

Tiếng Anh

trong ngành

kinh doanh

KHÁCH SẠN

và

NHÀ HÀNG

THU VIEN DH NHA TRANG



* 3 0 0 0 0 2 0 5 9 6 *

3000020596

Biên dịch

Huy Lâm - Phạm Văn Thuận



NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Tiếng Anh trong ngành kinh doanh

KHÁCH SẠN và NHÀ HÀNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Biên dịch

THƯ VIỆN

Lê Huy Lâm - Phạm Văn Thuận M20596



NHÀ XUẤT BẢN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Contents

| | | |
|------------------|--|-----|
| <i>Chương 1</i> | Room Reservation Đặt phòng | 5 |
| <i>Chương 2</i> | Doorman and Porter Nhân viên gác cửa và Nhân viên khuôn vác hành lý | 30 |
| <i>Chương 3</i> | Reception Desk Bàn tiếp tân | 49 |
| <i>Chương 4</i> | Information Desk Bàn thông tin | 77 |
| <i>Chương 5</i> | Room Service Bộ phận Dịch vụ phòng | 111 |
| <i>Chương 6</i> | Laundry Service Dịch vụ giặt ủi | 136 |
| <i>Chương 7</i> | Maintenance Service Dịch vụ bảo trì | 156 |
| <i>Chương 8</i> | Chamber Service & Other Services Dịch vụ dọn phòng và các dịch vụ khác | 173 |
| <i>Chương 9</i> | Shopping Arcade Khu mua sắm có mái vòm | 193 |
| <i>Chương 10</i> | Recreation and Fitness Center Trung tâm giải trí và sức khỏe | 227 |
| <i>Chương 11</i> | Telephone Service Dịch vụ điện thoại | 252 |

| | | |
|------------------|---|-----|
| <i>Chương 12</i> | The Front Cashier Nhân viên thu ngân bàn lễ tân | 274 |
| <i>Chương 13</i> | The Business Center Trung tâm kinh doanh | 289 |
| <i>Chương 14</i> | Receiving the Diners Tiếp khách của nhà hàng | 313 |
| <i>Chương 15</i> | Taking Orders Ghi món khách đặt | 328 |
| <i>Chương 16</i> | Serving Dishes Phục vụ món ăn | 348 |
| <i>Chương 17</i> | At the Bar Tại quầy rượu | 360 |
| <i>Chương 18</i> | Dealing with Complaints Xử lý những than phiền | 373 |
| <i>Chương 19</i> | Paying the Bill Thanh toán hóa đơn | 386 |
| <i>Phụ lục</i> | Additional Vocabulary Từ vựng bổ sung | 399 |

Room Reservation

Đặt phòng

A. Vocabulary

advance reservation *việc đặt (phòng) trước*
 room reservation *việc đặt phòng*
 single room *phòng đơn*
 reserve *đặt (phòng)*
 double room *phòng đôi*
 triple room *phòng cho ba người*
 standard room *phòng tiêu chuẩn*
 twin room *phòng có hai giường đơn*
 in the name of *dùng tên*
 hold the line *giữ máy*
 extend *mở rộng, gia hạn*
 superior room *phòng hạng sang*
 look forward to *mong đợi*
 presidential suite *dãy phòng tổng thống*

Từ vựng

prefer *thích hơn*
 booking *việc đặt (phòng)*
 cancellation *việc hủy đặt phòng*
 king size *cỡ lớn*
 appreciate *cảm kích*
 tariff *thuế quan*
 deluxe room *phòng deluxe*
 available *có sẵn*
 service charge *phí phục vụ*
 record *hồ sơ, sổ sách ghi chép*
 initial *tên viết tắt*
 reservation clerk *nhân viên nhận yêu cầu đặt phòng*
 correction *việc sửa cho đúng*
 check out *trả phòng*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

1. Do you have one single room for two nights?
 Có có một phòng đơn trong hai đêm không?
2. Who's making the reservation, please?
 Vui lòng cho biết ai đặt phòng vậy.
3. What kind of room do you prefer?
 Ông thích loại phòng nào?

4. I'm sorry, but all the rooms are occupied for next week.
Tôi rất tiếc, nhưng tất cả các phòng đều có người ở vào tuần tới.
5. How many nights do you want to stay here?
Ông muốn ở đây bao nhiêu đêm?
6. How much is the room?
Phòng đó giá bao nhiêu?
7. I'd like to reserve a double room.
Tôi muốn đặt một phòng đôi.
8. For which date?
Cho ngày nào ạ?
9. What kind of room do they want?
Họ muốn loại phòng nào?
10. Whom should we send the bill?
Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn cho ai?
11. Would you like us to charge this to your company directly?
Ông có muốn chúng tôi tính hóa đơn này trực tiếp cho công ty của ông không?
12. A single room is US \$60 per night, a 10% tax and a 10% service charge extra.
Phòng đơn giá 60 đô la Mỹ một đêm, với 10% tiền thuế và 10% phụ phí phục vụ.
13. I'm afraid we have no credit arrangements with your company. We will need an advance deposit by bank draft or in cash before the reservation date.
Tôi e rằng chúng tôi không có những thỏa thuận tín dụng với công ty của ông. Chúng tôi cần được gửi tiền trước bằng hối phiếu ngân hàng hoặc bằng tiền mặt trước ngày đặt phòng.
14. Where can we contact you in Macao?
Chúng tôi có thể liên hệ với ông ở đâu tại Macao?
15. A double room, please.
Cho tôi một phòng đôi.

16. I'm afraid we have no double rooms available, but we can offer you a twin room.
 Tôi e rằng chúng tôi không còn phòng đôi nào sẵn cả, nhưng chúng tôi có thể bố trí cho ông một phòng có hai giường đơn.
17. We have single rooms, double rooms, suites and deluxe suites.
 Chúng tôi có phòng đơn, phòng đôi, dãy phòng và dãy phòng deluxe.
18. Is it possible for you to change your reservation date?
 Ông có thể đổi ngày đặt phòng được không?
19. This is the busiest season. I'm very sorry, but could you call us again on this weekend? We may have a cancellation.
 Đây là mùa đông khách nhất. Tôi rất tiếc, nhưng xin ông vui lòng gọi điện lại cho chúng tôi vào cuối tuần này. Có thể chúng tôi có khách hủy yêu cầu đặt phòng.
20. I'm afraid, we are fully booked for all types of rooms on that night. It's peak season now.
 Tôi e rằng, tất cả các loại phòng của chúng tôi đều có người đặt vào đêm đó. Bây giờ đang là mùa cao điểm mà.
21. Can you book me into another hotel in the area?
 Cô có thể đặt cho tôi ở một khách sạn khác trong khu vực được không?
22. I'm checking out. Will you make out the bill for me?
 Tôi sẽ trả phòng. Vui lòng viết hóa đơn cho tôi.
23. Let me figure it out.
 Để tôi tính cho.
24. A single room without a bath but with a shower will also do.
 Phòng đơn không có bồn tắm nhưng có vòi sen cũng được.
25. I'd like a twin room facing the garden.
 Tôi muốn phòng có hai giường đơn hướng ra vườn.
26. I'd like a room on the sunny side, please.
 Tôi muốn phòng có hướng nắng chiếu.

27. By the way, I want to have a corner room with windows facing south.
 Nhân tiện, tôi muốn có phòng ở góc có cửa sổ hướng nam.
28. Can you let me have a room with two single beds?
 Vui lòng bố trí cho tôi phòng có hai giường đơn.
29. Do you have a larger room/a better room?
 Cô có phòng lớn hơn/tốt hơn không?
30. Is there air-conditioner in the room?
 Có máy điều hòa không khí trong phòng không?
31. Which one would you like, the large one or the small one?
 Ông thích phòng nào, phòng lớn hay phòng nhỏ?
32. Have you a room with a better view?
 Cô có phòng có cảnh vật đẹp hơn không?
33. Have you got a room overlooking the sea/the mountain?
 Cô có phòng trông ra biển/núi không?
34. We don't have any single room available. Would you mind a double room instead?
 Chúng tôi không có sẵn phòng đơn nào cả. Thay vì thế, ông cảm phiền nhận phòng đôi được không?
35. I'd like to confirm a reservation/cancel a reservation.
 Tôi muốn xác nhận việc đặt phòng/việc hủy yêu cầu đặt phòng.
36. We have no record of a reservation (for that date) in your room.
 Chúng tôi không có ghi chép gì về việc đặt phòng của ông (cho ngày đó).
37. When did you make the reservation?
 Ông đã đặt phòng khi nào?
38. When was the reservation made?
 Việc đặt phòng được thực hiện khi nào?

39. Shall I make a reservation for you? My name is Steve.
 Tôi sẽ đặt phòng cho ông nhé? Tên tôi là Steve.
40. Is this a new reservation or a confirmation call?
 Đây là cú gọi đặt phòng mới hay cú gọi xác nhận?
41. Do you have a reservation or do you wish to make one?
 Ông đã đặt phòng hay ông muốn đặt phòng?
42. Do you remember the name of the reservation clerk?
 Ông có nhớ tên của nhân viên nhận yêu cầu đặt phòng không?
43. Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?
 Ông có nhớ tên của nhân viên nhận yêu cầu đặt phòng không?
44. In whose name did you make the reservation?
 Ông đặt phòng theo tên ai vậy?
45. The room may have been reserved in the name of the person who made the reservation.
 Có lẽ phòng đó được đặt theo tên người đặt phòng.
46. I'd like to extend the reservation for another two nights.
 Tôi muốn kéo dài việc đặt phòng thêm hai đêm nữa.
47. We're sure. We'll extend the reservation for you.
 Nhất định vậy. Chúng tôi sẽ kéo dài việc đặt phòng cho ông.
48. I'd like to cancel a reservation.
 Tôi muốn hủy yêu cầu đặt phòng.
49. We hope we'll have another opportunity of serving you.
 Chúng tôi hy vọng chúng tôi sẽ có cơ hội khác được phục vụ ông.

C. Practical Dialogue

Đối thoại thực dụng

1. Local Reservation

Đặt phòng địa phương

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir?
Xin chào. Bộ phận đặt phòng đây. Ông cần gì ạ, thưa ông?

G: Well, I'd like to reserve a room.
À, tôi muốn đặt một phòng.

C: Thank you, sir. Which date would that be?
Cám ơn ông. Sẽ là ngày nào vậy?

G: From October 15 to 17.
Từ ngày 15 đến ngày 17 tháng mười.

C: How many nights will you be staying?
Ông sẽ ở bao nhiêu đêm?

G: Three nights.
Ba đêm.

C: How many guests are in your party?
Có bao nhiêu khách trong nhóm của ông?

G: Only my wife and I.
Chỉ có vợ tôi và tôi.

C: What kind of room would you prefer, a double or a twin room?

Ông thích kiểu phòng nào, phòng đôi hay phòng có hai giường đơn?

- G: A twin room, please.
Phòng có hai giường đơn.
- C: Could you hold the line, please? I'll check if there's a room available for those days. ... Thank you for waiting, sir. We have a twin at HK \$1,000 and HK \$1,500. Which would you prefer?
Xin vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ kiểm tra xem có sẵn phòng nào trong những ngày đó không. ... Cảm ơn ông đã chờ, thưa ông. Chúng tôi có phòng có hai giường đơn giá 1.000 đô la Hồng Kông và 1.500 đô la Hồng Kông. Ông thích phòng nào hơn?
- G: We'll take the one at HK \$1,500.
Chúng tôi lấy phòng giá 1.500 đô la Hồng Kông.
- C: Certainly, sir. May I have your name and initials, please?
Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi biết tên và tên viết tắt của ông.
- G: Yes, it's Carruthers T. E.
Vâng. Carruthers T. E.
- C: Can you tell me how to spell that, please?
Xin vui lòng đánh vần nó.
- G: C, A, double R, U, T, H, E, R, S.
C. A. hai chữ R. U. T. H. E. R. S.
- C: Mr. Carruthers. May I have your phone number, please?
Thưa ông Carruthers. Vui lòng cho tôi biết số điện thoại của ông.
- G: Yes, the number is 06-321-2345.
Vâng, số 06-321-2345.
- C: 06-321-2345. Is this your home phone number?
06-321-2345. Đây là số điện thoại nhà của ông phải không?
- G: Yes, it is.
Vâng, đúng vậy.

C: What time do you expect to arrive, sir?
Ông định sẽ đến lúc mấy giờ vậy, thưa ông?

G: Oh, around 5 p.m. I suppose.
Ồ, khoảng 5 giờ chiều. Tôi nghĩ vậy.

C: I'd like to confirm your reservation. A twin room for Mr. and Mrs. Carruthers at \$1,500 per night for three nights from October 15 to 17. My name is Steve and we look forward to serving you.

Tôi xác nhận việc đặt phòng của ông. Một phòng có hai giường đơn cho ông và bà Carruthers giá 1.500 đô la một đêm cho ba đêm từ ngày 15 đến ngày 17 tháng mười. Tên tôi là Steve và chúng tôi mong đợi được phục vụ ông bà.

2. Reservation for Others

Đặt phòng cho người khác

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good morning. Room reservation. May I help you, sir?
Xin chào. Bộ phận đặt phòng đây. Ông cần gì ạ, thưa ông?

G: Yes, I'd like to reserve a room for a colleague.
Vâng, tôi muốn đặt phòng cho một đồng nghiệp.

C: Thank you, sir, for which date?
Cám ơn, thưa ông, vào ngày nào vậy?

