



Полезная лексика по теме
**«Английский для
работников гостиницы»**

a bellboy (BrE), a bellhop (AmE)	коридорный, посыльный
a chambermaid, a hotel maid, a room attendant	горничная
a concierge, a guest relations manager, a guest relations officer	консьерж
a doorman	швейцар
a hotelier	владелец, управляющий отеля
a liftman (BrE), an elevator operator (AmE)	лифтер
a maintenance worker	рабочий по ремонту и обслуживанию
a parking lot attendant (BrE), a valet (AmE)	парковщик
a receptionist (BrE), a front desk clerk (AmE)	администратор
excellent communication skills	отличные коммуникативные навыки
fluency in English	свободное владение английским языком
multitasking and time-management	многозадачность и планирование рабочего времени
politeness and patience	вежливость и терпеливость
resolving issues with a customer-focused orientation	клиентоориентированность при решении проблем



Общение с гостями

Приветствие и заселение гостей:

По телефону	
Good afternoon. You've reached Marriott Hotel. How may I help you?	Добрый день. Вы позвонили в отель Marriott. Чем я могу вам помочь?
I'm sorry. Can I call you back?	Прошу прощения. Могу я вам перезвонить?
Sorry, but I didn't quite catch that.	Прошу прощения, но я не совсем понял, что вы сказали.
You're very faint. Could you speak up a bit?	Вас плохо слышно. Вы не могли бы говорить громче?
Just a moment. I'll put you through to reservations.	Минуточку. Я соединю вас с отделом бронирования.
Please hold and I'll connect you to reservations.	Пожалуйста, оставайтесь на линии, я свяжу вас с отделом бронирования.
You can use a shuttle bus to get to our hotel from the airport.	Вы можете добраться до нашего отеля на шаттле из аэропорта.
В переписке	
I'm writing in reference to your inquiry about our deluxe rooms.	Я пишу вам касательно вашего запроса о номерах повышенной комфортности.
Thank you for your email. We are delighted to confirm your reservation for 5 nights from November 1 to November 6.	Спасибо за ваш емейл. Мы рады подтвердить ваше бронирование на 5 ночей с 1 по 6 ноября.
I'll attach a copy of your reservation to the email. Looking forward to your arrival.	Я прикреплю копию вашей брони к емейлу. С нетерпением ждем вашего приезда.
We hope we may be of service to you in the future.	Надеемся, в будущем вы снова воспользуетесь нашими услугами.
В личном общении	
Good afternoon. Welcome to the Hilton hotel! How can I be of service to you?	Добрый день. Добро пожаловать в отель Hilton! Чем я могу вам помочь?



Let me introduce myself.	Разрешите представиться.
I'm pleased to say that we're able to reserve a room for you.	Рад сообщить, что мы можем зарезервировать для вас номер.
Our best suite is available.	Наш лучший номер люкс сейчас свободен.
I'm sorry. We're fully booked that night.	Прошу прощения, на эту ночь свободных номеров нет.
I'm afraid we don't have any rooms left for these dates.	Боюсь, на эти дни у нас не осталось свободных номеров.
Can I take your name, please?	Назовите свое имя, пожалуйста.
Could you spell your name?	Вы не могли бы произнести свое имя по буквам?
Let me check / look up your reservation.	Я проверю вашу бронь.
Could you check the registration details and sign here, please?	Не могли бы вы проверить правильность регистрационных данных и поставить здесь подпись?
Your departure date / check-out date is August, 13.	День вашего отъезда 13 августа.
Your luggage will be delivered to your room.	Ваш багаж будет доставлен в номер.
Breakfast is served in the ground floor cafe from 8 a.m. till 10 a.m.	Завтрак подается в кафе на первом этаже с 8 до 10 утра.
You can collect your passport at the reception in the morning.	Утром вы сможете забрать свой паспорт на стойке регистрации.
We want you to feel at home.	Мы хотим, чтобы вы чувствовали себя как дома.
We're glad to have you.	Рады, что вы у нас в гостях.
Enjoy your stay with us.	Наслаждайтесь отдыхом в нашем отеле.
We'll deal with your request as soon as possible.	Мы займемся вашей просьбой как можно быстрее.
There is a museum, a cafe and a city park nearby.	Неподалеку есть музей, кафе и городской парк.
First go straight ahead, then turn left and you'll see the entrance to the trade centre.	Сначала идите прямо, затем поверните налево, и вы увидите вход в торговый центр.



You can hail a cab or ask for a taxi pickup at the reception desk.	Вы можете поймать такси или заказать такси на стойке регистрации.
As a loyalty program member, you can get room service for free.	Как участник нашей программы лояльности вы можете получить обслуживание номера бесплатно.

