dùng món bào ngư trộn nước sốt hào nhé?

B: No, thank you.

Không, cảm ơn cô.

A: Are you interested in today's special?

Ông muốn dùng món đặc biệt của ngày hôm nay không?

B: What is it?

Là món gì vậy?

A: Braised Dongpo Pork, Gulaorou, Sauteed Lettuce in Oyster Sauce, etc.

Món thịt lợn om Đông Pha, thịt Gulao, rau diếp Sauteed trộn nước sốt hào.

Hội thoại 3:

A: Here is your Beijing roast duck.

Món vịt quay Bắc Kinh của anh đây.

B: Woa, it looks delicious. How to eat it?

Chà! Trông nó hấp dẫn quá. Ăn món này như thế nào?

A: Yes, please roll the Beijing duck in the pancake with the spring onion and the sweet bean sauce. You'll find the taste's better.

Nguyễn Thanh Loan

Vâng, anh hãy gói miếng thịt vịt nướng Bắc Kinh bằng một miếng bánh kẹp cùng với hành tươi và nước sốt đậu ngọt. Anh sẽ thấy mùi vị ngon hơn rất nhiều.

B: I'll have a try. Hm, delicious indeed.

Tôi sẽ nếm thử. Chà, thật là ngon.

A: Your Deep-Fried Prawn with Spicy Salt.

Còn đây là món tôm chiên gia vị.

B: Is there a shrimp inside? It doesn't look like it!

Có tôm ở trong không vậy? Trông có vẻ không giống lắm!

A: Can you have a try, sir? And you'll see the shrimp.

Anh dùng thử chút ạ? Anh sẽ thấy tôm ở trong thôi.

B: Hm, what's the seasoning made from?

Chà, gia vị này lấy từ đâu vậy?

A: It's mixed by pepper and various spices. It should be sprinkled on your food.

Nó được trộn giữa hạt tiêu và nhiều gia vị khác nữa. Nó được rưới lên thức ăn của anh.

B: I see. Thanks.

Tôi hiểu rồi. Cảm ơn.

A: Would you like something else to drink?

Anh dùng thêm đồ uống nhé?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: No, I think that's enough for me. Thank you for your service.

Không, tôi nghĩ thế là đủ rồi. Cảm ơn anh đã phục vụ

A: You're welcome, sir. Please enjoy your meal.

Không có gì. Chúc ngài ngon miệng.

B: It's very hard to decide. Let me try sauteed lettuce in oyster sauce.

Thật khó chọn quá. Cho tôi dùng thử món rau diếp Sauteed trộn nước sốt con hào.

A: What about some dessert?

Thế còn món tráng miệng?

B: Yes, some ice cream, please.

Vâng, cho tôi mấy que kem.

A: Anything else?

Còn gì nữa không ạ?

B: No, thanks.

Không, cảm ơn.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Xiao Qing, would you like Chinese food?

Tiểu Thanh, bạn thích đồ ăn Trung Quốc chứ!

- What for example?

Ví dụ như món nào nhỉ?

Nguyễn Thanh Loan

- What about your difficult food?

Thế những món khó ăn thì thế nào nhỉ?

- There are many different types and styles for the Chinese cuisine?

Có rất nhiều cách chế biến món ăn Trung Quốc phải không?

- Are you hungry? I shall come to a Chinese Food restaurant, shan't you?

Bạn đã đói chưa? Chúng ta đi vào nhà hàng Trung Quốc nhé!

- Excuse me, are you ready to order now, sir?

Xin lỗi, ông muốn gọi món bây giờ chưa ạ?

- Would you like an appetizer?

Ông dùng rượu khai vị nhé?

- Have you decided on anything?

Ông đã quyết định chọn món chưa?

- How about abalone with oyster sauce?

Ông dùng món bào ngư trộn nước sốt con hào nhé?

- No, thank you.

Không, cảm ơn cô.

- Are you interested in today's special?

Ông muốn dùng món đặc biệt của ngày hôm nay không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- What is it?

Là món gì vậy?

- Can you tell me how to eat it?

Anh có thể hướng dẫn tôi cách ăn được không?

- I'll have a try.

Tôi sẽ nếm thử

- Would you like something else to drink?

Ngài dùng thêm đồ uống nhé?

- No, I think that's enough for me.

Không, tôi nghĩ thế là đủ rồi.

- Thank you for your service.

Cảm ơn anh đã phục vụ.

- Please enjoy your meal.

Chúc ngài ngon miệng.

- It's very hard to decide.

Thật khó chọn quá.

- How about some dessert?

Thế còn món tráng miệng?

TỪ VỰNG

Chinese (adj): *Thuộc về Trung Quốc, tiếng Trung Quốc*

China (n): *Nước Trung Quốc*

Beijing: *Bắc Kinh*

- Duck (n): *Vịt*
Dog (n): *Chó*
Frog (n): *Ếch*
Snake (n): *Rắn*
Taiwanese (adj): *Đài Loan*
Cantonese (adj) *Quảng Đông*
Hu-Nan (n): *Hồ Nam*
Szechuan; *Tứ Xuyên*
Shanghai (n): *Thượng Hải*
Chekiang: *Chiết Giang*
Mongolia: *Mông Cổ*
Different (adj): *Khác biệt*
Invite (v): *Mời*
Style (n): *Kiểu*
Hungry (adj): *Đói*
Appetizer (n): *Món khai vị*
Deep-Fried Prawn: *Tôm chiên*
Spicy Salt: *Gia vị muối cay*
Pepper (n): *Hạt tiêu*
Delicious (adj): *Ngon miệng*
Dumpling (n): *Bánh hấp*

Tổng anh dành cho ngành khách sạn

Onion (n): *Hành*

Have a try: *Dùng thử*

Lettuce (n): *Rau diếp*

Mixture (n): *Sự pha trộn*

Seasoning (n): *Gia vị*

Plate (n): *Đĩa*

Taste (v): *Nếm*

Dessert (n): *Món tráng miệng*

Oyster (n): *Con hào*

Abalone (n): *Bào ngư*

Wrap (v): *Gói*

Indeed (adv): *Thật là*

Sprinkled on (v): *Tưới lên, rắc lên*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Các kiểu chế biến món ăn

Rare: *tái; lòng đào*

Medium: *chín vừa*

Well done: *nấu kỹ; chín nhừ*

Mời đi ăn

Let's...: dùng khi muốn mời ai đó đi ăn cùng: hoặc cùng đi đến nơi nào đó.

Ví dụ:

Let's go to the Long Hai Restaurant.

Chúng ta đến nhà hàng Long Hải nhé.

Hỏi về khẩu vị

How would you like...? là cấu trúc được dùng khi muốn hỏi về khẩu vị của ai đó.

Ví dụ:

How would you like your chicken?

Anh muốn món thịt gà được chế biến thế nào?

BÀI 12

DRINK SUGGESTION

GỢI Ý ĐỒ UỐNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Which types of beverage would you like to order?

Ngài muốn dùng những loại đồ uống nào ạ?

B: I'd like a cup of tea.

Tôi muốn uống 1 tách trà.

A: Okay. Please wait me for a while

Vâng ạ! Vui lòng đợi tôi một lát!

(3 minutes later)

(3 phút sau)

Nguyễn Thanh Loan

A : Here are you. Enjoy your tea!

Trà của quý khách đây ạ! Mời ngài thưởng thức trà.

B: Well. Thanks.

Được rồi. Cảm ơn anh.

(10 minutes later) (10 phút sau)

B: Please let me meet the person making this cup of tea!

Làm ơn cho tôi gặp người pha tách trà này.

A: Ok. But what is the matter of this tea with you?

Được ạ, nhưng có vấn đề gì về tách trà này với ngài ạ.

B: What a delicious cup of tea! Can you tell me how to make tea with dried tea leaves in a teapot, please?

Tách trà ngon tuyệt. Anh có thể chỉ cho tôi cách pha chè khô trong ấm được không?

A: Thanks for your comments. Yes, Certainly. First, get the boiling water ready. Before you put some dried tealeaves in a teapot, warm the pot with hot water and empty it out. Put tealeaves into the pot, add fresh boiling water and then leave them to steep for from 3 to 5 minutes before enjoying.

Cảm ơn ngài quá khen. Vâng, tất nhiên chứ! Trước tiên ngài chuẩn bị nước sôi. Trước khi bỏ chè khô

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

vào ấm, ngài tráng ấm bằng nước sôi và đổ hết nước ra ngoài. Sau đó ngài bỏ chè khô vào trong ấm, đổ thêm nước sôi vào rồi ngâm từ 3 tới 5 phút mới bắt đầu thưởng thức.

B: If I add some chrysanthemum flowers or ginseng What is the tea like?

Trà sẽ như thế nào nếu thêm một ít hoa cúc hay nhân sâm vào.

A: Sure. You can also add milk or squeezed lemon into it. Some people even serve tea with sugar. I, however, prefer to have pure clear tea.

Được chứ. Ngài có cũng có thể cho thêm sữa hoặc nước chanh ép vào trong đó. Có người thậm chí còn cho đường vào trà. Tuy nhiên tôi thích dùng trà nguyên chất hơn.

B: But I like it is mixed with milk. It is both nutritious and refreshing.

Nhưng tôi thích trà pha với sữa. Vì nó cung cấp cả chất bổ dưỡng và làm cho tinh thần luôn sảng khoái.

A: Depending on each individual. Each person has his own preference.

Cái đó phụ thuộc vào mỗi người! Mỗi người lại có một sở thích riêng mà.

B: Uhm.Okay.

Chắc chắn rồi!

Nguyễn Thanh Loan

A: Do you usually drink tea very?

Ngài có hay uống trà không ạ?

B: Sure. I drink cups of tea about 3 times per day and I enjoy the mild soothing aroma rising from the tea cup to my nostrils.

Có chứ. Ngày tôi uống khoảng 3 lần. Tôi rất thích ngửi hương vị êm dịu của trà bốc lên.

Hội thoại 2:

A: Would you like to see the menu?

Ngài muốn xem thực đơn chứ ạ?

B: No, that's okay. I'll just have ice cream.

Không, thế này là được rồi. Tôi chỉ dùng kem thôi mà.

A: Oh. Do you want ice cream with a cone or a cup?

Vâng. Ngài muốn dùng kem ốc quế hay kem cốc?

B: Ice cream with a cup.

Kem cốc.

A: How many scoops do you want?

Ngài muốn bao nhiêu thìa ạ?

B: 2 scoops, but I'll have different flavors.

2 thìa, nhưng cho tôi các hương vị khác nhau.

A: Okay. Our flavors are vanilla, chocolate, strawberry, pecan butter, coffee and cherry.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Vâng. Chúng tôi có hương vị va ni, sôcôla, dâu tây, bơ hồ đào, cà phê và anh đào.

B: Hmm... I'll have one scoop of chocolate and one of butter pecan.