G: For one week. From November 1 to 8.
Trong một tuần. Từ ngày 1 đến ngày 8 tháng mười một.

- C: What kind of room would they prefer?
Họ thích loại phòng nào vậy?
- G: A double room. He'll come with his wife.
Phòng đôi. Ông ấy sẽ đến với vợ mà.
- C: Could you hold the line, please? I'll look into our booking situation. ... Thank you for waiting. I'm afraid we have no double rooms, but we do have some twin rooms at HK \$1,000 and HK \$1,500 available.
Vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ xem tình hình đặt phòng của chúng tôi. ... Cảm ơn ông đã chờ. Tôi e rằng chúng tôi không có phòng đôi, nhưng chúng tôi có sẵn một vài phòng có hai giường đơn giá 1.000 đô la Hồng Kông và 1.500 đô la Hồng Kông.
- G: The one at HK \$1,500 sounds fine.
Phòng giá 1.500 đô la Hồng Kông nghe được đấy.
- C: Certainly, sir. May I know the name of your colleague and his wife?
Vâng, thưa ông. Vui lòng cho biết tên đồng nghiệp của ông và vợ của ông ấy.
- G: Mr. and Mrs. Vernon Williams.
Ông và bà Vernon Williams.
- C: Thank you. May I have your name and telephone number, please?
Cảm ơn. Vui lòng cho tôi biết tên và số điện thoại của ông.
- G: Yes, it's 585-2311, extension 1201. I work in IBM Taiwan Corporation. My name is Dan Smith.
Vâng, số 585-2311, số nhánh 1201. Tôi làm việc ở Công ty IBM Đài Loan. Tên tôi là Dan Smith.

- C: We do offer special rates for your company, sir. For a twin room, there is a 10% discount. Shall we charge this to your colleague directly?
Chúng tôi có giá đặc biệt dành cho công ty của ông, thưa ông. Có giảm giá 10% cho phòng có hai giường đơn. Chúng tôi sẽ tính trực tiếp với đồng nghiệp của ông nhé.
- G: No, to my company, please.
Không, với công ty của tôi.
- C: To which department should the bill be made out?
Hóa đơn phải được viết cho phòng nào vậy?
- G: To the accounting department, please.
Cho phòng kế toán.
- C: May I have their flight number and arrival time?
Vui lòng cho tôi biết số chuyến bay và giờ đến của họ.
- G: It's Pan American Flight 512. His flight arrives at 3 p.m., so he will be there by 6 p.m. at the earliest.
Chuyến bay Pan American 512. Chuyến bay của ông ấy đến lúc 3 giờ chiều, vì vậy ông ấy sẽ có mặt ở đó sớm nhất là trước 6 giờ chiều.
- C: Thank you very much. My name is Johnson. If you have any further inquiries, please don't hesitate to contact me.
Cám ơn ông nhiều. Tên tôi là Johnson. Nếu ông có thêm thắc mắc nào, xin đừng ngần ngại liên hệ với tôi.

3. Overseas Reservation

Đặt phòng ở nước ngoài

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(Confirms arrival date and time)

(Xác nhận ngày và giờ đến)

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

Vui lòng cho tôi biết tên hãng hàng không và số chuyến bay của ông.

G: Pan American Flight 002 departing from New York on May 8.

Chuyến bay Pan American 002 khởi hành từ New York vào ngày 8 tháng năm.

C: May I know your arrival time at Beijing International Airport, sir?

Vui lòng cho tôi biết giờ đến tại Sân bay Quốc tế Bắc Kinh của ông.

G: Yes, it's 3 p.m. local time.

Vâng. 3 giờ chiều, giờ địa phương.

C: You will be arriving at 3 p.m. local time on May 9 on Pan American Flight 002 from New York?

Ông sẽ đến lúc 3 giờ chiều, giờ địa phương, vào ngày 9 tháng năm trên chuyến bay Pan American 002 từ New York phải không?

G: That's it.

Đúng vậy.

C: Where can we contact you in Hong Kong?

Chúng tôi có thể liên hệ với ông ở đâu tại Hồng Kông?

G: Well, care of my Kowloon agent, Lihua Trading Company. The phone number is (06)203-6851.

À, với đại lý Kowloon của tôi. Công ty Thương mại Lihua. Số điện thoại là (06)203-6851.

C: (06)203-6851. Thank you, sir. We look forward to serving you. Have a safe trip.

(06)203-6851. Cảm ơn ông. Chúng tôi mong đợi được phục vụ ông. Chúc ông thượng lộ bình an.

4. When Rooms are Full

Khi phòng đã được đặt hết

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: What kind of room do you want?

Ông muốn loại phòng nào ạ?

G: A double room, please.

Phòng đôi.

C: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for those days. ... Thank you for waiting. I'm afraid we have no double rooms available, but we can offer you a twin room.

Vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ kiểm tra xem có sẵn phòng nào vào những ngày đó không. ... Cảm ơn ông đã chờ. Tôi e rằng chúng tôi không có sẵn phòng đôi nào, nhưng chúng tôi có thể bố trí cho ông một phòng có hai giường đơn.

G: I see. How much will that be?

Ra thế. Phòng đó giá bao nhiêu vậy?

C: We have a twin HK\$1,000 and at HK\$1,500. Which one do you like better?

Chúng tôi có phòng giá 1.000 đô la Hồng Kông và 1.500 đô la Hồng Kông. Ông thích phòng nào hơn?

G: I'll take the one at HK\$1,000.

Tôi lấy phòng giá 1.000 đô la Hồng Kông.

C: Thank you, sir.

Cám ơn ông.

5. When the Hotel is Occupied

Khi khách sạn hết phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Which date would that be?

Sẽ là ngày nào vậy?

G: For the night of May 5 for one night.

Chỉ một đêm ngày 5 tháng năm.

C: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for that day. ... Thank you for waiting, sir. I'm afraid our hotel is fully booked on that night. Is it possible for you to change your reservation date?

Vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ kiểm tra xem có sẵn phòng nào vào ngày đó không. ... Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Tôi e rằng khách sạn của chúng tôi đã được đặt kín vào đêm đó. Ông có thể đổi ngày đặt phòng được không?

G: No, I'm afraid it's impossible.

Không, tôi e là không thể được.

C: We might have cancellations. Could you call us again later on this week?

Có thể chúng tôi có các yêu cầu hủy việc đặt phòng. Xin ông vui lòng gọi lại sau trong tuần này nhé.

G: Sure, but if you do have any cancellations, could you let me know as soon as possible?

Vâng, nhưng nếu cô có bất kỳ yêu cầu hủy việc đặt phòng nào thì hãy cho tôi biết ngay nhé?

C: I'm sorry, sir, but we are unable to do that for you. We would appreciate it very much if you could call us instead.

Tôi rất tiếc, thưa ông, nhưng chúng tôi không thể làm điều đó cho ông. Chúng tôi sẽ rất cảm kích nếu thay vì thế ông có thể gọi điện cho chúng tôi.

G: Well, if that's the case. ... OK, let me think. ...

À, nếu vậy ... OK, để tôi nghĩ xem ...

C: We're very sorry, sir. We do hope you understand.

Chúng tôi rất tiếc, thưa ông. Chúng tôi mong ông hiểu cho.

6. Extending Reservation

Kéo dài việc đặt phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good morning. Room reservation. Can I help you, sir?
Xin chào. Bộ phận đặt phòng đây. Ông cần gì ạ, thưa ông?

G: Yes, I'd like to reserve a room.

Vâng, tôi muốn đặt phòng.

C: Which date would that be?

Sẽ là ngày nào vậy?

G: I'd like a twin room for seven nights from July 15.

Tôi muốn một phòng có hai giường đơn trong bảy đêm từ ngày 15 tháng bảy.

C: Could you hold the line, please? I'll check our room availability for those days. ... Thank you for waiting, sir. We have a twin available for four nights from July 15 and also July 20, but I'm afraid there is none available on the night of July 19.

Vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ kiểm tra xem có sẵn phòng nào vào những ngày đó không. ... Cảm ơn ông đã chờ, thưa ông. Chúng tôi có sẵn một phòng có hai giường đơn trong bốn đêm từ ngày 15 tháng bảy và ngày 20 tháng bảy nữa, nhưng tôi e rằng không có sẵn phòng nào vào đêm 19 tháng bảy cả.

G: Well, do you have two single rooms for that night?

Vậy, cô có hai phòng đơn cho đêm đó không?

C: I'm very sorry, sir, but we are fully booked for all types of rooms on that night. This is the busiest season.

Tôi rất tiếc, thưa ông, nhưng tất cả các loại phòng của chúng tôi đều đã được đặt hết vào đêm đó. Đây là mùa đông khách nhất mà.

G: I see. Can you book me into another hotel in the area?

Tôi hiểu. Cô có thể đặt cho tôi ở một khách sạn khác trong khu vực được không?

C: I'm afraid we don't have any information on their room availability. Would you like me to book you for all nights except the 19th?

Tôi e rằng chúng tôi không có thông tin nào về việc họ có sẵn phòng hay không. Ông có muốn tôi đặt phòng cho ông trong tất cả các đêm trừ đêm 19 không?

G: I'll think about it and let you know.
Tôi sẽ suy nghĩ về điều đó và sẽ cho cô biết.

C: Thank you, sir. We look forward to hearing from you.
Cám ơn ông. Chúng tôi mong đợi nghe tin của ông.

7. Introducing the Type of Room

Giới thiệu loại phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: What kind of room would you prefer?

Ông thích loại phòng nào hơn?

G: I was in a twin room for single use last time. The same type will be fine.

Lần trước tôi ở một mình trong một phòng có hai giường đơn. Cùng loại đó thì được đấy.

C: I'm very sorry, sir. I'm afraid no twin rooms are available on that day. Would you mind a smaller single room at US \$50 instead?

Tôi rất tiếc, thưa ông. Tôi e rằng không có sẵn phòng có hai giường đơn nào vào ngày đó cả. Thay vì thế, ông cảm phiền ở một phòng đơn nhỏ hơn với giá 50 đô la Mỹ nhé.

G: Yes, that's all right.

Vâng, được mà.

C: Thank you, sir

Cám ơn ông.

8. Asking What Kind of Room Guests Prefer

Hỏi khách thích loại phòng nào hơn

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: What kind of room would you prefer?

Ông thích loại phòng nào hơn?

G: I'd like a quiet room with a sea view, please.

Tôi thích một phòng yên tĩnh có cảnh biển.

C: I see, sir. We will do our best and look forward to serving you.

Ra thế, thưa ông. Chúng tôi sẽ cố hết sức và mong đợi được phục vụ ông.

G: Thank you very much.

Cám ơn nhiều.

C: You're welcome, sir.

Không có chi, thưa ông.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: What kind of room would you prefer?

Ông thích loại phòng nào hơn?

G: We're a family of four. I'd prefer connecting rooms if possible.

Gia đình chúng tôi có bốn người. Tôi thích các phòng liền nhau nếu có thể.

C: We will do our best to book you into connecting rooms. If this is not possible, would you mind adjoining rooms, instead?

Chúng tôi sẽ cố hết sức để bố trí cho gia đình ông vào các phòng liền nhau. Nếu không thể được, xin ông cảm phiền nhận các phòng gần nhau, thay vì thế, được không?

G: No, but we'd really prefer connecting ones since the children are small. They are better for us.

Không sao, nhưng chúng tôi thật sự thích các phòng liền nhau hơn bởi vì bọn trẻ còn nhỏ lắm. Các phòng như vậy thì tiện hơn cho chúng tôi.

Dialogue 3:

Đối thoại 3:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: What kind of room would you prefer?

Ông thích loại phòng nào hơn?

G: One for myself, my wife and my son. We'd all like to be in the same room.

Một phòng cho tôi, vợ tôi và con trai tôi. Tất cả chúng tôi đều muốn ở cùng một phòng.

C: I'm afraid we have no triple rooms, but we can put an extra bed into one of our double rooms. Is it suitable for you?

Tôi e rằng chúng tôi không có phòng dành cho ba người, nhưng chúng tôi có thể đặt thêm một giường vào một trong những phòng đôi của chúng tôi. Vậy có thích hợp cho ông không?

G: Yes, that's fine.

Vâng, tốt lắm.

9. Confirming a Reservation

Xác nhận việc đặt phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

- C: Good morning. This is room reservation. May I help you, sir?
Xin chào. Bộ phận đặt phòng đây. Ông cần gì ạ. thưa ông?
- G: Yes, I'd like to confirm a reservation.
Vâng, tôi muốn xác nhận việc đặt phòng.
- C: Certainly, sir. May I have the date of your reservation, please?
Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi biết ngày đặt phòng của ông.
- G: It was for October 21, for one night.
Ngày 21 tháng mười. cho một đêm.
- C: May I have your name, please?
Vui lòng cho tôi biết tên ông.
- G: Yes, it is George Brown.
Vâng. George Brown.
- C: Could you hold the line, please? I'll check our reservation record. ... Thank you for waiting, sir. Your room is confirmed for that day. We look forward to serving you.
Vui lòng giữ máy chờ. Tôi sẽ kiểm tra sổ ghi yêu cầu đặt phòng. ... Cảm ơn ông đã chờ. thưa ông. Phòng của ông đã được xác nhận vào ngày đó. Chúng tôi mong đợi được phục vụ ông.