Выселение гостей:

Total comes to \$150.	Общая сумма составляет 150 долларов.
I'll print out the bill for you.	Я распечатаю вам счет.
Would you prefer to pay in cash or by credit card?	Предпочитаете оплатить наличными или кредитной картой?
We take local currency, dollars and euros.	Мы принимаем местную валюту, доллары и евро.
Now enter your PIN.	Теперь введите пин-код.
That's gone through. You can remove your card.	Платеж прошел. Вы можете забрать свою карту.
Thank you for your stay.	Спасибо за то, что остановились у нас.

Предлагаемые гостям удобства

Put your key card into the slot here.	Вставьте вашу карту в это отверстие.
When you insert the card, a little green light shows on the lock.	Когда вы вставляете карту, на замке загорается зеленая лампочка.
Take the card out and turn the handle to open the door.	Вытащите карту и поверните ручку, чтобы открыть дверь.
Don't remove the card until you leave the room.	Не вынимайте карту, пока не покинете номер.
Push this button on the remote control to set the temperature. Each press raises or lowers the temperature by 1°C.	Нажмите эту кнопку на пульте, чтобы установить температуру. Каждое нажатие повышает или понижает температуру на один градус.



Put your valuables into the safe, then turn the little knob and enter the code.	Положите ценные вещи в сейф, нажмите маленькую кнопку и введите код.
We can rent a car for you.	Мы можем арендовать для вас машину.
You can park your car in front of the hotel and pick it up whenever you need.	Можете припарковать свою машину перед отелем и забрать ее, когда понадобится.
You can leave your valuables and expensive items in the safe.	Вы можете оставить свои ценности и дорогие вещи в сейфе.
You can find the indoor pool right next to the elevator.	Закрытый бассейн находится рядом с лифтом.
I'd love to recommend you our restaurant with French cuisine.	Позвольте порекомендовать вам наш ресторан с французской кухней.
We'll arrange an excursion for you.	Мы организуем для вас экскурсию.
You can see our current exchange rate here. I must warn you that we charge a 5% commission for every transaction.	Здесь вы можете видеть наш текущий курс обмена. Должна предупредить вас, что мы берем комиссию в размере 5% за каждую операцию.
In our hotel you can enjoy swimming lessons, spa and painting master-classes free of charge / for an extra fee.	В нашем отеле вы можете бесплатно / за дополнительную плату воспользоваться уроками плавания, спа-процедурами и мастер-классами по живописи.
We offer several venues that are suitable for your special events.	Мы предлагаем несколько площадок, которые подойдут для ваших торжественных мероприятий.
Our hall provides sitting for 300 guests.	Наш зал вмещает 300 гостей.
Our meeting room accommodates 30 attendees.	Наша переговорная вмещает 30 участников.
Our booking agent will help you with a group discount for all the guests.	Наш менеджер по бронированию номеров поможет вам с коллективной скидкой для всех гостей.
I'll take you over to the conference suite and show you round.	Я провожу вас в наш конференц-зал и все покажу.
We've got breakout rooms where guests can have some coffee and snacks.	У нас есть комнаты отдыха, в которых гости могут выпить кофе и перекусить.



Our rooms are equipped with flipcharts and projectors.	Во всех комнатах есть флипчарты и проекторы.
--	--

Решение проблемных ситуаций

Could you explain exactly what the problem is?	Вы не могли бы объяснить, в чем именно проблема?
We don't seem to have your reservation.	Похоже, у нас нет вашей брони.
I'm afraid we don't have a parking space tonight.	Боюсь, у нас сегодня нет свободного парковочного места.
I apologize for the inconvenience. I'll do my best to accommodate you.	Прошу прощения за неудобства. Сделаю все от меня зависящее, чтобы вас заселить.
I'm afraid your room isn't ready for you now.	Боюсь, ваш номер еще не готов.
I'll ask housekeeping to inform me as soon as your room is ready.	Я попрошу службу уборки уведомить меня, как только ваша комната будет готова.
I will move you to another room while we're dealing with that problem.	Я переселю вас с другой номер, пока мы решаем эту проблему.
I'm very sorry that you've had to wait.	Мне очень жаль, что вам пришлось ждать.
I understand. I'll speak to the housekeeping straightaway.	Понимаю. Я поговорю с горничными.
Please accept the complimentary dinner. I hope it'll make up for the inconvenience.	Пожалуйста, примите бесплатный обед от нас. Надеюсь, это сгладит неудобство.