A... vậy cho tôi một sôcôla và một bơ hồ đào.

A: Okay. I'll get it for you.

Được rồi. Tôi sẽ lấy cho ngài.

Hội thoại 3:

A: Can I take your orders, please?

Tôi có thể biết ông gọi món gì được không?

B: Yes. A hamburger for me, please. With chips.

Vâng. Cho tôi một bánh hamburger và khoai tây chiên.

A: Anything else, sir?

Ông dùng thêm món gì nữa không?

B: A banana ice cream, I think.

Cho tôi kem chuối.

A: What would you like to drink with your meal?

Ông muốn dùng đồ uống loại nào?

B: Can I have a beer?

Tôi có thể uống bia được không?

A: I'm sorry, sir, we are not licensed to sell alcohol.

Xin lỗi ông, chúng tôi không được phép bán đồ uống có cồn.

B: A cold milk then, please.

Vậy cho tôi một cốc sữa lạnh.

A: And for you, sir?

Còn ông thì sao?

C: I'll have the cheeseburger with a green salad, please.

Tôi sẽ dùng bánh hamburger pho mát cùng với rau trộn.

A: And to follow?

Ông dùng thêm món gì nữa không?

C: I'll decide later.

Lát nữa tôi sẽ chọn món.

A: And to drink?

Còn đồ uống thì sao ạ?

C: Cola, please.

Cho tôi lon Coca.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Which types of beverage would you like to order?

Ngài muốn dùng những loại đồ uống nào ạ?

- Here are you. Enjoy your tea!

Trà của quý khách đây ạ! Mời ngài thưởng thức trà.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

· If I add some chrysanthemum flowers or ginseng
What is the tea like?

Trà sẽ như thế nào nếu thêm một ít hoa cúc hay nhân sâm vào.

· Would you like to see the menu?

Ngài muốn xem thực đơn chứ ạ?

· Do you want ice cream with a cone or a cup?

Ngài muốn dùng kem ốc quế hay kem cốc?

· What would you like to drink with your meal?

Ông muốn dùng đồ uống loại nào?

· Can I have a beer?

Tôi có thể uống bia được không?

· I'm sorry, sir, we are not licensed to sell alcohol.

Xin lỗi ông, chúng tôi không được phép bán đồ uống có cồn.

· A cold milk then, please.

Vậy cho tôi một cốc sữa lạnh.

· And for you, sir?

Còn ông thì sao?

· And to follow?

Ông dùng thêm món gì nữa không?

- I'll decide later.

Lát nữa tôi sẽ chọn món.

TỪ VỰNG

Comment (n): *Bình luận*

Beverage (n): *Đồ uống*

Enjoy (n): *Thưởng thức*

Teapot (n): *Ấm trà*

Refresh (v): *Sảng khoái*

Individual (adj): *Cá nhân*

Pure (adj): *Tinh khiết*

Add (v): *Thêm*

Lemon (n): *Chanh*

Depend on (v): *Phụ thuộc vào*

Squeezed lemon (n): *Chanh ép*

Nutritious (n): *Chất bổ dưỡng*

Chrysanthemum flowers (n): *Hoa cúc*

Ginseng (n): *Nhân sâm*

Nostril (n) *Lỗ mũi*

Aroma (n): *Mùi thơm*

Ice cream (n): *Kem*

Cone (n): *Hình ốc quế, hình nón*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Flavor (n): *Hương vị*

Vanilla (n): *Va ni*

Straw-berry (n): *Dâu tây*

Pecan butter (n): *Bơ hồ đào*

Cherry (n): *Anh đào*

Strange (adj): *Lạ lùng, xa lạ*

Hamburger (n): *Bánh hăm bơ*

Chip (n): *Khoai tây chiên*

Banana (n): *Chuôi*

Cheeseburge (n): *Pho mát*

Salad (n): *Rau trộn*

License (v): *Được quyền, cấp giấy phép*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Cách đề nghị lịch sự

Would you like...?

Ví dụ:

Would you like some cold beer?

Anh có muốn uống một chút bia lạnh không?

Shall I...?

Ví dụ:

• Shall I pour you a little more?

Để tôi rót thêm cho anh một chút nữa nhé?

- How/ What about...?

Ví dụ:

How about a glass of cocktail?

Anh uống một ly cóc-tai nhé?

Cách diễn đạt ý muốn, sở thích

I'd like...

Ví dụ:

We'd like a bottle of champagne for the start.

Chúng tôi muốn bắt đầu với một chai sâm banh.

BÀI 13

ORDERING FOOD AND BEVERAGE

GỌI ĐỒ ĂN THỨC UỐNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello! The menu is here, are you ready to order now?

Xin chào! Thực đơn đây ạ! Anh chị gọi món gì bây giờ ạ?

B: Whether are eal soup and sweet and sour fish broth suitable to the children?

Liệu rằng cháo lươn và canh cá chua có phù hợp với lũ trẻ không nhỉ?

A: No problem. Can you also choose any if you would like another menu?

Nguyễn Thanh Loan

Không vấn đề gì, chị cũng có thể chọn món khác nếu chị thích mà?

B: I'd like crab rice noodle and shrimp in batter for the children.

Tôi muốn bún cua và bánh tôm cho bọn trẻ.

A: And you and your husband?

Còn chị và chồng?

B: Pork-pie, bamboo sprout and fish cooked with sauce together with rice.

Chả, măng và cá kho với cơm.

A: How about beverage?

Thế còn đồ uống thì sao ạ?

B: One coffee for my husband and a glass of sweet gruel for me.

Cho chồng tôi một ly cà phê, tôi thì cốc chè xanh.

A: Ok.

Vâng.

B: Uhm, please take 3 hams for the children.

À, lấy 3 giăm bông cho bọn trẻ nữa nhé!

A: Do you want to eat here or to take away?

Anh chị muốn dùng ở đây hay mang đi?

B: Take in, please.

Chúng tôi ăn ở đây.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Well. Please wait a moment.

Vâng. Làm ơn đợi một lát ạ!

B: Thanks!

Cảm ơn cô!

A: You're welcome. Enjoy the meal!

Vinh dự được phục vụ anh chị ạ! Chúc cả nhà ngon miệng!

Hội thoại 2:

A: I'm hungry. Let's go to the snack bar.

Tôi đói rồi. Chúng ta đến quán ăn nhanh đi.

B: OK, what unusual food do you want to try?

Được thôi, anh muốn ăn thử món ăn lạ không?

A: I'm going to try GB.

Tôi sẽ ăn thử món GB.

B: What's that?

Đó là món gì vậy?

A: It's a kind of rice ball that is made in India.
What about you?

Đó là món cơm nắm của Ấn Độ. Thế còn anh?

B: I don't know what most of this food is!

Tôi không biết món nào ngon cả!

Nguyễn Thanh Loan

A: Would you like noodles, vegetables, rice, meat, seafood, beans, or dessert?

Anh muốn ăn mì sợi, rau, cơm, thịt, hải sản, đậu, hay đồ ngọt?

B: I d like to have some vegetables first.

Tôi muốn ăn trước một ít rau.

A: Have you ever tried deep fried vegetables, which is commonly eaten in Korea?

Anh đã bao giờ ăn món rau xào của Hàn Quốc chưa?

B: What do you use to eat it?

Anh ăn món này bằng cách nào?

A: Most people eat with chopsticks, but you can use a fork if you don't know how to use chopsticks.

Đa số mọi người dùng đũa để gắp ăn, nhưng anh có thể dùng đũa nếu anh không biết cách cầm đũa.

B: That sounds good. Do you know if there are any vegetable dishes that are spicy?

Nghe có vẻ thú vị đấy. Anh có biết ở đây có món rau nào cay không?

A: Let me think. You could get a vegetable Indian or Thai curry, or you could get some Kimchi.

Để tôi nghĩ đã. Anh có thể dùng món rau Ấn Độ, cà ri Thái, hay có thể dùng món kim chi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: I'll try all of those. How do you know so much about cate?

Tôi sẽ dùng thử tất cả các món. Sao anh lại biết đến nhiều món ăn ngon như vậy?

A: I used to buy the lunch every day from the International food stall at school. Every day was an adventure!

Trước đây ngày nào tôi cũng thường mua bữa trưa từ quán bán đồ ăn quốc tế ở trường. Mỗi ngày là một sự khám phá thú vị!

Hội thoại 3:

A: Want to join me for a midnight snack? I need to grab something to eat.

Cậu muốn ăn đêm cùng mình không? Mình phải kiếm thử gì đó để ăn mới được.

B: Fine with me, but no more chafing dish.

Được đấy, nhưng mình không muốn lại đi ăn lẩu nữa.

A: Let's go the food stall. There's a good one just around the corner.

Thế thì chúng ta đến quán ăn đi. Có một quán khá ngon ở góc phố.

B: I'd love to try some snacks. (Later)

Mình muốn nếm thử đồ ăn nhanh. (Sau đó)

Nguyễn Thanh Loan

A: Everything looks tempting. What do you want to have?

Trông món nào cũng hấp dẫn. Cậu muốn ăn món gì?

B: Kebabs and roast squid.

Thịt nướng và mực ống nướng.

A: Can I have a bite?

Mình có thể ăn thêm một ít nữa chứ?

B: Help yourself.

Cậu cứ ăn tự nhiên đi.

A: Supper! Enjoy your meal!

Một bữa tối tuyệt vời! Thường thức đi nhé!

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Can you also choose any if you would like another menu?

Ngài cũng có thể chọn món khác nếu ngài thích mà?

- How about beverage?

Thế còn đồ uống thì sao ạ?

- Do you want to eat here or to take away?

Anh muốn dùng ở đây hay mang đi?

- Let's go to the snack bar.

Chúng ta đến quán ăn nhanh đi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- What unusual food do you want to try?

Anh muốn ăn thử món ăn lạ không?

- I'd like to have some vegetables first.

Tôi muốn ăn trước một ít rau.

- Do you know if there are any vegetable dishes that are spicy?

Anh có biết ở đây có món rau nào cay không?

- How do you know so much about cate?

Sao anh lại biết đến nhiều món ăn ngon như vậy?

- Do you want to join me for a midnight snack?

Cậu muốn ăn đêm cùng mình không?

- Let's go the food stall.

Thế thì chúng ta đến quán ăn đi.

- I'd love to try some snacks.

Mình muốn nếm thử đồ ăn nhanh

- Everything looks tempting.

Trông món nào cũng hấp dẫn.

- What do you want to have?

Cậu muốn ăn món gì?

- Can I have a bite?

Mình có thể ăn thêm một ít nữa chứ?