10. Changing the Reservation Date

Thay đổi ngày đặt phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

- C: Room reservation. May I help you, sir?
Bộ phận đặt phòng đây. Ông cần gì ạ, thưa ông?
- G: Yes, my name is Adams, and I made a reservation for three nights from March 5. I'd like to extend it for two more nights until the 9th.
Vâng, tên tôi là Adams, và tôi đã đặt phòng cho ba đêm từ ngày 5 tháng ba. Tôi muốn kéo dài thêm hai đêm nữa đến ngày 9.
- C: For five nights from March 5 to 9.
Cho năm đêm từ ngày 5 đến ngày 9 tháng ba.
- G: That's right.
Đúng vậy.
- C: Do you want any change in your room type? Your reservation is for a twin room.
Ông có muốn thay đổi gì về loại phòng không? Ông đang đặt phòng có hai giường đơn.
- G: No, thank you.
Không, cảm ơn.
- C: You are welcome, sir. We will extend the reservation (make the cancellation / the correction / the change) for you.
Không có chi, thưa ông. Chúng tôi sẽ kéo dài việc đặt phòng (hủy/sửa lại/thay đổi) cho ông.

11. Cancelling a Reservation

Hủy yêu cầu đặt phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Room reservation. May I help you, madam?

Bộ phận đặt phòng đây. Bà cần gì ạ, thưa bà?

G: I'd like to cancel a reservation.

Tôi muốn hủy yêu cầu đặt phòng.

C: In whose name was the reservation made?

Yêu cầu đặt phòng đó được thực hiện theo tên ai vậy?

G: Claude Rigell.

Claude Rigell.

C: Could you tell me how to spell that, please?

Xin bà vui lòng đánh vần cái tên đó.

G: R, I, G, E, double L.

R, I, G, E, hai chữ L.

C: What was the date of the reservation?

Ngày tháng của yêu cầu đặt phòng đó là ngày tháng nào?

G: From February 27 for three nights.

Từ ngày 27 tháng hai cho ba đêm.

C: Excuse me, but is the reservation for yourself or for another party?

Xin lỗi, nhưng yêu cầu đặt phòng đó là cho bà hay cho một nhóm khác?

G: It's for my boss.

Cho ông chủ của tôi.

C: May I have your name and phone number, please?

Vui lòng cho tôi biết tên và số điện thoại của bà.

G: Yes, it's Christiane Fabre and my phone number is 245-3971.

Vâng. Christiane Fabre và số điện thoại của tôi là 245-3971.

C: Thank you, ma'am. I'll cancel Mr. Rigell's reservation from February 27 for three nights. My name is Johnson and we look forward to another chance to serve you.

Cám ơn bà. Tôi sẽ hủy yêu cầu đặt phòng của ông Rigell từ ngày 27 tháng hai cho ba đêm. Tên tôi là Johnson và chúng tôi mong đợi có cơ hội khác để phục vụ bà.

D. Conclusion

Kết luận

Làm việc trong ngành dịch vụ, ngôn ngữ phải nghiêm túc, lịch sự. Tuy vậy, ta cũng có thể sử dụng các câu ngắn diễn đạt được ý trọn vẹn mà ngắn gọn, hiệu quả. Trong khi nói, không nên dịch từng từ sang tiếng Anh theo cách nói của tiếng mẹ đẻ. Cách tốt nhất là học cách diễn đạt như người Anh Mỹ vẫn nói. Dưới đây chúng tôi giới thiệu bốn dạng câu hỏi thường dùng trong tiếng Anh: **May I ...? / Could you ...? / Would you ...? / Shall I ...?**

1. **May I have your name, please?** *Vui lòng cho tôi biết tên ông/bà.*

Muốn hỏi điều mà bạn không biết chắc mình có nên hỏi hay không, thì dùng **May I know ...?** Muốn hỏi mình có được làm điều gì đó không thì dùng **May I ...?**

May I help you?

Cho phép tôi giúp ông/bà.

2. Muốn yêu cầu khách làm điều gì thì dùng: **Could you ...?**

Could you fill out the form, please?

Vui lòng điền vào tờ đơn này.

Could you tell me how to spell it?

Vui lòng cho tôi biết cách đánh vần nó.

3. Hỏi ý khách hàng muốn thế nào thì dùng: **Would you ...?**

Ví dụ:

How would you like to settle your bill?

Ông muốn thanh toán hóa đơn như thế nào?

4. Khi phục vụ khách, phải hỏi ý kiến họ: **Shall I ...? hoặc Would you like me to ...?**

Ví dụ:

Would you like me to change the reservation date for you?

Ông có muốn tôi đổi ngày đặt phòng cho ông không?

Shall I make the reservation for you?

Tôi đặt phòng cho ông nhé?

5. **I'm afraid** có nhiều cách dùng. Có thể đặt cụm từ này ở đầu, giữa hoặc cuối câu để tỏ ý suy đoán hoặc do dự. Khi diễn đạt ý sợ thì thường nói là: **I'm afraid of sth.** hoặc **I fear ...**

Ví dụ:

I'm afraid of dogs.

Tôi sợ chó.

I fear nothing.

Tôi chẳng sợ gì cả.

Diễn đạt ý *e rằng* thì nói:

I'm afraid there are no single rooms available now.

Tôi e rằng bây giờ không có sẵn phòng đơn nào.

6. Về cách nói và viết ngày tháng, người Mỹ diễn đạt ngày tháng theo thứ tự Tháng - Ngày - Năm. Ví dụ: **12/01/1999** nghĩa là **December 1, 1999**. Nhưng với người Anh, cách viết này lại có nghĩa là **12th January, 1999**. Khi gửi fax cần lưu ý điểm này. Để tránh nhầm lẫn, tốt nhất là nên dùng chữ để ghi tháng.

7. **What is the date today?** khác với **What day is today?** Câu trước dùng để hỏi ngày tháng, câu sau dùng để hỏi thứ.

8. **Have** có nhiều nghĩa. Nó có thể là một động từ.

Ví dụ:

I have a reservation with you.

Tôi có đặt phòng chỗ các anh.

May I have your name?

Vui lòng cho tôi biết tên ông.

Have a nice day.

Chúc một ngày vui vẻ.

Do you have a map?

Ông có bản đồ không?

Have cũng là một trợ động từ.

Ví dụ:

Have you got a map?

Ông có bản đồ không?

Have you had your lunch?

Anh đã ăn trưa chưa?

Have you asked about it?

Anh đã hỏi chuyện đó chưa?

9. **Please** là từ có tần số xuất hiện nhiều nhất trong khi nói tiếng Anh. Nó có thể được đặt ở đầu, giữa và cuối câu. Làm việc trong ngành dịch vụ càng phải dùng đến nó nhiều hơn.

Ví dụ:

Please come in.

Mời vào.

Would you please take a seat?

Xin mời ngồi.

Help yourself, please.

Tự gấp thức ăn nhé.

Please còn được dùng như một động từ.

Ví dụ:

She is hard to please.

Cô ấy khó hài lòng lắm.

The beautiful scenery can please our eyes.

Cảnh đẹp làm vui mắt chúng ta.

10. Ngoài lời nói ra, ngôn ngữ điệu bộ (**body language**) cũng rất quan trọng.

Posture, presence, poise *Điệu bộ, bộ dạng, tư thế*

Look and listen *Nhìn và lắng nghe*

Expression *Sự diễn đạt*

Appearance *Vẻ bên ngoài*

Speech and smiles *Lời nói và nụ cười*

Eagerness to serve *Sự nhiệt tình phục vụ*

Doorman and Porter

Nhân viên gác cửa và Nhân viên khuân vác hành lý

A. Vocabulary

doorman *nhân viên gác cửa*
 trunk *cốp xe*
 reception desk *bàn tiếp tân*
 slippery *trơn*
 entrance *lối vào*
 luggage *hành lý*
 suitcase *valy*
 conference room *phòng hội nghị*
 main *chính*
 taxi *xe taxi*
 western-style *kiểu phương Tây*
 room facilities *những tiện nghi
trong phòng*
 welcome *chào đón*
 baggage *hành lý*
 handle *xử lý; giải quyết*
 airport *sân bay*
 trip *chuyến đi*
 air-conditioner *máy điều hòa
không khí*

Từ vựng

breakable *dễ vỡ*
 corridor *hành lang*
 mind *chú ý; cẩn thận về (cái gì)*
 taxi driver *tài xế taxi*
 immediately *ngay lập tức*
 check in *làm thủ tục nhận phòng*
 check out *trả phòng*
 spacious *rộng rãi*
 claim tag *nhãn nhận hành lý*
 freight elevator *thang máy vận
chuyển*
 service elevator *thang máy phục
vụ*
 toll charge *phí cầu đường*
 porter *nhân viên khuân vác hành
lý*
 at one's service *sẵn sàng phục vụ
ai; giúp đỡ ai*
 revolving door *cửa xoay*
 pressing service *dịch vụ ủi áo
quần*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

Doorman

Nhân viên gác cửa

1. Good morning. Would you like a taxi?
Xin chào. Ông muốn đi xe taxi không?
2. Good afternoon. Shall I call your car?
Xin chào. Tôi gọi xe cho ông nhé?
3. Where are you going, sir?
Ông sẽ đi đâu vậy, thưa ông?
4. Would you like me to give directions to the driver?
Ông có muốn tôi chỉ đường cho tài xế không?
5. Shall I tell the driver your destination?
Tôi nói cho tài xế chỗ ông đến nhé?
6. It takes about ten minutes by taxi.
Mất khoảng mười phút đi bằng xe taxi.
7. It will cost you 26 yuan or so.
Ông sẽ tốn 26 nhân dân tệ hoặc khoảng vậy.
8. Taxi fare to the airport is about 120 yuan, including the toll charge.
Tiền xe taxi đến sân bay khoảng 120 nhân dân tệ, bao gồm cả phí cầu đường.
9. This card explains how to get back to the Beijing Hotel.
Thẻ này giải thích cách để quay lại Khách sạn Bắc Kinh.
10. If you are ready to return to the hotel, please show this card to the taxi driver.
Nếu ông sẵn sàng quay lại khách sạn, xin hãy đưa cho tài xế taxi xem thẻ này.

11. Just a moment, please. I'm sure a taxi will be available in a few minutes.
Xin chờ cho một lát. Tôi chắc là sẽ có xe taxi trong một vài phút nữa.
12. I'm sorry, taxis are few at this time on rainy nights.
Tôi rất tiếc, xe taxi rất hiếm vào giờ này trong những đêm trời mưa.
13. There's parking space in the garage.
Có chỗ đậu xe trong gara.
14. The garage is on the other side. Please turn right at that small road, then at the bottom turn right again, and you cannot miss the entrance to the garage.
Gara ở phía bên kia. Xin hãy rẽ phải ở con đường nhỏ đó, rồi ở cuối đường rẽ phải một lần nữa, và chắc chắn ông sẽ thấy lối vào gara.
15. Parking is free for guests of the hotel.
Đậu xe thì miễn phí đối với khách của khách sạn.
16. It is limited to thirty minutes for parking here.
Đậu xe ở đây được giới hạn đến ba mươi phút.
17. Good afternoon, sir. Welcome to the International Hotel.
Xin chào ông. Chào mừng đã đến Khách sạn Quốc tế.
18. Good morning, sir. Are you checking in (going to check in)?
Xin chào ông. Ông đang (sẽ) làm thủ tục nhận phòng phải không?
19. Please leave your luggage here, sir. The porter will take care of them.
Xin hãy để hành lý ở đây, thưa ông. Nhân viên khuân vác hành lý sẽ lo liệu chúng.
20. Please check in at the information counter (front desk, reception desk, etc.) in the lobby.
Xin hãy làm thủ tục nhận phòng tại quầy thông tin (bàn lễ tân, bàn tiếp tân, v.v...) trong tiền sảnh.

21. The weather forecast says it will be cloudy (rainy, sunny, etc.) today.
Dự báo thời tiết nói rằng hôm nay trời sẽ có mây (có mưa, nắng, v.v...).
22. Would you like the driver to pick you up later?
Ông có muốn tài xế đón ông sau không?
23. If you don't know how to come back, give us a call.
Nếu ông không biết đường về, hãy gọi điện cho chúng tôi.
24. Have a pleasant trip, sir.
Chúc ông một chuyến đi dễ chịu.

Porter

Nhân viên khuân vác hành lý

1. Welcome to the Beijing Hotel.
Chào mừng đã đến Khách sạn Bắc Kinh.
2. Are these all your bags, sir?
Tất cả đây là túi của ông phải không, thưa ông?
3. How many pieces of luggage do you have?
Ông có bao nhiêu hành lý?
4. Let me carry your luggage.
Để tôi mang hành lý cho ông.
5. Allow me, ma'am.
Cho phép tôi, thưa bà.
6. Can I help you?
Cho phép tôi giúp ông nhé.
7. May I be of service?
Cho phép tôi giúp ông nhé.
8. Shall I show you to your room?
Tôi đưa ông đến phòng ông nhé?

