

## “旅游业英语”

### English for Tourism

#### 第七讲: 在餐馆中 Lesson 7: In the Restaurant

各位朋友好，欢迎您收听初级旅游业英语第七讲，我是澳洲广播电台的节目主持人马健媛。这套共二十六讲的教材有助于在旅游及服务行业工作的人员和说英语的顾客沟通。

这套教材的每一个单元包含旅游服务业中一个重要组成部分的英语对话，如果您一开始无法完全听懂对话的内容，请不要着急，因为在后续的课程中我们会反复讲解和练习这些对话。

在每个单元结束时您都可以听到完整的对话内容，也许到时您会惊喜的发现自己可以听懂并重复这些对话的许多内容并且可以灵活地运用呢。

#### 第七讲: 在餐馆中 Lesson 7: In the Restaurant

在第七讲中，您可以学习到如何询问是否有问题以及在出现错误后如何道歉。您还记得吗，我们在这一课之前听到的对话情景是客人蒙纳和杰克正在一家名叫金莲花的餐馆中就餐，酒店的接待员利奥向他们两个人推荐的这家餐馆。如果我没有记错的话，杰克点了脆皮鱼配美味姜汁，蒙纳则点了蒜味鸡，但是她要求菜里面不要放辣椒。现在就让我们一起来听听餐馆的服务员琴给这两位客人端上了什么样的菜肴吧。

- Jean:** Your Crispy Fish, and...  
... your Garlic Chicken and vegetables.
- Mona:** Oh dear.
- Jean:** Is there a problem?
- Mona:** There seems to be some mistake. I asked for no chillies. This chicken has chillies.
- Jean:** Oh, yes. I see. I'm sorry. I'll get you another one straight away.
- 琴:** 您点的脆皮鱼来了，这是您点的蒜味鸡和青菜
- Jean:** Your Crispy Fish, and...

...your Garlic Chicken and vegetables.

**蒙纳:** 噢，天哪。

**Mona:** Oh dear.

**琴:** 请问有什么问题吗？

**Jean:** Is there a problem?

**蒙纳:** 好像有些不对。我点菜的时候要求不要放辣椒，但是这份蒜味鸡里有辣椒呀。

**Mona:** There seems to be some mistake. I asked for no chillies. This chicken has chillies.

**琴:** 噢，是这样。非常抱歉。我立即就给您重新上一份同样的菜。

**Jean:** Oh, yes. I see. I'm sorry. I'll get you another one straight away.

请注意听琴在询问客人是否有问题时是如何说的。

**Jean:** Is there a problem?

**琴:** 请问有什么问题吗？

在同样的情况下，她还可以这样说：Is everything OK? 请问有什么问题吗？ 或者也可以这样说：Is everything alright? 这两句英语表达的是同样的意思。请注意听并跟着重复。

Is there a problem?

Is there a problem?

Is everything OK?

Is everything OK?

Is everything alright?

Is everything alright?

接下来请注意听琴是如何向蒙纳表示她可以立刻改正这个错误，解决客人提出的问题。

**琴:** 我立即就给您重新上一份同样的菜。

**Jean:** I'll get you another one straight away.

Straight away 在这里表示的意思是“立刻，现在”，还记得吗，在第二节的对话中，当蒙纳要求为她的房间提供一个熨斗时，利奥是这样说的：

**Leo:** I'll see to it right away.

I will see to it right away. 我立刻就处理这件事情。短语“straight away”和“right away”非常有用。你可以使用这两个短语让客人明白你对他们提出的要求或者问题非常重视，并且会立刻就采取相应的行动。现在让我们一起来练习一下，请注意听并跟着重复。

**Straight away.**

**I'll see to it straight away.**

**I'll get you another straight away.**

**Right away.**

**I'll see to it right away.**

**I'll get you another right away.**

接下来请听对话的录音，在琴讲完之后，老师会给你时间重复她的句子。

**Jean:** Your Crispy Fish...

**Jean:** ...and your Garlic Chicken and vegetables.

**Mona:** Oh dear.

**Jean:** Is there a problem?

**Mona:** There seems to be some mistake. I asked for no chillies.  
This chicken has chillies.

**Jean:** Oh, yes. I see.

**Jean:** I'm sorry.

**Jean:** I'll get you another one straight away.

各位听众朋友，您现在收听的是澳洲广播电台为您制作的“旅游英语”节目。

**第七讲： 在餐馆中**

**Lesson 7 : In the Restaurant**

请继续收听在餐馆中的对话，请注意听新的生词和表达方式及其中文翻译

**Jean:** There was a slight mix up in the kitchen. We're very busy tonight. Here is your Garlic Chicken without the chillies. I apologise for any inconvenience.