TỪ VỰNG:Eal soup (n): *Cháo lươn*Sweet and sour fish broth (n): *Canh cá chua*Crab rice noodle (n): *Bún cua*Shrimp in batter (n): *Bánh tôm*Pork-pie (n): *Chả*Fish cooked with sauce (n): *Canh cá chua*Ham (n): *Giăm bông*Take away (v): *Mang đi*Snack bar (n): *Quán ăn nhanh*Adventure (n): *Thú vị*Curry (n): *Cà ri*Stall (n): *Quầy bán đồ*Chopstick (n): *Đũa*Vegetable (n): *Rau*Kimchi (n): *Món kim chi Hàn Quốc*Midnight (n): *Nửa đêm*Grab (v): *Nhai*Chafing dish (n): *Món lẩu*Tempting (adj): *Hấp dẫn*Kebab (n): *Thịt nướng*Squid (n): *Mực*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Mời khách xem thực đơn và gọi món

- Here is the menu. Please take your time.

Đây là thực đơn. Mời anh / chị cứ xem thông thả.

- Are you ready to order now?

Bây giờ anh / chị đã sẵn sàng gọi món chưa?

Hỏi xem khách có yêu cầu cụ thể gì về món ăn không?

- How would you like your...?

Anh / Chị muốn món ... của anh / chị được chế biến thế nào?

- Is there anything you can't eat?

Có món gì anh / chị không thể ăn được không?

Yêu cầu khách đợi

- I am afraid it will take some time to prepare.

Wait a moment, please.

Tôi e rằng sẽ mất một chút thời gian để chuẩn bị.

Anh / Chị vui lòng đợi một lát nhé.

Hỏi xem khách có yêu cầu gì nữa không?

- Do you want anything else? / Anything else?

Anh / chị có cần thêm món gì nữa không ạ?

BÀI 14

SERVING FOOD PHỤC VỤ MÓN ĂN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello, I want to order a pizza this afternoon about 5 o'clock?

Xin chào, tôi muốn đặt một chiếc bánh pizza vào khoảng 5 giờ chiều hôm nay.

B: OK, which flavor? Chicken or beef? Double or triple?

Vâng, loại bánh hương vị nào vậy anh? Thịt gà hay thịt bò? Bánh 2 tầng hay 3 tầng?

A: Chicken, please. And I want the triple one.

Cho tôi loại bánh kẹp thịt gà. Tôi muốn chiếc bánh có 3 tầng.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Where are you living?

Anh sống ở đâu?

A: 11 Xuan Thuy.

Số 11, Xuân Thủy.

B: 11 Xuan Thuy. Enjoy your pizza.

Số 11, Xuân Thủy. Anh sẽ thấy ngon miệng với bánh pizza.

Hội thoại 2:

A: Hello. Lan Chi Restaurant.

Alô. Nhà hàng Lan Chi xin nghe.

B: My name is Minh Phong. I'd like to order 4 hamburgers and fries and have it sent to my home.

Tôi là Minh Phong. Tôi muốn đặt 4 chiếc bánh hamburger kẹp thịt nướng và cho chuyển tới nhà của tôi.

A: Fine, Mr. Minh Phong. What kind of cake did you have in mind?

Vâng, thưa ông Minh Phong. Ông muốn đặt loại bánh nào?

B: I'd like to have hamburger with chicken.

Tôi muốn đặt bánh hamburger kẹp thịt gà.

A: I'll need your complete address with the zip code, Mr. Minh Phong.

Nguyễn Thanh Loan

Ông Minh Phong, ông làm ơn cho tôi xin địa chỉ nhà và mã bưu chính.

B: The address is at 86 Cau Giay street, Ha Noi, 43215678.

Địa chỉ là số 86 Cầu Giấy, Hà Nội mã bưu chính là 43215678.

A: Well, now, when should it arrive?

A: Vâng, khi nào ông muốn nhận bánh?

B: It should be there before eight in the morning of May the 1st.

B: Có lẽ là trước 8 giờ sáng ngày mùng 1 tháng 5.

A: That should be no problem. Just one more question, Mr. Minh Phong. How do you intend to make payment?

Việc đó không thành vấn đề. Ông Minh Phong, tôi còn một câu hỏi nữa. Ông định thanh toán như thế nào?

B: You can put it on my credit card. The number is JK: 111-2222.

Cô có thể tính luôn vào thẻ tín dụng của tôi. Số thẻ là JK: 111-2222.

A: That should do it. Thank you for your calling. See you later!

Thế là ổn rồi. Cảm ơn ông đã gọi điện. Hẹn gặp lại!

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: See you soon!

Hẹn gặp lại!

Hội thoại 3:

A: Welcome! How many people do you have?

Chào mừng quý khách! Anh chị có mấy người?

B: We only have 2 people.

Chỉ có hai chúng tôi thôi.

A: Would you like to take in or take out?

Thế anh chị muốn ăn đây hay mang về nhà ạ?

B: Take in. Could you give us the seat next to the balcony?

Ăn ở đây. Chị có thể bố trí cho chúng tôi một bàn gần ban công được không?

A: Certainly. Please have a look at the menu. What would you like to eat? Noodle?

Tất nhiên, Xin mời các anh chị xem thực đơn ạ! Anh chị muốn ăn món gì ? Phở nhé?

C: I would like to eat noodle soup with chicken, please.

Cho tôi món phở súp gà.

A: And you, what do you like to eat?

Thế anh. Anh món gì ạ?

B: What is any special menu, except noodle?

Có món gì đặc biệt ngoài phở không?

A: My restaurant has salangane's nest, shark fin soup, stewed fat port with caramel, sweet and sour pork ribs, and fried roll. Are you ready to order now?

Nhà hàng có yến sào, súp vây cá, thịt kho tàu, sườn sào chua ngọt và nem cuốn. Bây giờ các anh chị đã sẵn sàng gọi món chưa ạ?

B: Please take fried roll and shark fin soup with rice.

Lấy tôi nem cuốn và súp vây cá cùng cơm.

MẪU CÂU CƠ BẢN

- I want to order takeout food.

Tôi muốn gọi đồ ăn.

- How long does it take to be delivered?

Việc đưa đồ ăn mất bao lâu?

- Please deliver it quickly.

Làm ơn mang đồ ăn đến nhanh nhé.

- Let's have some pizza delivered.

Chúng ta hãy mang bánh pizza đến đó đi.

- Tell me what style of pizza you want.

Hãy cho chúng tôi biết anh thích loại bánh pizza nào?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Would you like something to drink?

Anh có cần gọi đồ uống không?

- Would you like to take in or take out?

Thế anh chị muốn ăn đây hay mang về nhà?

- Could you give us the seat next to the balcony?

Chị có thể bố trí cho chúng tôi một bàn gần ban công được không?

- Please have a look at the menu. What would you like to eat? Noodle?

Xin mời các anh chị xem thực đơn ạ! Anh chị muốn ăn món gì? Phở nhé?

- What is any special menu, except noodle?

Có món gì đặc biệt ngoài phở không?

- Are you ready to order now?

Bây giờ các anh chị đã sẵn sàng gọi món chưa ạ?

TỪ VỰNG:

Pizza (n): *Bánh pizza*

Hamburger (n): *Bánh hamburger; thịt băm viên*

Double: *Kép, hai*

Triple: *Ba*

Take in (v): *Ăn tại chỗ*

Take out (v): *Mang về ăn*

Noodle (n): *Phở*

Salangane's nest (n): *Yến xào*

Shark fin soup (n): *Súp vây cá*

Stewed fat port with caramel (n): *Thịt kho tàu*

Sweet and sour pork ribs (n): *Sườn xào chua ngọt*

Fried rolls (n): *Nem cuốn rán*

Chicken soup (n): *Súp gà*

Rice (n): *Cơm*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Mời dùng bữa

Có nhiều cách để mời bạn bè, người thân, thậm chí là đối tác của của mình đi ăn tiệm. Cách nói đơn giản nhất có thể dùng là "I'd like to invite you...". Ngoài ra còn nhiều cách diễn đạt khác nữa.

Ví dụ:

- I'd like to invite you to have lunch/ dinner with me.

Tôi muốn mời anh đi ăn trưa / ăn tối với tôi.

- Why don't we go out for lunch/ dinner?

Tại sao chúng ta lại không ra ngoài ăn trưa / ăn tối nhỉ?

- Would you like to have dinner with us?

Anh ăn tối cùng chúng tôi nhé?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I'll treat you this time.

Lần này tôi sẽ mời / chiêu đãi anh.

Đề nghị người thân chọn đồ ăn

What do you want, Dung? (*Dung này, cậu muốn ăn món gì*). Đây là câu thường dùng khi yêu cầu người thân gọi đồ ăn. Bên cạnh đó có thể dùng các cách yêu cầu lịch sự khác. Chẳng hạn như:

- Would you like..., Phuong?

Cậu có thích ăn món... không, Phương?

- Will you take some soup, Trang?

Trang này, cậu ăn một ít súp nhé?

- What would you like for dessert?

Cậu thích ăn món gì để tráng miệng nào?

• Today's ... is very good, would you like to have it as a main course?

Món... hôm nay rất ngon, anh có muốn chọn nó làm món chính không?

"main course" trong trường hợp này có nghĩa là "món ăn chính".

Ngữ pháp thường gặp:

"To do", "not to do".

(1) Với chủ ngữ giả: it

- It takes 20 minutes *to cook* the soup.

Phải mất 20 phút để nấu món súp.

- It's my pleasure *to serve* you.

Tôi rất vinh dự được phục vụ ngài.

(2) Đứng sau động từ "to be"

- My dream is *to be* a manager.

Giấc mơ của tôi là trở thành giám đốc.

• The Chinese way is *to serve* the food first and then the soup.

Kiểu của người Trung Quốc là phục vụ món ăn trước tiên và sau đó là súp.

(3) Đứng sau các động từ khác

- I'd like *to reserve* a table.

Tôi muốn đặt trước một bàn.

- I want *to try* Chinese food.

Tôi muốn thử món ăn Trung Quốc.

- I don't know *what to do*.

Tôi không biết làm cái gì.

(4) Đứng sau tân ngữ trực tiếp

- He asked *me to take* a message.

Anh ấy bảo tôi lấy lời nhắn.

- I'll *help you to look* for it again.

Tôi sẽ giúp ông tìm lại nó.

BÀI 15

SERVING DRINK **PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG**

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Excuse me, my name is Thanh. I've book a table for 4 people.

Xin lỗi, tôi tên Thanh. Tôi đã đặt trước một bàn ăn cho 4 người.

B: Please follow me, Miss. Thanh.

Chị Thanh, mời chị đi theo tôi ạ!

A: Umm, this a non-smoking place, isn't it?

À, có phải đây là nơi không được hút thuốc không?

B: Yes, it is. Would you like to wait for the other guest, or would you like to order now?

Nguyễn Thanh Loan

Vâng. Chị muốn đợi mọi người hay gọi món ăn ngay bây giờ?

A: I'll wait for a while.

Tôi sẽ đợi thêm một lát nữa.

B: Would you like anything to drink first? Cocktail or juice?

Chị dùng đồ uống trước nhé? Cocktail hay nước ép hoa quả?