9. May I lead the way, sir?
Cho phép tôi dẫn đường, thưa ông.
10. It's my pleasure.
Rất hân hạnh.
11. This way, please.
Xin hãy đi lối này.
12. To the left, sir.
Qua bên trái, thưa ông.
13. I'll show you to the front desk. This way, please.
Tôi sẽ đưa ông đến bàn lễ tân. Xin hãy đi lối này.
14. As soon as you finish checking in, the porter will take you to your room.
Ngay khi ông làm xong thủ tục nhận phòng, nhân viên khuôn vác hành lý sẽ đưa ông đến phòng của ông.
15. Is there anything breakable in your bag?
Có gì dễ vỡ trong túi của ông không?
16. Please take elevator to the 17th floor.
Xin hãy đi thang máy đến tầng 17.
17. I'll take the baggage elevator and get them up to your room.
Tôi sẽ đi thang máy dành cho hành lý và mang chúng lên phòng ông.
18. The floor attendant will meet you at your elevator entrance and show you to your room.
Nhân viên trực tầng sẽ đón ông tại lối vào thang máy và đưa ông đến phòng.
19. Your room is at the end of the corridor.
Phòng ông ở cuối hành lang.
20. May I have your room key, please?
Vui lòng đưa cho tôi chìa khóa phòng ông.

21. Please follow me, sir.
Xin hãy đi theo tôi, thưa ông.
22. Please watch your step, sir.
Xin hãy bước đi cẩn thận, thưa ông.
23. This is your room, sir. May I put your suitcase here?
Đây là phòng của ông, thưa ông. Tôi để valy của ông ở đây nhé?
24. Sure. Just put them here.
Vâng. Chỉ cần đặt chúng ở đây.
25. Is this the correct number of bags?
Có đủ túi rồi phải không ạ?
26. Have a nice stay.
Chúc ông ở lại vui vẻ.
27. Would you like to tell me something about the room facilities?
Anh có muốn cho tôi biết gì đó về những tiện nghi trong phòng không?
28. Certainly, ma'am.
Vâng, thưa bà.
29. Shall I open the curtains for you?
Tôi mở rèm cho bà nhé?
30. This is a nice room.
Phòng này đẹp đấy.
31. This is the air-conditioner control.
Đây là bảng điều khiển máy điều hòa không khí.
32. This panel can control the air-conditioner.
Bảng này có thể điều khiển máy điều hòa không khí.
33. The buttons control the room temperature at high, medium and low.
Những nút này điều chỉnh nhiệt độ phòng ở mức cao, trung bình và thấp.

34. Here is the switch for the room light.
Đây là công tắc đèn phòng.
35. Over here is the switch for the bedside lamp.
Đây là công tắc đèn cạnh giường ngủ.
36. There is no central switch system for the lights. Each light is turned on individually.
Không có hệ thống công tắc đèn trung tâm. Mỗi đèn đều được mở riêng.
37. This is the volume control for the TV, and this is the channel selector.
Đây là bộ phận điều chỉnh âm lượng của ti vi, và đây là nút chọn kênh.
38. Here is the closet and the mini-bar.
Đây là tủ và quầy rượu nhỏ.
39. This is drinking water. This knob is for chilled drinking water.
Đây là nước uống. Nút này để lấy nước uống lạnh.
40. There is the socket for the electric shaver. It is 220 volts.
Đây là ổ cắm dành cho máy cạo râu điện. Nó là điện 220 vôn đấy.
41. We have transformers on loan.
Chúng tôi có cho mượn máy biến thế.
42. Good, may I borrow one from you?
Tốt lắm, cho tôi mượn một cái của anh nhé?
43. The towels are overhead, here.
Khăn tắm ở trên đây này.
44. Behind the door is a laundry bag.
Sau cửa là túi để áo quần giặt ủi.
45. Hot water is available 24 hours a day.
Nước nóng có sẵn 24 giờ một ngày.
46. That sounds good. I feel like taking a shower right now.
Nghe hay đấy. Tôi thấy thích tắm vòi sen ngay.

47. The shopping arcade is located on the lobby floor to the right as you leave the elevator.
Khu mua sắm có mái vòm nằm ở tiền sảnh bên phải khi bà ra khỏi thang máy.
48. There is another arcade to the left of the tea lounge.
Có một khu mái vòm khác bên trái của phòng uống trà.
49. Two-hour pressing service is available by dialing "4" on your phone.
Dịch vụ ủi áo quần trong hai giờ sẵn sàng phục vụ bằng cách quay số "4" trên điện thoại.
50. Shall I hang your suit in the closet, sir?
Tôi treo bộ đồ vét của ông vào tủ nhé, thưa ông?
51. The limousine of the airport does not come on a regular schedule. We must reserve it for you.
Xe limousine của sân bay không đến theo lịch trình đều đặn. Chúng tôi phải đăng ký trước cho ông.
52. It usually takes 20 minutes, but during the rush hour it is better to leave a little earlier.
Thường thì mất 20 phút, nhưng trong giờ cao điểm hãy đi sớm hơn một chút thì tốt hơn.
53. I'm sorry, sir, but we cannot arrange for that kind of service.
Tôi rất tiếc, thưa ông, nhưng chúng tôi không thể thu xếp loại dịch vụ đó được.
54. All stationery is in the desk drawer, sir.
Tất cả văn phòng phẩm đều ở trong ngăn kéo bàn giấy, thưa ông.
55. If you require anything, please call "room service".
Nếu ông yêu cầu gì, xin hãy gọi "bộ phận dịch vụ phòng".
56. Is there anything else I can do for you, sir?
Tôi có thể làm gì khác giúp ông không, thưa ông?

57. This is the porter, sir. There is a telegram (package, letter, etc.) for you.
 Nhân viên khuân vác hành lý đây, thưa ông. Có điện tín (bưu phẩm, thư, v.v...) cho ông.
58. May I have your signature, sir?
 Vui lòng ký tên ông, thưa ông.
59. Your door locks automatically, so please take your key with you when you go out.
 Cửa phòng ông tự động khóa, vì vậy xin hãy đem chìa khóa theo khi ông ra ngoài.
60. This is the porter section, sir. Please dial "2" for "room service" if you need it.
 Bộ phận khuân vác hành lý đây, thưa ông. Xin hãy bấm số "2" để gọi "bộ phận dịch vụ phòng" nếu ông cần.
61. This is the porter section. May I help you?
 Bộ phận khuân vác hành lý đây. Ông cần gì ạ?
62. I've been waiting for my bags to be sent up for the last half hour. Where are they?
 Tôi đã chờ người ta đem túi của tôi lên được nửa giờ rồi. Chúng ở đâu rồi?
63. Could you describe them, please?
 Xin ông vui lòng mô tả chúng.
64. Is there a name tag attached to your suitcases?
 Có nhãn tên gắn vào các valy của ông không?
65. They are on the way.
 Chúng đang được mang đến.
66. Your bags will be kept at the porter section.
 Túi của ông sẽ được giữ tại bộ phận khuân vác hành lý.
67. This is your claim tag.
 Đây là nhãn nhận hành lý của ông.

68. Mr. Smith, it's nice to see you here again.
Thưa ông Smith, rất vui được gặp lại ông ở đây.
69. Leave it to me. I'll take care of your baggage, sir.
Để đó cho tôi. Tôi sẽ lo cho hành lý của ông, thưa ông.
70. I'm sure you'll like your room. It's a very nice one.
Tôi chắc là ông sẽ thích phòng của ông. Đó là một phòng rất đẹp.
71. Shall I arrange a taxi for you, sir?
Tôi sắp xếp một chiếc taxi cho ông nhé, thưa ông?
72. The taxi is expected to come in five minutes.
Xe taxi sẽ đến trong năm phút nữa.
73. There are three pieces in all.
Tổng cộng có ba món đồ.
74. Good evening, sir. Are you checking in?
Xin chào ông. Ông đang làm thủ tục nhận phòng phải không?
75. Do you have any baggage in the trunk?
Ông có hành lý nào trong cốp xe không?
76. Is this everything, sir?
Chứng này là hết rồi phải không, thưa ông?
77. May I help you with your bags, sir?
Để tôi mang giúp túi cho ông, thưa ông.
78. How many bags do you have in all?
Tổng cộng ông có bao nhiêu túi?
79. A bellman will show you to the front desk.
Nhân viên phục vụ sẽ đưa ông đến bàn lễ tân.
80. It's slippery. Please mind your feet.
Trơn lấm. Xin hãy đi cẩn thận.
81. Please mind your head.
Xin hãy chú ý kéo dưng đầu.

82. Please mind your hands in the revolving door.
Xin hãy chú ý kéo kẹt tay trong cửa xoay.
83. Please go in by the door on the left.
Xin hãy đi vào bằng cửa bên trái.
84. Would you like me to give directions to the taxi driver?
Ông có muốn tôi chỉ đường cho tài xế taxi không?
85. Please show this card to the driver when you return* to the hotel.
Xin hãy đưa thẻ này cho tài xế xem khi ông quay lại khách sạn.

C. Practical Dialogue Đối thoại thực dụng

1. Welcoming a Guest Chào đón khách

Dialogue: **Đối thoại:**

D = Doorman Nhân viên gác cửa

S = Mr. Short Ông Short

- D: Good afternoon, sir. Welcome to the Blue Sky Hotel.
Xin chào ông. Chào mừng đã đến Khách sạn Blue Sky.
- S: Thanks. Good afternoon.
Cám ơn. Xin chào.
- D: (*Opening the trunk, taking out the baggage and looking at the name on the baggage tags*) I'm the doorman, Mr. Short. Let me help you with your baggage.
(Mở cốp xe, lấy hành lý ra và nhìn vào tên trên nhãn hành lý) Tôi là nhân viên gác cửa, thưa ông Short. Để tôi giúp ông mang hành lý.
- S: It's so kind of you.
Anh thật là tử tế.

D: The reception desk is straight ahead. After you, please.

Bàn tiếp tân ở ngay phía trước. Mời ông đi trước.

(After a while, another lady (M) comes up.)

(Sau đó một lát, một phụ nữ (M) khác xuất hiện.)

M: Good afternoon, is this Blue Sky Hotel?

Xin chào. đây là Khách sạn Blue Sky phải không?

D: Good afternoon, madam, here it is. Who are you looking for?

Xin chào bà. đúng vậy. Bà đang tìm ai vậy?

M: No, I'm not looking for anybody. I want to stay in.

Không. tôi không tìm ai cả. Tôi muốn vào nghỉ trọ.

D: Please come in and contact the reception desk.

Xin mời vào liên hệ với bàn tiếp tân ạ.

M: Where is it?

Ở đâu vậy?

D: It's straight ahead. The porter will help you to handle the baggage.

Ở ngay phía trước. Nhân viên khuân vác hành lý sẽ mang hành lý giúp bà.

M: OK.

OK.

D: Please step this way. It's slippery, please mind your step.

Xin hãy đi lối này. Trơn lắm, xin hãy đi cẩn thận.

M: Thank you.

Cám ơn.

2. Seeing a Guest off

T tiễn khách

Scene: Miss Lin (L) has just checked out. She has two pieces of baggage. A doorman (D) comes to help her.

Cảnh: Cô Lin (L) vừa mới trả phòng. Cô ấy có hai túi hành lý. Một nhân viên gác cửa (D) đến giúp cô ấy.

D: Madam, may I help you with your bags?

Thưa cô, tôi giúp cô mang các túi này nhé.

L: Could you call a taxi for me? I have just checked out.

Vui lòng gọi xe taxi giúp tôi. Tôi vừa mới trả phòng.

D: Yes, madam. Where to?

Vâng, thưa cô. Đi đâu ạ?

L: The airport.

Sân bay.

D: Just a moment, please.

Xin chờ cho một lát.

(A few minutes later)

(Một vài phút sau)

D: The taxi is waiting for you at the main entrance.

Xe taxi đang chờ cô ở lối vào chính.

L: Thank you. Would you help me with my baggage?

Cám ơn. Vui lòng giúp tôi mang hành lý nhé.

D: Certainly, madam.

Vâng, thưa cô.

(Opens the trunk and puts all the bags into the car.)

(Mở cốp xe và đặt tất cả các túi vào trong xe.)

D: There are two pieces in all, is that correct, madam?

Tổng cộng có hai túi, đúng không, thưa cô?

L: You're right.

Đúng vậy.

(The doorman opens the door of the car.)

(Nhân viên gác cửa mở cửa xe.)

D: Please.

Mời vào.

L: Thank you very much. Good-bye!

Cảm ơn rất nhiều. Tạm biệt.

D: Good-bye, have a nice trip.

Tạm biệt, chúc cô thượng lộ bình an.

3. Doorman's Service

Phục vụ của nhân viên gác cửa

Dialogue:

Đối thoại:

D = Doorman Nhân viên gác cửa

G = Guest Khách

D: Good afternoon, sir. Welcome to the Grand Hotel.

Xin chào ông. Chào mừng đã đến Khách sạn Grand.

G: Thank you.

Cảm ơn.

D: Are you checking in, sir?

Ông sẽ làm thủ tục nhận phòng phải không, thưa ông?

G: Yes, what shall I do then?

Vâng, vậy thì tôi phải làm gì đây?

D: I'll show you to the front desk, sir.

Tôi sẽ đưa ông đến bàn lễ tân, thưa ông.

4. Bringing the Guest to Room

Đưa khách đến phòng

Scene: The porter (P) shows Mr. Brown (B) to his room.

Cảnh: Nhân viên khuân vác hành lý (P) đưa ông Brown (B) đến phòng.

P: This way, please. Room 1108 is at the end of the corridor.

Xin hãy đi lối này. Phòng 1108 ở cuối hành lang.

B: The corridor is well-decorated, lovely!

Hành lang được trang trí thật đẹp, đáng yêu làm sao!

P: I'm glad you like it. I'm sure you'll like your room, too. (unlocks the door and turns on the lights) Here we are.

Tôi rất vui vì ông thích nó. Tôi chắc rằng ông cũng sẽ thích phòng của ông. (mở khóa cửa và bật đèn) Chúng ta đến rồi.