**Mona:** No worries.

**Jean:** Would you like anything else to drink?

**Mona:** No, thanks.

**Jack:** I'm right, thank you.

请注意听对话的内容及中文翻译

**琴:** 厨房里有些忙乱。我们今晚非常的忙。这是没有放辣椒的蒜味鸡。给您造成了不便，我很抱歉。

**Jean:** There was a slight mix up in the kitchen. We're very busy tonight. Here's your Garlic Chicken without the chillies. I apologise for any inconvenience.

**蒙纳:** 没有问题。

**Mona:** No worries.

**琴:** 您还要喝点什么吗？

**Jean:** Would you like anything else to drink?

**蒙纳:** 不用了。谢谢。

**Mona:** No, thanks.

**杰克:** 我也不用了。谢谢。

**Jack:** I'm right, thank you.

请注意，在英语的习惯中，为某一个错误表示道歉并不意味着你已经承认了自己有错。它只是让客人感到你已经注意到了客人的不愉快。一般来说，以英语为母语的客人在出现类似情况时通常会认为服务人员应该如此这般地表示歉意。可以理解的是当错误不是由你而引发的时候，我们通常会觉得不大愿意向客人说道歉的话。那么你不妨这样想一想，当你向客人说一声对不起的时候，你是在代表你的雇主向客人表示歉意呢。另外请不要忘记，当你向客人道歉的时候一定要看着客人的眼睛，让客人感受到你的诚意。好，现在让我们来听一听当蒙纳指出她的菜里面被错放了辣椒之后，琴是如何回应的。

**琴:** 噢，是这样。非常抱歉。

**Jean:** Oh yes, I see. I'm sorry.

然后，琴就解释了为什么会出现这样的错误，并且还补充说：

**琴：** 给您造成了不便，我很抱歉。  
**Jean:** I apologise for any inconvenience.

请注意听录音，并跟着重复

Inconvenience.  
Inconvenience.  
I'm sorry.  
I'm sorry.  
I'm sorry for the inconvenience.  
I'm sorry for the inconvenience.  
I apologise.  
I apologise.  
I apologise for any inconvenience.  
I apologise for any inconvenience.

现在请你来试着说说看。我们会听到客人提出的四个不满意的问题，首先是中文，接着是英语。在铃声后，请你用 I'm sorry, 或者 I apologise 都是我很抱歉的意思做回答，然后老师会为你示范比较完整的回答，并请你重复这些句子。

服务员，我的饭是凉的。  
Waiter, my meal is cold.

I'm sorry. I'll get you another straight away.

我的汤里面有一只苍蝇。  
There's a fly in my soup.

I apologise. I'll get you another straight away.

我的房间太吵了。  
My room is too noisy.

I apologise. I'll see to it straight away.

我的房间没有电话。  
There's no phone in my room.

I apologise. I'll see to it right away.

让我们再听一遍这段对话，请在琴的句子之后重复她的话。

**Jean:** Your Crispy Fish and ...  
... your Garlic Chicken and vegetables.

**Mona:** Oh dear.

**Jean:** Is there a problem?

**Mona:** There seems to be some mistake. I asked for no chillies. This chicken has chillies.

**Jean:** Oh, yes. I see. I'm sorry. I'll get you another one straight away.

**Jean:** There was a slight mix up in the kitchen.

**Jean:** We're very busy tonight.

**Jean:** Here's your Garlic Chicken without the chillies.

**Jean:** I apologise for any inconvenience.

**Mona:** No worries.

**Jean:** Would you like anything else to drink?

**Mona:** No, thanks.

**Jack:** I'm right, thank you.

结束这一讲之前请听以下的例句，请特别注意句子中连读的发音方法。

Is there a problem?  
A problem  
With your pies?

I apologise,  
Apologise,  
I a-pol-o-gise!

Is there a problem?  
A problem  
With your pies?

I apologise,  
Apologise,  
I a-pol-o-gise!

旅游业英语”是由澳大利亚规模最大的教授专业英语的多元文化成人教育中心编写。

各位听众朋友，“旅游英语”的第七讲就为您播送到这里。在第八讲中我们将继续学习“在餐馆中”。