A: Give me a glass of apple juice, please.

Cho tôi một cốc nước táo.

B: This is the menu. Here you are.

Đây là thực đơn. Của chị đây ạ!

A: Thank you. What's your special today?

Cảm ơn, hôm nay có món gì đặc biệt không?

B: Beef is cooked with ginger alcohol.

Món bò nấu rượu gừng.

A: Four, please.

Cho tôi bốn suất.

B: Ok. Would you like mineral water or grape alcohol?

Vâng. Đồ uống có muốn dùng nước lọc hay rượu nho?

A: Grape Alcohol. But, how about other beverage in your restaurant?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Rượu nho. Nhưng đồ uống hoa quả khác trong nhà hàng thì sao nhỉ?

B: My restaurant has enough types of fruit beverage and alcohol. In addition, we also have carbonated and unfermented fruit beverage, and types of whey, chocolate, cocoa, synthetic cold drink. You would be comfortable to choose them.

Nhà hàng chúng tôi có đủ loại đồ uống và rượu hoa quả. Ngoài ra, chúng tôi có đồ uống có ga và không ga, các loại đồ uống có sữa, sôcôla, ca cao cũng như đồ uống mát tổng hợp. Chị sẽ thoải mái chọn.

A: Uhm, be wonderful! Thanks for your suggestion. Please take me synthetic cold drink for four.

Uhm, tuyệt vời đó! Cảm ơn gợi ý của cô. Lấy tôi đồ uống mát tổng hợp nhé!

Hội thoại 2:

A: Good morning. What do you want to drink?

Chào anh. Anh muốn uống gì?

B: I'll have a coffee. No cream. Please bring me some rock sugar.

Tôi uống cà phê. Không cho kem. Làm ơn mang cho tôi ít viên đường.

A: OK. Do you want some milk in your coffee?

Vâng. Anh muốn cho một ít sữa vào cà phê không?

Nguyễn Thanh Loan

B: No, thanks. Black is fine.

Không, cảm ơn. Cà phê đen là được rồi.

Hội thoại 3

A: Huong, I'm tired! Let's go get some coffee. I know a great cafe where they have a real Italian espresso machine.

Hương, mình mệt quá! Chúng ta đi uống cà phê nhé. Mình biết một quán cà phê rất tuyệt, ở đó chúng ta có thể thưởng thức cà phê hơi kiểu Ý.

B: But, I can't drink strong coffee. The taste is just too bitter.

Nhưng mình không uống được cà phê đặc. Vị cà phê đắng lắm.

A: There are lots of different kinds of coffee, so you don't have to drink espresso. You could try a cappuccino. The milk gives it a smoother taste.

Có rất nhiều loại cà phê mà, vì thế cậu không phải dùng cà phê đen đậm đặc. Cậu có thể dùng thử cà phê sữa. Sữa mang đến hương vị ngọt ngào hơn.

B: Actually, I'm kind of hot and I could use a cold drink, if you know what I mean.

Thực ra mình cảm thấy hơi nóng, mình muốn uống đồ lạnh, cậu có hiểu ý mình không.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Well, you could get an iced coffee.

Được rồi, cậu có thể dùng cà phê có đá.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Would you like to wait for the other guest, or would you like to order now?

Cô muốn đợi mọi người hay gọi món ăn ngay bây giờ?

- Would you like anything to drink first? Cocktail or juice?

Cô dùng đồ uống trước nhé? Cocktail hay nước ép hoa quả?

- Would you like mineral water or grape alcohol?

Đồ uống cô muốn dùng nước lọc hay rượu nho?

- How about other beverage in your restaurant?

Thế đồ uống hoa quả khác trong nhà hàng thì sao nhỉ?

- Thanks for your suggestion.

Cảm ơn gợi ý của cô.

- The tea is excellent, but I find it rather strong. Give me a little more warm water.

Trà ngon quá, nhưng tôi thấy nó khá đặc. Cho tôi xin một chút nước ấm.

- Here are cakes, will you help yourself to some?

Bánh ngọt đây, mọi người dùng thử một chút nhé?

Nguyễn Thanh Loan

- I want two balls. One is vanilla, the other is chocolate.

Cho tôi 2 cốc kem. Một cốc kem vani, một cốc kem sôcôla.

- What do you want to drink?

Anh muốn uống gì?

- Please bring me some rock sugar.

Làm ơn mang cho tôi ít viên đường.

- Do you want some milk in your coffee?

Anh muốn cho một ít sữa vào cà phê không?

- Would you like to have a breakfast special with your coffee?

Anh muốn dùng bữa sáng đặc biệt với cà phê không?

TỪ VỰNG

Suggestion (n): *Gợi ý*

Beverage (n): *Đồ uống*

Non-smoking (adj): *Không hút thuốc*

Juice (n): *Nước ép hoa quả*

Grape alcohol (n): *Rượu nho*

Whey (n): *Chất lỏng giống sữa còn lại sau khi đã đông lại*

Carbonated beverage (n): *Đồ uống có ga*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Unfermented beverage: (n): *Đồ uống không có ga*

Synthetic (adj): *Tổng hợp*

Comfortable (adj): *Thoải mái*

Lemonade (n): *Nước chanh*

Bitter (adj): *Đắng*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Đề nghị gợi ý cho khách hàng

May I...? (Tôi có thể...?): Dùng để xin phép một cách lịch sự. Ví dụ:

May I serve you now?

Tôi có thể dọn món cho ngài bây giờ được không?

Could you...? (Anh có thể...?): Dùng để đề nghị ai làm gì một cách lịch sự.

Ví dụ:

Could you change it for me, please?

Anh có thể đổi món đó cho tôi được không?

Would you...? (Bạn sẽ...?): Dùng để yêu cầu ai làm gì đó một cách lịch sự.

Ví dụ:

Would you mind waiting for a moment?

Ông/ Bà vui lòng chờ một lát nhé.

Nguyễn Thanh Loan

How / What about...? (Dùng...nhé?): Gợi ý món ăn cho khách hàng, hoặc hỏi ý kiến khách một cách lịch sự.

Ví dụ:

- How about a cup of coffee?

Ông / Bà dùng một tách cà phê nhé?

- How is your dinner?

Ông / Bà thấy bữa tối thế nào ạ?

Bày tỏ ý kiến, quan điểm, sở thích

I'd like... (Tôi muốn...): bày tỏ sở thích của mình khi chọn món. Ví dụ:

- I'd like the tomato soup and chicken.

Tôi muốn dùng súp cà chua và thịt gà.

- I'd like some ice-cream for my desert.

Tôi muốn ăn kem làm món tráng miệng.

I think... (Tôi nghĩ / Tôi cho rằng...): Bày tỏ quan điểm

- I think vegetable will be better for my health.

Tôi nghĩ món rau sẽ tốt hơn cho sức khỏe của tôi.

- That's true.

Đúng vậy.

- Absolutely, sir.

Đúng vậy thưa ngài.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Exactly, sir.

Chính xác, thưa ngài.

- I don't think so.

Tôi không nghĩ thế.

- Not really.

Không hẳn thế.

- Absolutely not, sir.

Tuyệt đối không phải như vậy đâu thưa ngài.

BÀI 16

COMPLAINT SOLUTIONS

GIẢI ĐÁP PHÀN NÀN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Can I talk to your Customer Service Manager, please?

Cho tôi gặp Trưởng phòng Dịch vụ chăm sóc khách hàng được không?

B: I'm Mai Lan, the Manager of Customer Service. What is the matter with you?

Tôi là Mai Lan, Trưởng phòng Dịch vụ chăm sóc khách hàng. Có vấn đề gì với anh đây ạ?

A: Yes, I have contacted with your Customer Service 3 times but no question is answered.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Vâng, tôi đã liên lạc đến phòng của cô 3 lần rồi nhưng vẫn chưa có câu trả lời.

B: I appolosize for that. What did they say to you?

Tôi rất xin lỗi vì điều đó. Họ đã nói những gì với anh?

A: What did they say? There was not anyone talking to me. They just ask me to wait and wait.

Họ nói gì chứ? Không có ai nói chuyện với tôi cả. Họ chỉ yêu cầu tôi đợi và đợi thôi.

B: Oh, hopefully accept my sincere apology. We just had 3 new staff members join the Department and they are still under orientation. I believe that they just did not know how to connect your line to the related department.

Ồ, thành thật xin lỗi anh. Chúng tôi mới tuyển 3 nhân viên mới và họ vẫn chưa quen việc. Tôi tin rằng họ không biết cách nối máy cho anh đến phòng liên quan tới dịch vụ.

A: That's not my problem.

Đó không phải là việc của tôi.

B: I am sorry. But how can I help you?

Tôi xin lỗi. Nhưng làm thế nào để tôi có thể giúp anh bây giờ?

Nguyễn Thanh Loan

A: I just want to have my room cleaned.

Tôi chỉ muốn phòng tôi được gọn gàng.

B: All right. I will call a staff of the cleaning department it for you now.

Vâng. Tôi sẽ gọi nhân viên dọn phòng làm việc đó ngay bây giờ.

A: Thanks.

Cảm ơn anh.

Hội thoại 2:

A: Excuse me, Madam. Here is your beef rice noodle.

Xin lỗi, bà. Món bún bò của ngài đây.

B: Please, wait a while. I booked kebab rice noodle, but this is the beef rice noodle.

Xin chờ chút. Tôi gọi món bún chả, nhưng đây là món bún bò.

A: Oh, I'm terribly sorry, sir. I got the wrong table. I'll see about your order right now.

Ồ, rất xin lỗi, thưa ngài. Tôi đã đưa nhầm bàn. Tôi sẽ xem lại yêu cầu của ngài ngay bây giờ ạ.

B: Please be rapid. I've been waiting for a quarter.

Làm ơn nhanh lên. Tôi đã chờ khá lâu rồi.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A : The kebab rice noodle takes a while to prepare. Woud you like a type of beverage while you're waiting?

Món bún chả phải một lát nữa mới có. Ngài dùng đồ uống trong khi chờ đợi không ạ?

B : Ok, please take me a glass of beer.

Được, lấy tôi cốc bia.

A: Okay, your beer will come immediately.

A: Được ạ, bia của ngài sẽ đến ngay đây ạ.

Hội thoại 3:

A: Hello, may I help you?

Xin chào, tôi có thể giúp gì được cho quý khách ạ.

B: Excuse me, My ring was stolen in the room of your hotel. Can I see the manager?

Nhẫn của tôi đã bị lấy cắp trong khách sạn, tôi có thể gặp người quản lý chứ?

A: I am sorry to hear that. Right now, my manager is absent. But are you sure that your ring was stolen in the hotel?

Tôi rất tiếc khi nghe việc đó. Hiện giờ giám đốc tôi đi vắng. Nhưng quý khách có chắc chắn mất nhẫn trong khách sạn không ạ?