B: I do like it. It's beautiful.

Tôi thích nó lắm. Nó rất đẹp.

P: This room has telephone, color TV set, air-conditioner, radio, mini-bar, in-house movie and international newspaper.

Phòng này có điện thoại, ti vi màu, máy điều hòa không khí, radiô, quầy rượu nhỏ, phim nội bộ và báo quốc tế.

- B: That's great. Could you tell me something about your hotel?
Tuyệt lắm. Vui lòng cho tôi biết vài điều về khách sạn của anh đi.
- P: Certainly. Our hotel has 350 guest-rooms, ranging from single rooms, standard rooms to deluxe suites.
Vâng. Khách sạn chúng tôi có 350 phòng cho khách, từ phòng đơn, phòng tiêu chuẩn cho đến dãy phòng deluxe.
- B: How about restaurant?
- Còn nhà hàng thì sao?*
- P: We have three spacious Chinese restaurants, a deluxe western-style restaurant, a snack gallery, large and small banquet halls, a bar and a 24-hour café.
Chúng tôi có ba nhà hàng Trung Quốc rộng rãi, một nhà hàng deluxe kiểu phương Tây, một phòng phục vụ bữa ăn nhẹ, hội trường dạ tiệc lớn và nhỏ, một quầy rượu và một tiệm cà phê mở cửa 24 giờ.
- B: Sounds great!
- Nghe thật tuyệt đấy!*
- P: We also have conference rooms and the multi-function hall, night-club, shopping arcade, business center and entertainment center.
Chúng tôi cũng có phòng hội nghị và hội trường đa chức năng, hộp đêm, khu mua sắm có mái vòm, trung tâm kinh doanh và trung tâm giải trí.
- B: Have you got an indoor tennis court?
- Các anh có sân quần vợt trong nhà không?*
- P: Yes, it's on the first floor. And we've got a billiard room and bowling room as well.
Có, nó ở trên tầng một. Và chúng tôi cũng có phòng bida và phòng chơi bowling nữa.

B: Well, I'd like to have a brochure of your hotel, where could I get one?

À, tôi muốn có cuốn sách quảng cáo khách sạn của anh, tôi có thể kiếm một cuốn ở đâu?

P: You can take one from the reception desk. If you need something else, please call up the guest-service center.

Ông có thể lấy một cuốn ở bàn tiếp tân. Nếu ông cần thêm gì khác, xin hãy gọi điện cho trung tâm dịch vụ khách.

B: Thank you very much, indeed.

Thật sự cảm ơn anh rất nhiều.

P: Not at all. I'm always at your service.

Không có chi. Tôi luôn luôn sẵn sàng phục vụ ông.

5. Bringing Baggage down

Mang hành lý xuống

Dialogue:

Đối thoại:

PS = Porter Section Bộ phận khuôn vác hành lý

G = Guest Khách

P = Porter Nhân viên khuôn vác hành lý

PS: This is the porter section. May I help you?

Bộ phận khuôn vác hành lý đây. Ông cần gì ạ?

G: I'm going to check out soon. Could you pick up my baggage, please?

Tôi sắp trả phòng. Vui lòng lên nhận hành lý của tôi nhé.

PS: Certainly, sir. May I have your room number, please?

Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi biết số phòng của ông.

G: Yes, it's 1204.

Vâng. 1204.

PS: Room 1204. I will send a porter immediately. Could you wait in your room, please?

Phòng 1204. Tôi sẽ phái một nhân viên khuân vác hành lý đến ngay ạ. Vui lòng chờ trong phòng.

(After a few minutes)

(Sau đó một vài phút)

P: Good morning, sir. I've come for your bags.

Xin chào ông. Tôi đến để nhận túi của ông.

G: Thank you. Could you take these two suitcases, please? I'll bring the shoulder bag with me.

Cám ơn. Vui lòng xách hai valy này nhé. Tôi sẽ mang túi đeo vai theo.

P: Certainly, sir. Two suitcases?

Vâng, thưa ông. Hai valy phải không?

G: Yes.

Vâng.

P: Is there anything valuable or breakable in them?

Có gì giá trị hay dễ vỡ trong này không?

G: No.

Không.

P: This is your claim tag, sir. We will keep your bags at the porter section. Could you pick them up there, please?

Đây là nhãn nhận hành lý của ông, thưa ông. Chúng tôi sẽ giữ túi của ông tại bộ phận khuân vác hành lý. Vui lòng lấy chúng ở đó nhé.

G: Certainly. Thank you.

Vâng. Cám ơn.

D. Conclusion

Kết luận

Chương này giới thiệu cách nói của người phục vụ đứng ở cửa khách sạn, có nhiệm vụ chào đón và mang giúp hành lý khi khách đến. Những người này tuy chỉ tiếp xúc thoáng qua với khách nhưng lời nói cũng như thái độ phục vụ của họ có thể tạo được ấn tượng tốt hay xấu của khách về khách sạn.

Với những người này, các câu chào hỏi được sử dụng nhiều nhất, chẳng hạn như: **Good morning, Good afternoon**, v.v... Tiếp đến là các câu bắt đầu bằng **May I ...? Shall I ...? Please ...**

Ví dụ:

May I help you with your luggage?

Cho phép tôi giúp ông/bà mang hành lý?

Shall I call a taxi for you?

Tôi gọi taxi cho ông/bà nhé?

Please mind your head.

Xin hãy chú ý kéo dụng dẫu.

Trong chương này cũng thấy xuất hiện khá nhiều câu rút gọn kiểu như:

To the left, sir.

Qua bên trái, thưa ông.

Where to, madam?

Đi đâu, thưa bà?

Dạng câu rút gọn này giúp truyền đạt thông tin một cách kịp thời và hiệu quả nhưng cũng không hề thất lễ.

Madam là cách xưng hô tôn kính đối với phụ nữ, bất kể đã lập gia đình hay chưa.

Ngoài ra, từ trong các mẫu đối thoại của chương này, bạn còn có thể học được kỹ năng xử lý tình huống.

Ví dụ:

There are two pieces in all. Is that correct, madam?

Tổng cộng có hai túi. Đúng không, thưa cô?

Đây là cách xác định số lượng hành lý của khách.

Đương nhiên, ngoài những điều chúng tôi nêu ra ở đây, còn có nhiều thứ các bạn có thể lấy đó làm kinh nghiệm cho mình. Khi phục vụ khách, ngoài lời nói còn có những hành động cụ thể của bạn khiến cho khách có cảm giác thoải mái như ở nhà.

Reception Desk

Bàn tiếp tân

A. Vocabulary

registration *việc/sự đăng ký*
 credit *tín dụng*
 fill in/out *điền (đơn)*
 record *sổ ghi chép*
 room key *chìa khóa phòng*
 see *xem; hiểu*
 check in *làm thủ tục nhận phòng*
 sorry *xin lỗi; rất tiếc*
 apologize for *xin lỗi về*
 notify *thông báo*
 schedule *lịch trình*
 advance deposit *gửi trước*
 cash *tiền mặt*
 lobby *tiền sảnh; hành lang*

Từ vựng

be booked up *đã được đặt hết*
 certainly *vâng; tất nhiên*
 after you *mời ông đi trước*
 welcome to *chào mừng (đã đến)*
 pardon *xin lỗi*
 excuse me *xin lỗi*
 look at *xem; xem xét*
 enjoy *thích; thường thức*
 understand *hiểu*
 passport *hộ chiếu*
 arrival list *danh sách khách đến*
 confirmation note *thư xác nhận*
 check out *trả phòng*
 voucher *biên lai; hóa đơn*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

- Welcome to the Holiday Inn.
Chào mừng đã đến Khách sạn Holiday.
- Shall I call the porter?
Tôi gọi nhân viên khuân vác hành lý nhé.
- Good morning. This is the Guangzhou Hotel/reception desk.
Xin chào. Khách sạn Guangzhou/bàn tiếp tân đây.

4. Just a moment, please.
Xin chờ cho một lát.
5. Could you wait a little longer, please?
Vui lòng chờ thêm một lát nữa.
6. We'd prefer a suite to a double room if possible.
Chúng tôi thích một dãy phòng hơn một phòng đôi nếu có thể.
7. Please fill in the registration form.
Xin hãy điền vào đơn đăng ký này.
8. How do you like this room?/What do you think of this room?
Ông có thích phòng này không?
9. It's very kind of you.
Ông thật là tử tế.
10. I'd like to change my morning call to 7 a.m.
Tôi muốn đổi cú gọi báo thức buổi sáng sang 7 giờ.
11. I'd like to check in, please.
Tôi muốn làm thủ tục nhận phòng.
12. Do you have a reservation with us, sir?
Ông có đặt phòng trước với chúng tôi không, thưa ông?
13. I have a reservation with you.
Tôi có đặt phòng trước với các anh.
14. Would you mind filling in the registration card, please?
Cảm phiền ông điền vào thẻ đăng ký này.
15. How would you like to settle your bill?
Ông muốn thanh toán hóa đơn như thế nào?
16. I booked for tonight.
Tôi đã đặt phòng đêm nay.
17. How do you spell that, please?
Ông đánh vần nó như thế nào?

18. Your bill will be paid by the Beijing Trading Company.
Hóa đơn của ông sẽ được Công ty Thương mại Bắc Kinh thanh toán.
19. Please sign at the cashier's counter when you check out.
Xin hãy ký tên tại quầy thu ngân khi ông trả phòng.
20. My travel agent issued me this hotel voucher.
Công ty du lịch của tôi đã cấp cho tôi biên lai khách sạn này.
21. Here is a registration form, sir. Would you like me to help you with it?
Đơn đăng ký đây, thưa ông. Ông có muốn tôi giúp ông điền nó không?
22. I need your I.D. card for just a moment.
Tôi cần thẻ chứng minh của ông một lát.
23. May I see your passport?
Vui lòng cho tôi xem hộ chiếu của ông.
24. What is your occupation?
Ông làm nghề gì?
25. Where do you come from?
Quê ông ở đâu?
26. When are you leaving?
Khi nào ông sẽ rời đây?
27. Here is your room key.
Chìa khóa phòng của ông đây.
28. The porter will help you carry the suitcases to your room.
Nhân viên khuân vác hành lý sẽ giúp ông mang valy lên phòng.
29. My name is John Green. I booked a room here a week ago.
Tên tôi là John Green. Tôi đã đặt một phòng ở đây cách đây một tuần.

30. Just a moment, sir. I'll check the arrival list.
Chờ cho một lát, thưa ông. Tôi sẽ kiểm tra danh sách khách đến.
31. Yes, Mr. Smith. You've reserved a double room for five days.
Vâng, thưa ông Smith. Ông đã đặt một phòng đôi trong năm ngày.
32. Yes, exactly.
Vâng, chính xác vậy.
33. Your room number is 707. Here is your key. Have a nice evening.
Số phòng của ông là 707. Chìa khóa của ông đây. Chúc ông một buổi tối vui vẻ.
34. How are you going to pay?
Ông sẽ thanh toán như thế nào?
35. May I have your name, please?
Vui lòng cho tôi biết tên ông.
36. I'll check our reservation record.
Tôi sẽ kiểm tra sổ ghi yêu cầu đặt phòng của chúng tôi.
37. Thank you for waiting, sir.
Cám ơn ông đã chờ, thưa ông.
38. I need your signature.
Tôi cần ông ký tên.
39. Sign here, please.
Xin hãy ký ở đây.
40. Would you please complete this form for us?
Vui lòng hoàn chỉnh đơn này cho chúng tôi.
41. Can you print your name (in block capitals)?
Vui lòng viết tên ông bằng chữ in.
42. You'll have to register separately, please.
Ông sẽ phải đăng ký riêng ạ.

43. Do you remember what the date of your reservation is?
Ông có nhớ ngày ông đặt phòng không?
44. Remember when it was?
Có nhớ khi nào không?
45. When did you make it?
Ông đã thực hiện việc đó khi nào?
46. Who helped you making the reservation?
Ai đã giúp ông đặt phòng?
47. In whose name was it made?
Nó được thực hiện theo tên ai?
48. In whose name was the reservation made?
Việc đặt phòng được thực hiện theo tên ai?
49. What are your initials, please?
Tên viết tắt của ông là gì?
50. Have you got a confirmation note?
Ông có thư xác nhận không?
51. I'm sorry, I haven't got any record of your reservation.
Tôi rất tiếc, tôi không có ghi chép nào về yêu cầu đặt phòng của ông cả.
52. Sorry, I can't find your name in our record.
Xin lỗi, tôi không thể tìm thấy tên ông trong sổ ghi chép của chúng tôi.
53. I'm sorry, but there is no reservation in your name.
Tôi rất tiếc, nhưng không có yêu cầu đặt phòng nào theo tên ông cả.
54. Could it be possible that you have mixed up our hotel with another one?
Có thể nào ông đã nhầm khách sạn của chúng tôi với một khách sạn khác không?