B: Certainly. While I am having a bath. I have it in the bed. When finishing my bathing. It is not there.

Nguyễn Thanh Loan

Chắc chắn mà. Trong khi tắm tôi để nhân ở giường nhưng khi xong đã không thấy.

A: When having a bath. Do you remember locking the door?

Khi đi tắm quý khách có nhớ khóa phòng không ạ?

B: Uncertainly.

Không chắc lắm!

B: We'll ask the police to check, Are you ok?

Chúng tôi sẽ nhờ công an xác minh, quý khách đồng ý chứ?

A: Okay, please hep me. This is the ring for my wedding.

Được, giúp tôi với. Đây là nhẫn cưới mà!

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- I booked kebab rice noodle, but this is the beef rice noodle.

Tôi gọi món bún chả, nhưng đây là món bún bò.

- I got the wrong table.

Tôi đã đưa nhầm bàn.

- I'll see about your order right now

Tôi sẽ xem lại yêu cầu của ngài ngay bây giờ ạ.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Would you like a type of beverage while you're waiting?

Ngài dùng đồ uống trong khi chờ đợi không ạ?

- I'll check your dish with the chef right now.

Tôi sẽ kiểm tra món ăn của ngài với đầu bếp ngay bây giờ.

- Can I talk to your Customer Service Manager, please?

Cho tôi gặp Trưởng phòng Dịch vụ chăm sóc khách hàng được không?

- I hope you will excuse me

Hy vọng anh sẽ bỏ qua cho tôi.

- I'll take it for you as soon as possible.

Tôi sẽ mang đến cho ngài ngay khi có thể.

- We are short of hands today.

Hôm nay chúng tôi thiếu nhân viên.

- I've been waiting for 15 minutes.

Tôi đã chờ 15 phút rồi.

- We'll cancel the order if it can't be served now.

Chúng tôi sẽ hủy bỏ yêu cầu nếu không được phục vụ bây giờ.

Nguyễn Thanh Loan

- Sorry to have kept you waiting.

Xin lỗi đã để ngài phải chờ.

- I'll change for you immediately.

Tôi sẽ đổi lại cho ngài ngay lập tức.

The bill is not correct.

Hoá đơn không đúng.

I'll check it again.

Tôi sẽ kiểm tra lại nó.

- Is there anything wrong with your meal, sir?

Có gì sai sót với bữa ăn của ngài không, thưa ngài?

- The meat is not fresh.

Thịt không được tươi.

- The meat is too tough.

Thịt quá dai.

- This bowl is broken.

Cái bát này đã bị vỡ.

- Please accept our apology.

Xin hãy nhận lời xin lỗi của chúng tôi.

- I'm terribly sorry, is there anything I can do?

Tôi rất xin lỗi, có việc gì tôi có thể làm không?

- I'll speak to our manager about it.

Tôi sẽ tìm người quản lý để nói chuyện về vấn đề này.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I'll look into this matter again.

Tôi sẽ xem xét vấn đề này một lần nữa.

- We might have overlooked some points.

Chúng ta có thể đã coi nhẹ một vài điểm.

- We do apologize for the inconvenience.

Chúng tôi xin lỗi vì sự phiền phức này.

TỪ VỰNG

Manager (n): *Người quản lý, giám đốc*

Customer Service (n): *Dịch vụ chăm sóc khách hàng*

Times (n): *Lần, lượt*

Appolosize (v): *Xin lỗi*

Hopefully (adv): *Hy vọng*

Department (n): *Phòng*

Joint (v): *Tham gia, gia nhập*

Be under orientation: *Chưa quen, vẫn đang trong định hướng*

Beef rice noodle (n): *Bún bò*

Kebab rice noodle (n): *Bún chả*

Overlook (v): *Coi nhẹ*

Terrible (adj): *Kinh khủng*

Replace (v): *Thay thế*

Broke (v): *Bi vỡ*

Tough (adj): *Dai*

Fresh (adj): *Tươi*

Invoice (n): *Hóa đơn*

Receipt (n): *Giấy biên nhận*

Ring (n): *Nhẫn*

Wedding (n): *Đám cưới*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Từ rút gọn

Rút gọn chủ ngữ

Take care! (*you*)

(Bạn) cẩn thận đấy!

Sounds nice. (*it*)

(Nó) nghe thật tuyệt.

Rút gọn động từ

We'll do the best we can (*do*)

Chúng tôi sẽ làm một cách tốt nhất mà chúng tôi có thể (làm).

Rút gọn tính từ

- Are you sure? Ông có chắc chắn không?

- Yes, I am (*sure*). Có, tôi chắc chắn.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Rút gọn tân ngữ

- Do you know that lady in red?

Anh có biết quý bà mặc áo đỏ không?

- No, I don't know (*her*).

Không, tôi không biết (bà ấy).

Rút gọn từ cảm thán

Strange! (*how*)

La làm sao!

BÀI 17

BILL PAYMENT

THANH TOÁN HÓA ĐƠN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Excuse me, you have called me to pay the bill, haven't you?

Xin lỗi, ngài vừa gọi để thanh toán hóa đơn phải không ạ?

B: Ok, exactly. How much is my bill?

Vâng đúng rồi. Hóa đơn của tôi hết bao nhiêu vậy?

A: The total of your bill is 540,000 VND.

Tất cả là 540 nghìn đồng thưa ngài!

B: Oh, not the bill. The bill is much more than I expected.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Ôi, không phải chứ! Hoá đơn cao hơn nhiều so với tôi nghĩ đấy!

A: We can review the bill together if you feel there is something wrong, can't you?

Chúng ta có thể cùng nhau xem lại hoá đơn nếu ngài cảm thấy có chỗ nào sai sót được chứ!

B: We cancelled the dry beef and a bottle of apple alcohol, but why are they are still on the bill list?

Chúng tôi đã huỷ món thịt bò khô và một chai rượu táo, nhưng tại sao chúng vẫn còn trong hoá đơn nhỉ?

A: Oh, I really apologize for that. I'll let the cashier check it again.

Ôi, tôi thành thật xin lỗi vì điều đó. Tôi sẽ bảo nhân viên thu ngân kiểm tra lại việc này.

(3 minutes later)

(3 phút sau)

A: I'm sorry for undermistaking. The current total of your bill is 380,000 VND, please check it again.

Tôi rất lấy làm tiếc vì sự nhầm lẫn này. Tổng số tiền hiện tại của ngài còn 380 nghìn thôi, mời ngài kiểm tra lại xem.

B: Well. This is my bill.

Đúng rồi đấy, đây là hóa đơn của tôi.

Nguyễn Thanh Loan

A: Apologizing for taking your time. Welcome you to come again.

Xin lỗi vì đã làm mất thì giờ của ngài. Mời ngài lần sau lại đến.

Hội thoại 2:

A: I would like to pay my bill.

Tôi muốn thanh toán.

B: Please wait a moment.

Vâng. Ông vui lòng đợi một lát.

A: The total is three hundred and three dollars.

Tổng cộng hết 330 đôla.

B: Do you accept credit cards?

Cô có nhận thẻ tín dụng không?

A: Let's go dutch.

Làm ơn thanh toán riêng.

C: Let's share the bill. Please keep the change. The receipt, please.

Chúng ta chung tiền thanh toán nhé. Anh giữ lại tiền thừa đi. Cho tôi xin hóa đơn.

Hội thoại 3:

A: Excuse me, may I know who is paying, please?

Xin lỗi, làm ơn cho tôi biết ai sẽ thanh toán được không ạ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Please bring me the bill.

Cô mang hoá đơn ra cho tôi nhé.

A: Here it is.

Nó đây, thưa anh?

B: What is 45,000 dong for?

45 nghìn này là của món gì thế nhỉ?

A: It's for a small bottle of Vodka.

Đó là tiền một chai rượu vốt-ka nhỏ đấy ạ.

B: Ah, I see. And this one? It seems rather much.

À, tôi nhớ rồi. Thế còn khoản này thì sao? Có vẻ như hơi nhiều thì phải.

A: Oh, it's for sorf drinks you called two times.

Ồ, đó là tiền nước ngọt mà các anh gọi cả 2 lần đấy ạ.

B: Have you taken off the price of the fried chicken we cancelled earlier from the bill?

Cô đã trừ tiền món thịt gà rán mà chúng tôi huỷ lúc trước chưa đấy?

A: Yes, we cancelled.

Vâng, chúng tôi đã trừ rồi đấy ạ.

B: OK. Do I pay you or the cashier?

Được rồi. Vậy tôi thanh toán cho cô hay cho người thu ngân?

A: Either will be ok.

Anh thanh toán cho ai cũng được.

B: Then I'll pay you.

Vậy tôi sẽ trả luôn cho cô nhé.

A: Thanks. Do come again, please.

Cảm ơn anh rất nhiều. Hẹn gặp lại các anh lần sau.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Excuse me, you have called me to pay the bill, haven't you?

Xin lỗi, ngài vừa gọi để thanh toán hóa đơn phải không ạ?

- How much is my bill?

Hóa đơn của tôi hết bao nhiêu vậy?

- The bill is much more than I expected.

Hoá đơn cao hơn nhiều so với tôi nghĩ đấy!

- We can review the bill together if you feel there is something wrong, can't you?

Chúng ta có thể cùng nhau xem lại hoá đơn nếu ngài cảm thấy có chỗ nào sai sót được chứ!

- We cancelled the dry beef and a bottle of apple alcohol, but why are they are still on the bill list?

Chúng tôi đã huỷ món thịt bò khô và một chai rượu táo, nhưng tại sao chúng vẫn còn trong hoá đơn nhỉ?

- Oh, I really apologize for that.

Ôi, tôi thành thật xin lỗi vì điều đó.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- I'll let the cashier check it again.

Tôi sẽ bảo nhân viên thu ngân kiểm tra lại việc này.

- Do you accept credit cards?

Cô có nhận thẻ tín dụng không?

- Let's go dutch.

A: Làm ơn thanh toán riêng.

TỪ VỰNG

Review (v): *Xem xét, đánh giá*

Check (v): *Kiểm tra*

Go through (v): *Soát kỹ*

Apologize (v): *Xin lỗi*

Wrong (adj): *Sai sót*

Dry beef (n): *Thịt bò khô*

Undermistake (v): *Hiểu nhầm*

Cashier (n): *Thu ngân*

Go dutch (v): *Thanh toán riêng*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Số hàng trăm

102 one hundred (and) two

300 three hundred

980 nine hundred (and) eighty

Nguyễn Thanh Loan

Hundred and thousand ở dạng số nhiều không thêm “s” vào cuối từ. Sau hundred có thể có từ “and”.

Hundred + s: có nghĩa “hàng trăm”

Cách nói giờ

giờ - “o'clock”; a.m (giờ buổi sáng); p.m (giờ buổi chiều).

“12:00 a.m” 12 giờ trưa, “12:00 p.m”- 12 giờ đêm,
 “12:00 noon” - 12 giờ trưa, “12:00 midnight” - 12 giờ đêm”.

12 giờ 20 phút đêm	<u>12:20 p.m / 12:20 p.m.</u>
--------------------	-------------------------------

(twelve twenty p.m)

8 giờ kém 5 phút	<u>7:55</u>
------------------	-------------

(five to eight)

8 giờ 5 phút	<u>8:05</u>
--------------	-------------

(five past eight)

9 giờ kém 15	<u>8:45</u>
--------------	-------------

(a quarter to nine)

BÀI 18

PAYMENT FORMS

CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Good afternoon, madam. What can I do for you?

Chào buổi chiều. Tôi có thể giúp gì cho bà nhỉ?

B: I'll leave your hotel at 3: 00 this afternoon.
Would you mind preparing my bill now?

Tôi sẽ rời khách sạn của cô vào lúc 3 giờ chiều. Cô vui lòng chuẩn bị hóa đơn giúp tôi.

A: May I know the name and room number?

Bà có thể cho tôi biết quý danh và số phòng không ạ?

B: My name is Thu Hanh in room 333.

Tên tôi là Thu Hạnh ở phòng 333.

Nguyễn Thanh Loan

A: Well. Your bill is here.

Vâng. Hóa đơn của bà đây ạ.

B: How to pay the bill?

Làm thế nào tôi có thể thanh toán hóa đơn nhỉ?

A: You may either pay in cash, by cheque or charge it to your room.

Bà có thể thanh toán tiền phòng bằng tiền mặt, hoặc bằng séc hay thẻ chấp.

B: Do you accept foreign currency?

Cô có chấp nhận ngoại tệ không?

A: I'm sorry, we don't accept foreign currency.

Tôi rất tiếc, chúng tôi không nhận ngoại tệ thưa bà!

B: How about credit cards?

Thẻ tín dụng thì sao?

A: Certainly, We accept the credit cards displayed.

Tất nhiên. Chúng tôi chấp nhận thẻ tín dụng công khai.

B: Okay. I will pay with the credit card.

Vậy thì được rồi. Tôi sẽ thanh toán bằng thẻ tín dụng.

A: Could you take me your room key?

Bà vui lòng cho tôi lấy lại chìa khoá phòng chứ ạ?

B: Here is your key.

Chìa khóa của cô đây.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Thanks. Please sign the name of the bill paid the room.

Cảm ơn. Vui lòng ký tên vào hóa đơn đã thanh toán ạ.

B: Ok.

Được.

Hội thoại 2:

A: I am very interested in your hotel, but wondering what payment terms you accept?

Tôi rất quan tâm đến khách sạn của các anh, nhưng tôi muốn biết phương thức thanh toán của các anh như thế nào?

B: Thank you for your interest. We usually accept to pay in cash, by cheque and credit card.

Cảm ơn anh đã quan tâm. Chúng tôi thường nhận tiền mặt, séc và thẻ tín dụng.

A: Can I have your quotation in foreign exchange terms, for our review? I have received your pricing in VND terms but I think we can use Visa card.

Tôi có thể xem bảng báo giá của anh tính theo giá ngoại tệ không? Tôi đã nhận được bảng báo giá VND của anh, nhưng tôi nghĩ chúng tôi có thể sử dụng thẻ Visa.

Nguyễn Thanh Loan

B: Sure, I will send it to you later, today.

Vâng, hôm nay tôi sẽ gửi cho anh.

A: By the way, can you quote in Australian dollars since the exchange rate for US dollars has been strong recently?

À, anh có thể định giá theo đồng đô la Úc được không, vì tỷ giá hối đoái với đồng đô la Mỹ gần đây tăng cao mà.

B: I can do that for you also.

Tôi có thể làm việc đó cho anh.

A: Thank you very much.

Cảm ơn anh rất nhiều.

Hội thoại 3:

A: How much is the bill in all?

Tất cả số hóa đơn này bao nhiêu tiền?

B: 900 000 VND.

900 000 đồng.

A: OK. Can I pay by credit card?

Tôi có thể thanh toán bằng thẻ tín dụng được không?

B: What a pity, my hotel does not have that form.

Rất tiếc ạ, khách sạn chúng tôi không có hình thức thanh toán đó.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: I'll pay by cash. Do you take US dollars?

Tôi sẽ thanh toán bằng tiền mặt. Chị có nhận đôla Mỹ không?

B: Well. Here's your receipt.

Đây là hoá đơn của anh / chị.

A: Would you mind changing some RMB, please? I'd like to have some RMB exchanged for American dollars.

Chị làm ơn đổi cho tôi sang đồng nhân dân tệ được không?

Tôi muốn đổi tiền Nhân dân tệ sang đôla Mỹ.

B: Okay. Please wait a moment.

Được ạ. Đợi tôi một lát.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- What can I do for you?

Tôi có thể giúp gì cho bà nhỉ?

- Would you mind preparing my bill now?

Cô vui lòng chuẩn bị hóa đơn giúp tôi.

- May I know the name and room number?

Cho tôi biết tên và số phòng được không ạ?

- How to pay the bill?

Làm thế nào tôi có thể thanh toán hóa đơn?

Nguyễn Thanh Loan

- You may either pay in cash, by cheque or charge it to your room.

Bà có thể thanh toán tiền phòng bằng tiền mặt, hoặc bằng séc hay thẻ chấp.

- Do you accept foreign currency?

Cô có chấp nhận ngoại tệ không?

- We don't accept foreign currency.

Chúng tôi không nhận ngoại tệ thưa bà!

- How about credit cards?

Thẻ tín dụng thì sao?

- Can I have your quotation in foreign exchange terms, for our review?

Tôi có thể xem được bảng báo giá của anh tính theo giá ngoại tệ không?

- Can you quote in Australian dollars since the exchange rate for US dollars has been strong recently?

Anh có thể định giá theo đồng đôla Úc được không, vì tỷ giá hối đoái với đồng đôla Mỹ gần đây tăng cao mà.

- How much is the bill in all?

Tất cả số hóa đơn này bao nhiêu tiền?

- Can I pay by credit card?

Tôi có thể thanh toán bằng thẻ tín dụng được không?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

TỪ VỰNG

Wonder (v): *Băn khoăn*

Pricing (n): *Báo giá*

Exchange rate (n): *Tỷ giá hối đoái*

Visa card (n): *Thẻ visa*

Credit card (n): *Thẻ tín dụng*

Cheque (n): *Tấm séc*

Quote (v): *Định giá*

Change (v): *Thay đổi*

Cash (n): *Tiền mặt*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Từ cần lưu ý

(1) Séc du lịch (*Travel's Check*), quầy thu tiền đã ký (*Counter Signed*).

(2) Thời hạn sử dụng (*Valid Date*).

(3) Khắp thế giới, trên toàn thế giới (*World-wide*).

(4) Hạn tín dụng (*Credit Limit*).

Một số loại thẻ tín dụng

- Visa (VS)

- Master Card (MC)

Visa và Master card có thể nói là giống nhau, chỉ khác tên gọi. Các loại thẻ này được chấp nhận để mua hàng hay rút tiền mặt ra một cách dễ dàng.

American Express (Ae/ Ax/ Amex): thẻ thanh toán American Express ít thông dụng hơn 2 loại trên (có thể do phí dịch vụ của nó cao hơn).

- **Diners Club (DC):** Thẻ thanh toán (Khoảng năm 1951, những thẻ này chỉ được sử dụng hạn chế trong 27 nhà hàng sang trọng ở New York, và chỉ được cấp cho những người giàu có và có tiếng tăm trong xã hội. Hiện nay các nhà hàng sang trọng đều nhận loại thẻ này).

- **Federal Card:** Thẻ liên bang

- **JCB Card (Japan Credit Bureau)/ JCB International (JB):** cũng tương tự các loại thẻ thanh toán khác của Mỹ

- **Great Wall Card:** thẻ tín dụng do ngân hàng Trung Quốc phát hành.

- **Bank America:** thẻ tín dụng do ngân hàng Bank of America - là vị tổ khai sinh ra. Lợi tức mang lại từ những chiếc thẻ này đã góp phần không nhỏ đưa Bank of America từ một ngân hàng địa phương thành một trong những ngân hàng lớn nhất thế giới.

- **Eurocard (EC):** Vào năm 1968, Interbank (liên minh ngân hàng của Mỹ) mở rộng thành viên ra khỏi phạm vi nước Mỹ, liên kết với các tổ chức tài chính châu Âu, hình thành thẻ Eurocard

- **En route (ER)**

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- Carte Blanche (CB): được nhằm vào các thương gia có chương trình chi tiêu do công ty dài thọ.
- Barclaycard (BC): thẻ tín dụng được phát hành ở Anh từ năm 1966.

BÀI 19

PAYING THE ROOM

TRẢ PHÒNG

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Hello sir, May I help you?

Chào ngài, tôi có thể giúp gì được cho ngài nhỉ?

B: Good morning. I'd like to check out. My name is Duc Du in room no 222.

Chào buổi sáng. Tôi muốn thanh toán phòng. Tên tôi là Đức Du ở phòng 222.

A: Please, wait a moment, Mr Duc Du, and I'll prepare your bill...(2 minutes later) Here you are. That is the total amount to pay the room in the bottom. I've made the detailed bill.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

*Xin ngài chờ lát ạ! Tôi sẽ chuẩn bị hóa đơn cho ngài.
(2 phút sau) Của ngài đây ạ! Cuối hóa đơn là tổng tiền phải thanh toán ạ. Tôi đã làm hóa đơn chi tiết rồi đó ạ!*

B: I can not believe it. Surely, the bill is not. Perhap, this is a mistake. Would you mind going through again?

Không thể tin được. Chắc chắn hóa đơn này không phải. Có lẽ có sự nhầm lẫn ở đây. Phiên cô soát lại lần nữa được không?

A: Yes, all right. As you see, this is the itemized bill. If there is any mistakes, we'll find them immediately. This is the basic price of the room. And the second item is the cost of meals and drinks. The third one is the cost of the service of the laundry.

Tất nhiên, được ạ. Như ngài thấy đấy, đây là hóa đơn đã được phân mục. Nếu có bất kỳ sai sót nào, chúng ta sẽ nhìn thấy ngay ạ. Đây là giá cơ bản của phòng. Mục thứ hai là chi phí đồ ăn và thức uống. Mục thứ ba là chi phí dịch vụ giặt là.

B: Yes, of course. But what is the IC? Is it expensive?

Đúng rồi! Nhưng chữ viết IC này là gì vậy? Nó đắt vậy?

A: IC is standed for International Calling. You've called directly for a long time 3 times. And it is rather expensive.

Nguyễn Thanh Loan

IC là viết tắt của từ cuộc gọi quốc tế. Ngài đã gọi trực tiếp đường dài 3 lần liên. Và chúng khá là đắt.