C. Practical Dialogue

Đối thoại thực dụng

1. Check-in Procedure

Thủ tục nhận phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

- C: Good afternoon. Welcome to the Hilton Hotel. May I help you, sir?
Xin chào. Chào mừng đã đến Khách sạn Hilton. Ông cần gì ạ, thưa ông?
- G: Yes. I'd like to check in, please.
Vâng. Tôi muốn làm thủ tục nhận phòng.
- C: Certainly, sir. May I have your name, please?
Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi biết tên ông.
- G: Yes, it's Robert Zimmerman.
Vâng, Robert Zimmerman.
- C: Do you have a reservation with us, sir?
Ông có đặt phòng trước với chúng tôi không, thưa ông?
- G: Yes, for tonight.
Có, cho đêm nay.
- C: Just a moment, please. I'll check our reservation record. ... Thank you for waiting, sir. Your reservation is for a single room for three nights. Could you fill out the registration card, please?
Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra sổ ghi yêu cầu đặt phòng của chúng tôi. ... Cảm ơn ông đã chờ, thưa ông. Ông đặt một phòng đơn trong ba đêm. Vui lòng điền thẻ đăng ký này.

- G: Sure. (*filling out the card*)
 Vâng. (điền vào thẻ)
- C: May I reconfirm your departure date?
 Tôi xác nhận lại ngày khởi hành của ông nhé?
- G: Yes. I should be leaving on the 5th.
 Vâng. Tôi sẽ rời khỏi đây vào ngày 5.
- C: How would you like to settle your bill?
 Ông muốn thanh toán hóa đơn như thế nào?
- G: By American Express Card.
 Bằng thẻ American Express.
- C: May I take a print of the card, please? Thank you, sir. Your room is #543 on the fifth floor. Just a moment, please. A bellman will show you to your room. I hope you will enjoy your stay/have a nice stay.
 Tôi sao lại thẻ nhé? Cảm ơn ông. Phòng của ông là 543 trên tầng năm. Xin chờ cho một lát. Nhân viên phục vụ sẽ đưa ông lên phòng. Tôi hy vọng ông sẽ vui khi ở đây.

2. Check-in Reservation

Nhận phòng đã đặt trước

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

- C: Good afternoon. Welcome to the Huatai Hotel. May I help you, sir?
 Xin chào. Chào mừng đã đến Khách sạn Huatai. Ông cần gì ạ, thưa ông?

- G: Yes. I have a reservation with you.
Vâng. Tôi đã đặt phòng chỗ của anh.
- C: Thank you, sir. May I have your family name, please?
Cám ơn ông. Vui lòng cho tôi biết họ của ông.
- G: Yes, it's Beveridge.
Vâng. Beveridge.
- C: Mr. Beveridge, could you fill out the registration card, please?
(Check the reservation record while the guest is filling out the registration card.)
Thưa ông Beveridge. vui lòng điền thẻ đăng ký này. (Kiểm tra sổ ghi yêu cầu đặt phòng trong khi khách đang điền thẻ đăng ký.)
- C: According to our records, your reservation is for a twin room for three nights. The room rate will be HK \$1,000 per night including a 10% tax and a 10% service charge. Is that all right?
Theo sổ sách của chúng tôi. ông đã đặt một phòng có hai giường đơn trong ba đêm. Giá phòng sẽ là 1.000 đô la Hồng Kông mỗi đêm bao gồm 10% tiền thuế và 10% phí phục vụ. Có đúng vậy không ạ?
- G: Yes.
Đúng vậy.
- C: How would you like to make payment?
Ông muốn thanh toán như thế nào?
- G: By credit card.
Bằng thẻ tín dụng.
- C: May I take a print of your card, please? Thank you, sir. Your room number is 245 on the second floor. Have an enjoyable stay.
Tôi sao lại thẻ của ông nhé? Cám ơn ông. Số phòng của ông là 245 trên tầng hai. Chúc ông ở lại vui vẻ.

3. Confirmation of Names

Xác nhận tên

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good afternoon, sir. May I help you?

Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

G: I'm booked for tonight.

Tôi đã được đặt phòng cho đêm nay.

C: May I have your name, please?

Vui lòng cho tôi biết tên ông.

G: Yes, it's George Withers.

Vâng. George Withers.

C: How do you spell that, please?

Ông đánh vần nó như thế nào?

G: W, I, T, H, E, R, S.

W. I. T. H. E. R. S.

C: May I have your initials, please?

Vui lòng cho tôi biết tên viết tắt của ông.

G: It's G. E.

G. E.

C: Mr. Withers, just a moment, please.

Thưa ông Withers. xin chờ cho một lát.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good afternoon, sir. May I help you?

Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

G: Yes, my name is Paul Van Kan.

Vâng, tên tôi là Paul Van Kan.

C: Do you have a reservation with us, sir?

Ông có đặt phòng trước với chúng tôi không, thưa ông?

G: Yes, I do.

Có.

C: Could you fill out the registration card, please?

Vui lòng điền thẻ đăng ký này.

(After standard registration procedure)

(Sau khi làm thủ tục đăng ký tiêu chuẩn)

G: Yes.

Vâng.

C: Your reservation is for a suite room for two persons for two nights. Mr. Van Kan, is that right?

Ông đăng ký một dãy phòng cho hai người trong hai đêm, thưa ông Van Kan, có đúng vậy không ạ?

G: Yes.

Đúng vậy.

4. On a Company Account

Công ty thanh toán

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good afternoon, may I help you?

Xin chào, ông cần gì ạ?

G: Yes, my name is Thomas Green.

Vâng, tên tôi là Thomas Green.

C: Do you have a reservation with us, sir?

Ông có đặt phòng trước với chúng tôi không, thưa ông?

G: Yes.

Có.

C: Thank you, sir. Just a moment, please.

Cám ơn ông. Xin chờ cho một lát.

Thank you for waiting, sir. Could you fill out the registration card, please?

Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Vui lòng điền thẻ đăng ký này.

(After standard registration procedure)

(Sau khi làm thủ tục đăng ký tiêu chuẩn)

C: Mr. Green. Your reservation is for a twin room for six nights and your bill will be paid by the Guangzhou Trade Company. Would you like to sign at the cashier's counter when you check out, please?

Thưa ông Green. Ông đặt một phòng có hai giường đơn trong sáu đêm và hóa đơn của ông sẽ được Công ty Thương mại Guangzhou thanh toán. Ông có muốn ký tên tại quầy thu ngân khi ông trả phòng không?

G: OK.

OK.

C: Your room is #625 on the 6th floor. A bellman will show you to your room. Please enjoy your stay.

Phòng của ông số 625 trên tầng sáu. Nhân viên phục vụ sẽ đưa ông lên phòng. Chúc ông ở lại vui vẻ.

G: Thanks, I will.

Cám ơn, nhất định vậy.

5. With a Hotel Voucher

Bảng biên lai khách sạn

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(After standard registration procedure)

(Sau khi làm thủ tục đăng ký tiêu chuẩn)

C: How would you like to make payment?

Ông muốn thanh toán như thế nào?

G: My travel agent issued me this hotel voucher. May I use it?

Công ty du lịch của tôi đã cấp cho tôi biên lai khách sạn này. Tôi có thể dùng nó không?

C: Certainly, sir. Could you sign at the cashier's counter when you check out, please?

Vâng, thưa ông. Vui lòng ký tên tại quầy thu ngân khi ông trả phòng nhé.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Excuse me, sir, but I'm afraid that it is only a confirmation note, not a voucher.

Xin lỗi, thưa ông, nhưng tôi e rằng đó chỉ là một thư xác nhận, chứ không phải là biên lai.

G: Really? How's that/how so?

Thật vậy sao? Làm thế nào như vậy được nhỉ?

C: Have you got any other documents?

Ông có chứng từ nào khác không?

G: No, this is all that I was given.

Không, đây là tất cả những gì người ta đưa cho tôi.

C: I'm awfully sorry, sir, but could you settle your bill when you check out, please?

Tôi rất lấy làm tiếc, thưa ông, nhưng xin ông vui lòng thanh toán hóa đơn khi ông trả phòng.

6. Choice of Ways of Payment

Chọn cách thanh toán

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(After standard registration procedure)

(Sau khi làm thủ tục đăng ký tiêu chuẩn)

C: How would you like to make payment?

Ông muốn thanh toán như thế nào?

- G: By credit card, and I'd like to settle my parents' bill as well.
Bằng thẻ tín dụng, và tôi cũng muốn thanh toán hóa đơn của bố mẹ tôi nữa.
- C: That will be fine, sir. You would like to settle the bills of rooms 876 and 875 together?
Được rồi, thưa ông. Ông muốn thanh toán hóa đơn của phòng 876 và 875 luôn phải không?
- G: Yes, please.
Vâng.
- C: May I take a print of your card, please?
Tôi sao lại thẻ của ông nhé?
- G: Why? Can't you do it when I check out?
Tại sao vậy? Anh không thể làm vậy khi tôi trả phòng à?
- C: We need all our guests to do so to ensure a smooth and rapid check-out at busy times.
Chúng tôi yêu cầu tất cả khách của chúng tôi làm vậy để bảo đảm cho việc trả phòng được suôn sẻ và nhanh chóng vào những thời điểm bận rộn.
- G: Well, if that's the case. ... Here you are.
À nếu vậy thì ... Đây này.
- C: Thank you, sir. Just a moment, please.
Cám ơn ông. Xin chờ cho một lát.

7. When Reservation Can't Be Located

Khi không thể xác định được yêu cầu đặt phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(After checking the reservation record)

(Sau khi kiểm tra sổ ghi yêu cầu đặt phòng)

C: Thank you for waiting, sir. I'm afraid we haven't got any record of your reservation. Where was it made?

Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Tôi e rằng chúng tôi không có ghi chép nào về yêu cầu đặt phòng của ông cả. Nó được thực hiện ở đâu ạ?

G: That's very strange. It was made about three weeks ago through our travel agent at home, Orient Tours, Pasadena, California.

Lạ thật. Nó được thực hiện cách đây khoảng ba tuần qua công ty du lịch của chúng tôi tại quê nhà, Orient Tours, Pasadena, California.

C: Just a moment, please. I'll check our reservation record again. ...

Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra lại sổ ghi yêu cầu đặt phòng của chúng tôi. ...

Thank you for waiting, sir. I'm afraid we have no record of any reservation made by Orient Tours in your name. Do you have a confirmation letter?

Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Tôi e rằng chúng tôi không có ghi chép về bất kỳ một yêu cầu đặt phòng nào của Orient Tours theo tên ông. Ông có thư xác nhận không?

G: No, we don't. We only have a copy of our itinerary.

Không, không có. Chúng tôi chỉ có bản sao hành trình của chúng tôi thôi.

C: May I see it, please?

Cho phép tôi xem nó nhé?

I'm afraid only this won't be enough.

Tôi e là chỉ vậy thôi thì không đủ.

G: Well, do you have a room for us?

Vậy, anh có phòng cho chúng tôi không?

C: I'm very sorry, sir, but our rooms are fully booked till the next week.

Tôi rất lấy làm tiếc, thưa ông, nhưng phòng của chúng tôi đã được đặt hết đến tuần sau.

G: That's crazy! Where are we going to look for a room at this time of day?

Thật điên rồ! Chúng tôi sẽ đi tìm phòng ở đâu vào giờ này trong ngày đây?

C: Shall I look for another hotel for you?

Tôi tìm một khách sạn khác cho ông nhé?

G: Yes, please do and make it quickly!

Vâng, xin hãy tìm nhanh giùm!

C: Certainly, sir. I'll book you into a hotel in this area. Just a moment, please.

Vâng, thưa ông. Tôi sẽ đặt phòng cho ông ở một khách sạn trong khu vực này. Xin chờ cho một lát.

8. Room Rate Changes for a Returning Guest

Đổi loại phòng cho khách quay lại

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(When the guest's usual room is not available.)

(Khi không còn phòng khách thường ở.)

- C: I'm afraid your usual semi-double single is not available today. We must apologize to you for the inconvenience, but would you mind living in a single room at a lower rate as the hotel is full?
Tôi e rằng hôm nay không còn phòng đơn loại nửa phòng đôi ông thường ở. Chúng tôi xin lỗi ông vì sự bất tiện đó, nhưng xin ông cảm phiền ở trong một phòng đơn có giá thấp hơn vì khách sạn đã kín chỗ rồi được không ạ?
- G: No, of course not, but when a semi-double is free, please book me into that one.
Không sao, tất nhiên là không phiền gì, nhưng khi nào có phòng loại nửa phòng đôi, xin hãy đặt cho tôi nhé.
- C: Certainly, sir. I think one is going to be available the day after tomorrow. We will make the change for you that time.
Vâng, thưa ông. Tôi nghĩ ngày mới sẽ có một phòng. Lúc đó chúng tôi sẽ đổi phòng cho ông.

9. Tour Group Check-in

Làm thủ tục nhận phòng cho nhóm khách du lịch

Dialogue:

Đối thoại:

TL = Tour Leader Người đứng đầu nhóm

C = Clerk Nhân viên

C: Good afternoon. Who is the tour leader, please?

Xin chào. Ai là người đứng đầu nhóm vậy?

TL: That's me.

Tôi.

C: How do you do? My name is Taylor of the front desk.

Xin chào. Tên tôi là Taylor ở bàn lễ tân.

Welcome to our hotel. I'd like to reconfirm the schedule for your stay.

Chào mừng đã đến khách sạn của chúng tôi. Tôi muốn xác nhận lại lịch trình ở lại khách sạn của quý vị.

TL: I see.

Tôi hiểu.

C: Is there any change in the number of your group?

Có thay đổi gì về số người trong nhóm không?

TL: No.

Không.

C: Your check-out time is at 8:00 tomorrow morning. Is there any change in your schedule?

Giờ trả phòng của ông là 8 giờ sáng mai. Có thay đổi gì trong lịch trình không?

TL: Yes. We'd like to change our check-out time to 8:30 a.m. tomorrow morning.