B: Okay. I've phoned exactly to England 3 times. But they're short-term distance about from 1 to 2 minutes.

Đúng. Chính xác tôi đã gọi tới Anh 3 lần. Nhưng chúng đều là khoảng cách ngắn mà chỉ từ 1 tới 2 phút thôi.

A: Please wait a moment. I'll check again.

Ngài vui lòng chờ lát. Tôi sẽ kiểm tra lại.

B: That is a good idea!

Ý kiến hay đấy!

(3 minutes)

(3 phút sau)

A: What a pity! Nothing is wrong here, sir. This is the right price. If you have any complaints, please ask the staff of communications service. We only account 20% of extra charge. And the total fee of the bill is 180 USD.

Rất tiếc! Không có sự nhầm lẫn ở đây ạ, thưa ngài! Đây là giá chuẩn đấy ạ. Nếu ngài có thắc mắc. Vui lòng hỏi nhân viên bưu điện. Chúng tôi chỉ tính thêm cước phí 20% thôi đấy ạ. Và tổng phí trong hóa đơn là 180 USD.

B: Okay. How can I pay? In cash or by cheque?

Được rồi. Vậy tôi thanh toán thế nào nhỉ? Bằng tiền mặt hay bằng séc vậy?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: If you do not have enough to pay in cash now, you can pay by cheque. Are you Ok?

Nếu ngài không đủ tiền mặt lúc này, ngài có thể thanh toán bằng séc.

B. Yes, of course. By cheque?

Được rồi. Vậy bằng séc nhé!

A: Thanks for your arrival in my hotel.

Cảm ơn ngài đã đến nghỉ ở khách sạn chúng tôi.

B: Bye.

Tạm biệt

A: See you later, sir.

Hẹn sớm gặp lại ngài.

Hội thoại 2:

A: Hi, We would like to pay the bill.

Chào. Chúng tôi muốn thanh toán hóa đơn.

B: Hi, you. Would you like to pay together or separate?

Chào các ngài. Các ngài có muốn thanh toán chung hay thanh toán riêng ạ?

A: This is my partner. It's my treat.

Đây là đôi tác của tôi. Để tôi thanh toán.

B: Who take the bill?

Ai cầm hóa đơn ạ.

Nguyễn Thanh Loan

A: I'll take care for the bill. How much do I owe you? and I pay with Visa card, don't you?

Tôi sẽ giữ hoá đơn, Tôi phải trả bao nhiêu vậy? Và tôi trả bằng thẻ Visa được không?

B: OK. We can accept Visa Card here. Your bill comes to 1 200 000 VND. Would you like to check it?

Được ạ. Chúng tôi ở đây có chấp nhận thẻ Visa, hóa đơn của ngài là một triệu hai trăm nghìn đồng. Ngài có muốn kiểm tra lại không ạ?

A: How much USD is it compared to, madam?

Tương ứng với bao nhiêu USD vậy cô?

B: The exchange rate is 1 200 000 VND to about 60 USD today.

Hôm nay, tỉ giá hối đoái là 1 200 000 VND tương ứng khoảng 60 USD.

A: Really? Shall you explain the bill?

Vậy sao? Cô có thể nói rõ chút về hóa đơn được không?

B: Certainly, normally, the bill will be more than the level. But you have got a 10% discount for your Visa Card.

Tất nhiên ạ, bình thường thì hóa đơn của ngài sẽ là cao hơn. Nhưng ngài sẽ được giảm 10% do thanh toán hình thức bằng thẻ Visa.

A: Excuse me, I also have the voucher.

Xin lỗi cô. Tôi có thêm cả phiếu giảm giá nữa.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Discount cards and vouchers are not to be used together.

Những thẻ giảm giá và phiếu giảm giá không được sử dụng cùng nhau.

A: I understand. Here is your key.

Tôi hiểu rồi. Chìa khóa của cô đây.

B: Thanks for your selecting in our hotel.

Cảm ơn sự chọn lựa của các ngài tại khách sạn chúng tôi.

Hội thoại 3:

A: May I have the bill please?

Làm ơn đưa tôi hoá đơn?

B: Sure. Here it is. Separate bills or one bill?

Chắc chắn rồi. Nó đây. Những hoá đơn riêng hay là một hoá đơn?

A: It's only for me. Just one bill, please.

Đó là của tôi. Chỉ một hoá đơn thôi.

B: OK. Remember on me next time

OK. Hãy nhớ đến tôi thời gian tới.

A: Excuse me. Your bill comes to 750 000 VND

Xin lỗi. Hoá đơn của ngài lên tới 750 000 VND.

B: Here is 800 000 VND. Keep the retail changes.

Đây là 800 000 VND. Hãy giữ lại tiền lẻ.

Nguyễn Thanh Loan

A: It's very kind of you, sir. But we don't accept tips. A 10% service charge has already been added to your bill. Thank you all the same. Here are the changes.

Ngài thật tốt bụng. Nhưng chúng tôi không được nhận tiền boa. 10% tiền dịch vụ đã được cộng vào hoá đơn của ngài. Dù sao cũng cảm ơn ngài. Đây là tiền thừa của ngài.

B: Thanks.

Cảm ơn.

A: Thank you, sir. Do come again, please.

Cảm ơn ngài. Xin lại đến với chúng tôi.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Would you mind going through again?

Phiên cô soát lại lần nữa được không?

- But what is the IC?

Nhưng chữ viết IC này là gì vậy?

- Please wait a moment.

Ngài vui lòng chờ lát.

- I'll check again

Tôi sẽ kiểm tra lại.

- That is a good idea!

Ý kiến hay đấy!

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- What a pity

Rất tiếc!

- How can I pay? In cash or by cheque?

Vậy tôi thanh toán thế nào nhỉ? Bằng tiền mặt hay bằng séc vậy?

- If you do not have enough to pay in cash now, you can pay by cheque. Are you Ok ?

Nếu ngài không đủ tiền mặt lúc này, ngài có thể thanh toán bằng séc.

- Thanks for your arrival in my hotel.

Cảm ơn quý khách đã đến nghỉ tại khách sạn chúng tôi.

- What can I do for you?

Tôi có thể giúp gì cho bà?

- Would you mind preparing my bill now?

Cô vui lòng chuẩn bị hóa đơn giúp tôi.

- May I know the name and room number?

Bà có thể cho tôi biết quý danh và số phòng không ạ?

- How to pay the bill?

Làm thế nào tôi có thể thanh toán hóa đơn nhỉ?

- You may either pay in cash, by cheque or charge it to your room.

Nguyễn Thanh Loan

Bà có thể thanh toán tiền phòng bằng tiền mặt, hoặc bằng séc hay thẻ chấp.

- Do you accept foreign currency?

Cô có chấp nhận ngoại tệ không?

- We don't accept foreign currency.

Chúng tôi không nhận ngoại tệ thưa bà!

- How about credit cards?

Thế thẻ tín dụng thì sao?

- We accept the credit cards displayed.

Chúng tôi chấp nhận thẻ tín dụng công khai.

- Could you take me your room key?

Bà vui lòng cho tôi lấy lại chìa khoá phòng chứ ạ?

- Would you like to pay together or separate?

Các ngài có muốn thanh toán chung hay thanh toán riêng ạ?

- It's my treat.

Để tôi thanh toán.

- Who take the bill?

Ai cầm hóa đơn ạ.

- How much do I owe you?

Tôi phải trả bao nhiêu vậy?

- Would you like to check it?

Ngài có muốn kiểm tra lại không ạ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

- How much USD is it compared to, madam?

Tương ứng với bao nhiêu USD vậy cô?

- Shall you explain the bill?

Cô có thể nói rõ chút về hóa đơn được không?

- But you have got a 10% discount for your Visa Card.

Nhưng ngài sẽ được giảm 10% do thanh toán hình thức bằng thẻ Visa ạ.

- Discount cards and vouchers are not to be used together.

Những thẻ giảm giá và phiếu giảm giá không được sử dụng cùng nhau.

- May I have the bill please?

Làm ơn đưa tôi hoá đơn?

- Separate bills or one bill?

Những hoá đơn riêng hay là một hoá đơn?

- Remember on me next time.

Hãy nhớ đến tôi thời gian tới.

- Keep the retail changes.

Hãy giữ lại tiền lẻ.

- It's very kind of you, sir.

Ngài thật tốt bụng.

- But we don't accept tips.

Nhưng chúng tôi không được nhận tiền boa.

TỪ VỰNG

In the bottom: *Ở cuối, đáy*

Stand for (v): *Viết tắt*

Communications service (n): *Dịch vụ truyền thông*

Complaint (n): *Phàn nàn*

In cash: *Bằng tiền mặt*

By cheque: *Bằng séc*

Fee (n): *Phí*

Arrival (n): *Điểm đến*

In cash (n): *Bằng tiền mặt*

By cheque (n): *Bằng séc*

By charge (n): *Thế chấp*

Owe (v): *Nợ*

Discount (n): *Giảm giá*

Compared to (adj): *So sánh với*

Foreign currency (n): *Ngoại tệ*

Exchange rate (n): *Tỷ giá hối đoái*

Accept (v): *Chấp nhận*

Display (v): *Công khai*

Sign (v): *Ký tên*

Voucher (n): *Phiếu giảm giá*

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Select (v) : *Lựa chọn*

Visa card (n) : *Thẻ Visa*

Tip (n): *Tiền boa*

Retail change (n): *Tiền lẻ*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Cách nói khi khách thanh toán mà không nhận lại tiền thừa

Thank you, it's very kind of you.

Cảm ơn, bà thật tốt bụng.

We can't accept this tips, thank you so much though.

Chúng tôi không thể nhận số tiền boa này, dù sao cũng cảm ơn ông.

Ngữ pháp thường gặp

Cụm từ rút gọn:

(1) Với các mệnh đề có: when (khi), while (trong khi), if (nếu), although (mặc dù)

• If (it is) possible, I can book you into that hotel.

Nếu có thể, tôi sẽ đặt phòng trước cho anh trong khách sạn đó.

• Whenever (it is) necessary, just call me.

Bất cứ khi nào cần, hãy gọi tôi.

• We made a mistake while (we were) delivering your laundry.

Chúng tôi đã có một sự nhầm lẫn trong khi (chúng tôi) giao quần áo đem giặt của ông.

(2) Rút gọn đại từ quan hệ

- Here is the wallet (*that*) you're looking for.

Đây là cái ví (mà) ông đang tìm.

Câu rút gọn:

- How is your meal?

Bữa ăn của ông thế nào?

- (*It's fine*), Except that we waited too long for it.

(Rất ngon), trừ việc chúng tôi đã phải đợi quá lâu.

Các câu hỏi đã được rút gọn

- *What about "Mao Tai"?*

Món "Mao Tai" thế nào?

- *How come you're locked outside?*

Ông vào thế nào nếu ông khoá cửa bên ngoài?

- *Why not try this?*

Tại sao không thử món này?

- *What if I forget the password?*

Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi quên mật khẩu?

There be

- There be + từ chỉ định lượng + trạng từ: Có

- Is there anything I can do now?

từ chỉ định lượng trạng từ

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Tôi có thể làm gì bây giờ?

- There are three restaurants in our hotel.

từ chỉ định lượng trạng từ

Có ba nhà hàng trong khách sạn của chúng tôi.

- There be + *happen to / appear to / seem to / be going to / be likely to*:

- There *happened to* be a cancellation.

Có sự huỷ bỏ đã xảy ra.

- There *is going to* be a storm today.

Có một cơn bão sẽ đến ngày hôm nay.

- There be: dùng để miêu tả

- There *is a gym* and two saunas on the 8th Floor.

Có một phòng tập thể dục và hai phòng tắm hơi ở tầng 8.

- There are 5 function rooms and a huge convention room in our hotel.

Có 5 phòng họp và một phòng hội nghị lớn trong khách sạn của chúng tôi.

BÀI 20

SEE CUSTOMERS OFF TIỄN KHÁCH

HỘI THOẠI ĐIỂN HÌNH

Hội thoại 1:

A: Good morning! May I help you?

Chào buổi sáng! Tôi có thể giúp gì được cho quý khách nhỉ?

B: Good morning! I'd like to check out. Here is my key for room 123.

Chào buổi sáng! Tôi muốn thanh toán phòng. Chìa khóa phòng 123 của tôi đây.

A: Thanks for your destination in my hotel. Was everything satisfactbry?

Cảm ơn điểm dừng chân của quý khách tại khách sạn chúng tôi. Mọi việc đều thuận lợi chứ ạ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

B: Certainly, perfectly. My business trip is also very successful.

Tất nhiên rồi. Thật hoàn hảo. Chuyến công tác của tôi rất thành công.

A: Congratulation ! Would you like to pay the bill in cash or by cheque?

Chúc mừng quý khách! Quý khách muốn thanh toán bằng tiền mặt hay bằng séc ạ?

B: In cash! How much does my bill cost?

Bằng tiền mặt được không? Thế hóa đơn của tôi bao nhiêu hả cô?

A: The total bill is 250 USD. The bill has been itemized. Here is your bill.

Tổng hóa đơn của quý khách là 250 USD. Hóa đơn đã được phân mục rồi đây. Đây là hóa đơn của quý khách!

B: Yes, of course. Here are you!

Được rồi. Tiền của cô đây.

A: Thanks for your choosing the Binh Minh Hotel.

Cảm ơn vì sự chọn lựa của quý khách tại khách sạn Binh Minh.

B: Bye, see you soon.

Tạm biệt nhé, sớm gặp lại.

A: See you again here, sir.

Mong sớm gặp quý khách ở đây!

Nguyễn Thanh Loan

Hội thoại 2:

A: Only for a while, I have to leave here in order to come to the airport.

Chỉ lát nữa thôi, tôi phải rời đây để tới sân bay.

B: Are you enjoying your trip stay in Viet Nam?

Chuyến thăm Việt Nam của anh thú vị chứ?

A: We are having a pleasure time with hospitable Vietnamese.

Chúng tôi có một khoảng thời gian rất vui với những bạn Việt Nam hiếu khách.

B: This is a preferential card for you with our compliments with the familiar guest of the hotel.

Đây là thẻ ưu đãi thể hiện lòng cảm ơn của chúng tôi với những vị khách quen của khách sạn

A: Thanks for your card. It's very kind of you.

Cảm ơn nhiều vì tấm thẻ. Các bạn thật chu đáo!

B: Hopefully, you can visit Viet Nam again in the latest time.

Hy vọng rằng bạn sẽ trở lại thăm Việt Nam trong thời gian sớm nhất.

A: Certainly. I'll come back.

Nhất định rồi. Tôi sẽ trở lại mà.

B: Have a lucky journey!

Thương lộ bình an nhé!

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

A: Thanks. Good bye!

Cảm ơn. Tạm biệt nhé!

B: See you soon.

Hẹn sớm gặp lại!

Hội thoại 3:

A: What a pity! I have to leave here for a while.

Thật tiếc vì tôi phải đi lát nữa rồi.

B: It's still early! Why not stay here longer?

Vẫn còn sớm mà! Sao cô không ở lại thêm lát nữa?

A: No. I am very busy with my business.

Không. Tôi đang rất bận với việc kinh doanh.

B: Not at all. If you have time, please come again!

Không có gì. Nếu rảnh thì cô tôi thường xuyên nhé!

A: Well, I need to say goodbye now.

Ôi, bây giờ tôi phải đi rồi.

B: Have a safe trip!

Cô đi đường cẩn thận nhé!

A: Please send my regards to the others in the hotel.

Cho tôi gửi lời chào tới mọi người trong khách sạn nhé!

B: Goodbye!

Chào cô!

A: Goodbye!

Chào anh.

MẪU CÂU THÔNG DỤNG

- Thanks for your destination in my hotel.

Cảm ơn điểm dừng chân của quý khách tại khách sạn chúng tôi.

- Was everything satisfactory?

Mọi việc đều thuận lợi chứ ạ?

- A: Congratulation!

Chúc mừng quý khách nhé!

- Thanks for your choosing the Binh Minh Hotel.

Cảm ơn vì sự chọn lựa của quý khách tại khách sạn Binh Minh.

- Are you enjoying your trip stay in Viet Nam?

Chuyến thăm Viet Nam của anh thú vị chứ?

- This is a preferential card for you with our compliments with the familiar guest of the hotel.

Đây là thẻ ưu đãi thể hiện lòng cảm ơn của chúng tôi với những vị khách quen của khách sạn.

- It's very kind of you.

Các bạn thật chu đáo!

- Hopefully, you can visit Viet Nam again in the latest time.

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Hy vọng rằng bạn sẽ trở lại thăm Việt Nam trong thời gian sớm nhất.

- Have a lucky journey!

Thương lộ bình an nhé!

- I have to leave here for a while.

Thật tiếc vì lát nữa tôi phải đi.

- Why not stay here longer?

Sao cô không ở lại thêm lâu hơn?

- I am very busy with my business.

Tôi đang rất bận với việc kinh doanh.

- If you have time, please come again!

Nếu rảnh thì cô tôi thường xuyên nhé!

- Have a safe trip!

Cô đi đường cẩn thận nhé!

- Please send my regards to the others in the hotel.

Cho tôi gửi lời chào tới mọi người trong khách sạn nhé!

TỪ VỰNG

Check out (v): *Thanh toán*

Destination (n): *Điểm đến*

Itemize (v): *Phân mục*

Congratulation (n): *Chúc mừng*

Satisfactory (adj): *Hài lòng, thỏa mãn*

Perfectly (adv): *Hoàn hảo*

Business trip (n): *Chuyến công tác*

Choose (v): *Lựa chọn*

See off (v): *T tiễn khách*

Trip (n): *Chuyến đi, chuyến thăm*

Hospitable (adj): *Hiếu khách*

Preferential card (n): *Thẻ ưu đãi*

Compliment (n): *Tỏ lòng cảm ơn*

Kind (adj): *Tử tế, chu đáo*

KIẾN THỨC MỞ RỘNG

Yêu cầu, xin phép một cách lịch sự

May I? (Tôi có thể?): Xin phép làm gì

• *May I know your name, please?*

Tôi có thể biết tên ông được chứ?

• *May I have your check-out time, please?*

Xin cho tôi biết thời gian ông trả phòng?

• “What’s your name?”, “When will you check-out?”

Tên ông là gì, Khi nào ông sẽ trả phòng?

Could you? (Ông có thể?): Yêu cầu ai làm gì?

• *Could you fill out the form, please?*

Ông có thể điền vào mẫu đơn này được chứ?

Tiếng anh dành cho ngành khách sạn

Would you? (Ông có?): Hỏi ý kiến ai đó

- *Would you mind a double instead?*

Ông có phiền khi thay thế bằng một giường đôi không?

Shall I? (Tôi sẽ?): Đề nghị

- *Shall I call a taxi for you?*

Tôi sẽ gọi tắc xi cho ông nhé?

Cách cảm ơn

Khi được mời gì mà từ chối, thì nói: *No, thank you!*

Nếu nói thank you là nhận lời.

- Give you a gift

Tặng bạn món quà

Nếu nói thanks tức là bạn đã nhận lời lấy món quà

Khi cảm ơn nói:

- You are very kind of you

Bạn thật là tử tế.

- I don't know how to thanks you.

Tôi không biết phải cảm ơn bạn như thế nào?

- Thanks.

Cảm ơn nhiều

- Thanks for ...

Cảm ơn nhiều vì

- A thousand thanks.

Ngàn lần cảm ơn.

- Please accept my best thanks

Hãy nhận lời cảm ơn chân thành của tôi nhé!

- Thanks very much

Cảm ơn nhiều.

- Thanks a lot

Cảm ơn nhiều.

Đáp lại:

That's all right.

Don't mention it.

You're welcome

(Không dám / Không có gì)

MỤC LỤC

Lời nói đầu	5
Bài 1: Đón tiếp khách hàng	7
Bài 2: Nghe và nhận điện thoại	15
Bài 3: Đặt phòng	25
Bài 4: Thỏa thuận phòng	39
Bài 5: Các dịch vụ trong khách sạn	50
Bài 6: Đặt bàn trước ở nhà hàng	58
Bài 7: Dịch vụ giặt đồ	70
Bài 8: Lau dọn phòng	81
Bài 9: Hướng dẫn khách	91
Bài 10: Yêu cầu phục vụ	103
Bài 11: Gợi ý đồ ăn	113
Bài 12: Gợi ý đồ uống	124
Bài 13: Gọi đồ ăn, thức uống	134
Bài 14: Phục vụ món ăn	143
Bài 15: Phục vụ đồ uống	152

Bài 16: Giải đáp phần nản	161
Bài 17: Thanh toán hóa đơn.....	171
Bài 18: Các hình thức thanh toán.....	178
Bài 19: Trả phòng.....	187
Bài 20: Tiễn khách	201

NHÀ XUẤT BẢN VĂN HÓA – THÔNG TIN
43, Lò Đúc – Hà Nội

TIẾNG ANH
DÀNH CHO NGÀNH KHÁCH SẠN

Chịu trách nhiệm xuất bản:

LÊ TIẾN DŨNG

Chịu trách nhiệm bản thảo:

VŨ THANH VIỆT

Biên tập:

GIA KHÁNH

Trình bày:

PHẠM HÀ

Vẽ bìa:

HUYỀN LINH

In 3.000 cuốn, khổ 13 x 20.5 cm tại Công ty TNHH In - TM & DV Nguyễn Lâm. Giấy đăng ký KHXB số: 171 - 2011 /CXB / 276/10-01 / VH.TT.
In xong và nộp lưu năm 2011.