Có. Chúng tôi muốn đổi giờ trả phòng của chúng tôi sang 8 giờ 30 sáng mai.

C: 8:30 a.m. Certainly, sir. We will arrange a morning call at 7:30 a.m. Will that be fine?

8 giờ 30 sáng. Vâng, thưa ông. Chúng tôi sẽ sắp xếp cú gọi báo thức buổi sáng lúc 7 giờ 30. Vậy có được không?

TL: That's fine.

Tốt lắm.

C: Could you place your bags in front of your room door by 8 a.m.? The bellman will pick them up. Is there anything else I can do for you?

Vui lòng đặt túi của quý vị trước cửa phòng trước 8 giờ sáng. Nhân viên phục vụ sẽ nhận chúng. Có việc gì khác tôi có thể làm cho quý vị nữa không?

TL: No, that's all.

Không, đủ rồi.

C: If there is any change, could you notify the front desk, please?
I hope you'll enjoy your stay here.

Nếu có thay đổi gì, vui lòng thông báo với bàn lễ tân. Tôi hy vọng quý vị ở lại đây vui vẻ.

10. Registration

Đăng ký

Scene: A car pulls up in front of the Huatian Hotel and a porter (P) goes forward to meet the guests, opening the door of the car for them.

Cảnh: Một chiếc xe hơi dừng trước Khách sạn Huatian và một nhân viên khuân vác hành lý (P) đến đón những người khách, mở cửa xe cho họ.

P: Good evening, sir and madam. Welcome to our hotel.

Xin chào ông bà. Chào mừng đã đến khách sạn của chúng tôi.

Mr. Bellow (B): Thanks. Good evening.

Cám ơn. Xin chào.

P: *(Opening the trunk, taking out the baggage and looking at the name on the baggage tags)*

(Mở cốp xe, lấy hành lý ra và nhìn vào tên trên nhãn hành lý)

I'm the porter, Mr. Bellow. So you have got altogether four pieces of baggage?

Tôi là nhân viên khuân vác hành lý, thưa ông Bellow. Vậy ông có cả thấy bốn món hành lý phải không?

B: Yes.

Vâng.

(The doorman opens the gate.)

(Nhân viên gác cửa mở cổng.)

P: The reception desk is straight ahead. After you, please.

Bàn tiếp tân ở ngay phía trước. Mời ông đi trước.

Receptionist (R): *(At the reception desk)* Good evening. What can I do for you, sir?

(Tại bàn tiếp tân) Xin chào. Ông cần gì ạ, thưa ông?

B: I reserved a British suite three weeks ago. I'm Henry Bellow.

Tôi đã đặt một dãy phòng kiểu Anh cách đây ba tuần. Tôi là Henry Bellow.

R: Just a moment, please, Mr. Bellow. I'll check the arrival list.

Xin chờ cho một lát, thưa ông Bellow. Tôi sẽ kiểm tra danh sách khách đến.

(The receptionist checks the list.)

(Nhân viên tiếp tân kiểm tra danh sách.)

Could I see your passports, please?

Vui lòng cho tôi xem hộ chiếu của ông bà.

(Checking the passports and giving them back.)

(Kiểm tra hộ chiếu và trả lại.)

Thank you, sir. And would you mind filling in the registration form?

Cám ơn ông. Và xin ông vui lòng điền thẻ đăng ký.

B: I'll take care of it.

Tôi sẽ lo chuyện đó.

(Filling out the form.)

(Điền vào đơn.)

Here you are. Is it all right?

Đây này. Vậy được không?

- R: Yes, thanks. How are you going to pay, in cash or by credit card?
 Vâng, cảm ơn. Ông sẽ thanh toán như thế nào, bằng tiền mặt hay bằng thẻ tín dụng?
- B: Could I pay with traveler's checks?
 Tôi có thể thanh toán bằng ngân phiếu du lịch được không?
- R: Certainly. Here's the key to room 908 and your room cards. Please keep them.
 Được ạ. Chia khóa phòng 908 và thẻ phòng của ông đây. Xin hãy giữ chúng.
 And the bellman will show you up.
 Và nhân viên phục vụ sẽ đưa ông lên phòng.
 Have a nice evening, sir. And enjoy your stay.
 Chúc buổi tối vui vẻ, thưa ông. Và chúc ở lại vui vẻ.
- B: Thank you.
 Cảm ơn.

11. Receiving a Walk-in Guest

Tiếp khách vừa bước vào (không đặt phòng trước)

Scene: A gentleman steps in, trying to find a room for the night. **Cảnh:** Một quý ông đi vào, cố gắng tìm một phòng để ở qua đêm.

Receptionist (R): Good afternoon, sir. May I help you?
 Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

Client (C): Yes, please. I've just arrived from Hong Kong. Could you let me have a room for tonight?
 Vâng. Tôi vừa từ Hồng Kông đến. Vui lòng bố trí cho tôi một phòng cho đêm nay.

R: Have you made a reservation, sir?

Ông đã đặt phòng chưa, thưa ông?

C: I'm afraid not.

Tôi e là chưa.

R: How many people do you have, please?

Ông có bao nhiêu người vậy?

C: Just one. I'm alone.

Chỉ một. Tôi đi một mình.

R: Just a moment, please. I have to check if there's a room available. ... Oh, sorry, sir. All the rooms are booked up. But I think we'll be able to arrange for you a room after six o'clock this evening. If you need a room right now, would you like me to get in touch with somewhere else for you?

Xin chờ cho một lát. Tôi phải kiểm tra xem có phòng nào sẵn không. ... Ồ, xin lỗi, thưa ông. Tất cả các phòng đều được đặt cả rồi. Nhưng tôi nghĩ chúng tôi có thể sắp xếp cho ông một phòng sau sáu giờ chiều nay. Nếu ông cần một phòng ngay bây giờ, ông có muốn tôi liên hệ với một nơi khác cho ông được không?

C: No, thanks. I should say I prefer to stay here. A friend of mine highly recommended your hotel to me. I'll just wait here till six.

Không, cảm ơn. Tôi phải nói là tôi thích ở đây hơn. Một người bạn của tôi đã giới thiệu rất tốt khách sạn của anh cho tôi. Tôi sẽ chờ ở đây đến sáu giờ.

R: You are welcome, sir. Perhaps you might feel more comfortable to rest in our lobby after a tiring journey. And, if you need any help, please let us know.

Không sao, thưa ông. Có lẽ ông sẽ thấy dễ chịu hơn khi nghỉ ngơi trong tiền sảnh của chúng tôi sau một chuyến đi mệt nhọc. Và, nếu ông cần được giúp đỡ, xin hãy cho chúng tôi biết.

C: Thank you. No problem.

Cảm ơn. Không sao.

12. Extending the Stay

Kéo dài ngày ở

Scene: A guest (G) approaches the reception desk. **Cảnh:** Một người khách (G) đến gần bàn tiếp tân.

Receptionist (R): Good morning, sir. May I help you?
Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

G: I was going to check out today, but I have to stay for three more nights on some new errand here.
Hôm nay tôi sẽ trả phòng, nhưng tôi phải ở lại thêm ba đêm nữa để giải quyết một số công chuyện mới phát sinh ở đây.

R: May I know your name and room number?
Vui lòng cho tôi biết tên và số phòng của ông.

G: John Lee, in room 707.
John Lee, ở phòng 707.

R: Please wait a moment, Mr. Lee. I'll have to check the computer records. ...
Xin chờ cho một lát, thưa ông Lee. Chúng tôi sẽ phải kiểm tra những ghi chép trên máy vi tính ...

Well, today is 26th. I'm sorry to say that your room is available for only two nights. There's a convention from the 28th. They have booked the seventh floor and the eighth floor. I hope you'll understand.

À, hôm nay là ngày 26. Tôi rất tiếc phải nói rằng phòng của ông chỉ có sẵn trong hai đêm thôi. Có một hội nghị từ ngày 28. Họ đã đặt tầng bảy và tầng tám. Tôi hy vọng ông hiểu cho.

G: What's to be done then?
Vậy thì phải làm gì đây?

R: Don't worry, Mr. Lee. You may keep your room till 28th, then please check back with us. There're cancellations or no-show all the time. We'll manage it for you.

Đừng lo, thưa ông Lee. Ông có thể giữ phòng ông đến ngày 28. rồi hãy kiểm tra lại chỗ chúng tôi. Luôn luôn có yêu cầu hủy đặt phòng hoặc không có mặt mà. Chúng tôi sẽ tìm phòng cho ông.

G: That'll do.

Vậy cũng được.

R: Here is your registration form. Would you please replace the departure date with the 28th?

Đơn đăng ký đây. Vui lòng đổi ngày khởi hành thành ngày 28.

(Mr. Lee goes through the formalities.)

(Ông Lee hoàn tất các thủ tục.)

Thank you. I hope you are enjoying your stay with us here.

Cám ơn. Tôi hy vọng ông thích ở đây với chúng tôi.

13. Registering a Guest Who Has a Reservation

Đăng ký cho khách đã đặt phòng

Scene: Mr. Bellow (B) checks in at the reception desk.

Cảnh: Ông Bellow (B) làm thủ tục nhận phòng tại bàn tiếp tân.

Receptionist (R): Good evening. What can I do for you, sir?

Xin chào. Ông cần gì ạ, thưa ông?

B: I booked a twin-bed room with bath three weeks ago. I'm John Bellow.

Tôi đã đặt một phòng có hai giường đơn có bồn tắm cách đây ba tuần. Tôi là John Bellow.

R: Just a moment, please, Mr. Bellow. I'll check the arrival list. ...
Xin chờ cho một lát, thưa ông Bellow. Tôi sẽ kiểm tra danh sách khách đến ...

Sorry to have kept you waiting, sir. Yes, we do have a reservation for you, Mr. Bellow. Would you please fill out this form while I prepare your key card for you?

Xin lỗi đã để ông chờ, thưa ông. Vâng, chúng tôi có đặt phòng cho ông, thưa ông Bellow. Vui lòng điền đơn này trong khi tôi chuẩn bị thẻ chìa khóa cho ông nhé.

B: Sure. Can I use your pen for a minute, please?
Vâng. Tôi có thể sử dụng viết của anh một lát được không?

R: Here you are.
Đây này.

B: What should I fill in under ROOM NUMBER?
Tôi phải viết gì vào mục SỐ PHÒNG?

R: You can skip that. I'll put in the room number for you later on.
Ông có thể bỏ qua mục đó. Tôi sẽ điền số phòng vào cho ông sau.

B: *(After he has completed the form.)* Here you are. I think I've filled in everything correctly.

(Sau khi ông ấy điền xong đơn.) Đây này. Tôi nghĩ tôi đã điền đúng mọi thứ rồi.

R: Let me see. ... name, address, nationality, forwarding address, passport number, signature and date of departure. Oh, here, sir. You forgot to put in the date of your departure. Let me fill it in for you. You are leaving on ...?

Để xem ... tên, địa chỉ, quốc tịch, địa chỉ chuyển tiếp, số hộ chiếu, chữ ký và ngày khởi hành.Ồ, đây, thưa ông. Ông quên điền ngày khởi hành rồi. Để tôi điền giúp ông. Ông sẽ rời khỏi đây vào ...?

B: February 17.
Ngày 17 tháng hai.

R: Now everything is order. And here is your key, Mr. Bellow. Your room number is 1812. It is on the 18th floor and the daily rate is \$80. Here is your key card. Please make sure that you have it with you all the time. You need to show it when you sign for your meals and drinks in the restaurants and the bars. You also need to show it when you collect your key from the information desk.

Bây giờ mọi thứ đều đúng thủ tục rồi. Và chìa khóa của ông đây. Thưa ông Bellow. Phòng của ông số 1812. Nó ở trên tầng 18 và giá hàng ngày là 80 đô la. Thẻ chìa khóa của ông đây. Xin nhớ luôn luôn mang nó theo. Ông cần phải xuất trình nó khi ông ký sổ các bữa ăn và thức uống của ông trong nhà hàng và quầy rượu. Ông cũng cần phải xuất trình nó khi ông nhận chìa khóa ở bàn thông tin.

B: OK, I'll take care of it.

OK. tôi sẽ giữ nó cẩn thận.

R: And now if you are ready, Mr. Bellow. I'll call the bellman and he'll take you to your room.

Và bây giờ nếu ông đã sẵn sàng, thưa ông Bellow. Tôi sẽ gọi nhân viên phục vụ và anh ấy sẽ đưa ông đến phòng.

B: Yes, I'm ready.

Vâng. tôi sẵn sàng rồi.

R: I hope you enjoy your stay with us.

Tôi hy vọng ông ở chỗ chúng tôi vui vẻ.

B: I'll try.

Tôi sẽ thử xem.

D. Conclusion

Kết luận

1. Trong các kiểu xưng hô **Sir; Madam/Ma'am, Mr./ Mrs., Ms.; Miss, Sir** dùng cho nam, không dùng kèm với họ; còn **Madam** thì dùng cho nữ, cách nói khác là **Ma'am**. **Ms.** dùng phía trước họ của phụ nữ đã hoặc chưa lập gia đình; **Miss** chỉ dùng cho thiếu nữ hoặc phụ nữ chưa lập gia đình, thường dùng kèm với họ. **Mr./ Mrs.** dùng cho đàn ông/phụ nữ đã lập gia đình, có thể đặt trước họ hoặc cả tên lẫn họ. Ngoài ra còn cách xưng hô theo chức vụ hoặc quân hàm. Ví dụ: **President Tổng thống Clinton, Dr. Tiến sĩ Lee, Chairman Chủ tịch Johnson, Major Thiếu tá Morgan**, vân vân.
2. **Excuse me?** lên giọng ở cuối diễn đạt ý *vui lòng cho hỏi*, hạ giọng thì diễn đạt ý *xin lỗi* vì gây ra sự bất tiện cho người khác như khi đi ngang qua mặt người khác hay hắt hơi chẳng hạn.
3. **I'm sorry** diễn đạt ý *xin lỗi*. Khi mình làm sai điều gì đó thì tốt nhất nên nói **I'm very sorry ..., I apologize for ...**
4. **I beg your pardon?** hoặc **Pardon?** khi lên giọng có nghĩa là muốn nói: *Xin lỗi, vui lòng lặp lại.*; còn nếu hạ giọng nghĩa là: *Xin vui lòng bỏ qua cho.*
5. **check in** là *làm thủ tục nhận phòng, lên tàu, lên máy bay ...*
check out thì ngược lại *làm thủ tục trả phòng.*
6. **fill in/out** *điền vào biểu mẫu/thẻ*
7. **to make/ settle payment, to settle one's bill, to pay the bill** *thanh toán*
8. **to take a print of the card** *quét kiểm tra thẻ*, có thể nói:
May I print your credit card?
Cho phép tôi sao thẻ của ông?
take a print = print
9. **as well** *cũng*
Ví dụ:
Tom can speak French, Spanish and Japanese as well.
Tom có thể nói tiếng Pháp, Tây Ban Nha cũng như tiếng Nhật nữa.

10. **if that's the case** *nếu vậy*, tương đương với **if so** hoặc **if it's true**. **Case** có nhiều cách dùng: **in case** *để khỏi, giả sử*; **in no case** *không bao giờ*; **in any case** *bất luận thế nào*; **in case of** *phòng trường hợp*.

11. **after you** *mời ông đi trước*

Có thể nói: **You go first, I'll follow you.**

12. **Thank you for waiting** *Cám ơn ông/bà đã chờ.*

Thank you for your help *Cám ơn ông/bà đã giúp đỡ.*

Mẫu câu **thank you for sth** hoặc **thank you for doing sth** là các mẫu câu rất hay dùng đến.

13. **enjoy one's stay** còn có thể được nói là **have a nice stay**, **have an enjoyable stay**.

14. **family name** *họ*, **the first given name** *tên* (của người Âu-Mỹ), **the last name** cũng có nghĩa là *họ*.

15. **have got** nghĩa là *có*, tương đương với **have**, người Anh thường dùng **have got**.

Ví dụ:

I've got an umbrella. Khi chuyển thành câu hỏi sẽ là **Have you got an umbrella?** cũng có thể nói: **Do you have an umbrella?** hoặc **Have you an umbrella?**

Information Desk

Bàn thông tin

A. Vocabulary

information desk *bàn thông tin*
transfer *chuyển*
due *ngày ấn định*
forwarding address *địa chỉ chuyển tiếp*
occupy *sống; sở hữu; chiếm*
similar *tương tự*
correct *đúng*
rest-room *phòng vệ sinh*
stamp *tem*
overweight *quá cân*
E-mail *thư điện tử*
vending machine *máy bán hàng tự động*
house phone *điện thoại của khách sạn*
appear *xuất hiện*
leave a message *để lại tin nhắn*
call back *gọi lại*
lamp *đèn*
straight *thẳng*

Từ vựng

envelope *phong bì*
stick *dán*
sightseeing *tham quan*
mail a letter *gửi một lá thư*
western-style restaurant *nhà hàng kiểu phương Tây*
theatre *nhà hát*
exchange money *đổi tiền*
tennis court *sân quần vợt*
souvenir *quà lưu niệm*
travel agent *công ty du lịch*
entertainment center *trung tâm giải trí*
business center *trung tâm kinh doanh*
newspaper stand *quầy báo*
coffee shop *tiệm cà phê*
airmail *thư tín hàng không*
contact *liên hệ*
road fork *ngã ba*
have a sauna *tắm hơi*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

1. May I ask where I can get some stamps?
Vui lòng cho biết tôi có thể mua tem ở đâu.
2. You can buy stamps at that counter.
Ông có thể mua tem ở quầy đó.
3. Could you mail the letter for me?
Vui lòng gửi lá thư này cho tôi.
4. Have you already stuck the stamps?
Ông đã dán tem rồi phải không ạ?
5. It's overweight.
Nó quá cân.
6. Do you have any airmail stickers?
Anh có nhãn thư tín hàng không nào không?
7. Where can I send a telex or a fax?
Tôi có thể gửi telex hoặc fax ở đâu?
8. Please go to the Business Center over there.
Xin hãy đến Trung tâm Kinh doanh đằng kia.
9. The cable desk is on the other side of the lobby, over there.
Bàn điện tín ở bên kia tiền sảnh, đằng kia.
10. The house phone is right there, sir.
Điện thoại của khách sạn ở ngay đó, thưa ông.
11. Which way is to the phone booth, please?
Lối nào đến trạm điện thoại vậy?
12. Where can I buy newspapers and magazines?
Tôi có thể mua báo và tạp chí ở đâu?
13. Where is the newspaper stand?
Quầy báo ở đâu vậy?

14. To your left, it's just opposite the elevator.
Bên trái, ngay đối diện thang máy.
15. How can we get to the theatre?
Chúng tôi có thể đến nhà hát bằng đường nào?
16. Are there any good movies this evening?
Có bộ phim nào hay tối nay không?
17. Here is a current movie guide.
Đây là bản hướng dẫn phim hiện tại.
18. How can I get to the entertainment center?
Tôi có thể đến trung tâm giải trí bằng đường nào?
19. Is there a health club in the hotel?
Có câu lạc bộ sức khỏe trong khách sạn không?
20. Could you tell me what time the bar will be close?
Vui lòng cho tôi biết quầy rượu đóng cửa lúc mấy giờ vậy.
21. Is this the way to the tennis court?
Đây là đường đến sân quần vợt phải không?
22. Where's the coffee shop, please?
Tiệm cà phê ở đâu vậy?
23. Could you tell me where we can find a western-style restaurant?
Vui lòng cho biết chúng tôi có thể tìm nhà hàng kiểu phương Tây ở đâu vậy.
24. Can I exchange money in the hotel?
Tôi có thể đổi tiền trong khách sạn được không?
25. Can I have a sauna bath in the hotel?
Tôi có thể tắm hơi trong khách sạn không?
26. Go straight ahead.
Đi thẳng về phía trước.
27. I'll show you the way.
Tôi sẽ chỉ đường cho ông.

28. Is the bank open now?
Bây giờ ngân hàng có mở cửa không?
29. I'm hungry. Where can I get a bite to eat?
Tôi đói quá. Tôi có thể kiếm gì ăn ở đâu?
30. I'm looking for a vending machine. Are there any in the hotel?
Tôi đang tìm máy bán hàng tự động. Có cái nào trong khách sạn không?
31. Do you serve a buffet here?
Các anh có phục vụ bữa ăn tự chọn không?
32. I've got a headache. Is there a place that sells medicine?
Tôi bị nhức đầu. Có chỗ nào bán thuốc không?
33. The arcade is on the first floor.
Khu mái vòm ở tầng một.
34. Shall I page him for you?
Tôi thông báo trên loa tìm ông ấy cho ông nhé?
35. Would you like to leave a message?
Ông có muốn để lại tin nhắn không?
36. Let me try his extension first.
Để tôi thử gọi số nhánh của ông ấy trước đã.
37. I'm afraid he has already checked out.
Tôi e rằng ông ấy đã trả phòng rồi.
38. He left no forwarding address.
Ông ấy không để lại địa chỉ chuyển tiếp.
39. He had cancelled his reservation.
Ông ấy đã hủy yêu cầu đặt phòng rồi.
40. Some Doctor Zhang is looking for you.
Một ông tiến sĩ Zhang nào đó đang tìm ông.

41. There's no guest with that name. We have a guest with a similar name. Would that be him?
 Không có khách nào tên đó cả. Chúng tôi có một người khách có tên tương tự vậy. Có phải ông ấy không?
42. There is a Mr. Black who wants to see you.
 Có một ông Black nào đó muốn gặp ông.
43. Excuse me, I'm looking for the bar.
 Xin lỗi, tôi đang tìm quầy rượu.
44. Is it possible to book theatre tickets in the hotel?
 Có thể đặt vé nhà hát tại khách sạn được không?
45. Is this the right way for the souvenir shop?
 Đây đúng là đường đến cửa hàng lưu niệm phải không?
46. Can you tell me what time the barber's close here?
 Vui lòng cho tôi biết tiệm cắt tóc ở đây đóng cửa lúc mấy giờ vậy.
47. How can I get to the coffee shop, please?
 Tôi có thể đến tiệm cà phê bằng đường nào?
48. Is there anywhere we can buy some souvenirs?
 Chúng tôi có thể mua một ít quà lưu niệm ở đâu vậy?
49. Excuse me, but could you tell me how to go to the Friendship Store?
 Xin lỗi, vui lòng cho tôi biết đường nào đến Cửa hàng Hữu Nghị vậy.
50. Can you arrange it for me?
 Anh có thể sắp xếp cho tôi không?
51. The Peace Hotel is located on Nanjing Road, close to the Bund.
 Khách sạn Hòa Bình nằm trên đường Nanjing, gần với đại lộ dọc bờ biển.
52. Please go straight ahead and then turn right at the traffic lights.
 Xin hãy đi thẳng về phía trước và rồi rẽ phải tại cột đèn giao thông.

53. No. 105 Trolley-bus will take you there.
Xe buýt điện số 105 sẽ đưa ông đến đó.
54. Can you help me? I want to visit the college.
Vui lòng giúp tôi. Tôi muốn đến thăm trường đại học.
55. Who would you like to contact?
Ông muốn liên hệ với ai?
56. Is he a hotel guest?
Ông ấy là khách của khách sạn phải không?
57. I'm afraid we can only take simple messages.
Tôi e rằng chúng tôi chỉ có thể nhận các tin nhắn đơn giản.
58. Could you call again later, please?
Xin ông vui lòng gọi lại sau nhé.
59. Mr. Green will come and meet you at 6 p.m.
Ông Green sẽ đến gặp ông lúc 6 giờ chiều.
60. The elevators are straight ahead on the right.
Thang máy ở ngay phía trước, bên phải.
61. The airline counter is in front of the flower shop.
Quầy bán vé máy bay ở phía trước tiệm hoa.
62. Go straight until the road forks. Take the right fork.
Đi thẳng tới khi đến ngã ba. Đi ngã bên phải.
63. Shall I draw a map for you?
Tôi vẽ cho ông một bản đồ nhé.
64. May I write directions for the taxi driver?
Tôi viết đường đi cho tài xế taxi nhé.
65. I think it would be better to take a bus, sir.
Tôi nghĩ tốt hơn ông nên đón xe buýt, thưa ông.
66. We can tell the taxi driver your destination.
Chúng tôi có thể nói cho tài xế taxi biết nơi ông đến.

67. Could you ask the travel agent over there, please?
 Vui lòng hỏi công ty du lịch đằng kia.
68. Could you leave the valuables with the front cashier, please?
 Vui lòng để lại đồ quý giá tại quầy thu ngân của lễ tân ạ.
69. If they don't come to collect it, may we dispose of it after a week?
 Nếu họ không đến lấy nó, chúng tôi sẽ thải nó đi sau một tuần nhé?

C. Practical Dialogue Đối thoại thực dụng

1. Asking about Room Number

Hỏi số phòng

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

(on the phone)

(trên điện thoại)

- C: Good morning. This is the information desk. May I help you, sir?
 Xin chào. Bàn thông tin đây. Ông cần gì ạ. thưa ông?
- G: Yes. I'd like to speak to Mr. John Alden. Could you tell me his room number?
 Vâng. Tôi muốn gặp ông John Alden. Vui lòng cho tôi biết số phòng của ông ấy.
- C: Certainly, sir. How do you spell his last name, please?
 Vâng. thưa ông. Ông đánh vần họ ông ấy như thế nào vậy?
- G: A, L, D, E, N.
 A. L. D. E. N.

C: Thank you, sir. Just a moment, please. ...

Cám ơn ông. Xin chờ cho một lát...

Thank you for waiting, sir. Mr. Alden is at room 2842. Are you calling from outside, sir?

Cám ơn ông đã chờ thưa ông. Ông Alden ở phòng 2842. Ông đang gọi từ bên ngoài vào phải không, thưa ông?

G: Yes.

Vâng.

C: I'll transfer your call. Could you hold the line, please?

Tôi sẽ chuyển cú gọi của ông. Xin vui lòng giữ máy chờ.

2. There's No Such Name on the List

Trên danh sách không có tên như vậy

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Thank you for waiting, sir. I'm afraid his name does not appear on the arrival list. When is the due to arrive?

Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Tôi e rằng tên ông ấy không xuất hiện trên danh sách khách đến. Ngày ấn định đến là ngày nào ạ?

G: Today.

Hôm nay.

C: I see, sir. I'll check our reservation list. Could you hold the line, please?

Ra thế, thưa ông. Tôi sẽ kiểm tra danh sách khách đặt phòng của chúng tôi. Xin vui lòng giữ máy chờ.

Thank you for waiting. Mr. Seligman is booked for today, but he has not checked in yet. Could you call back today?

Cám ơn ông đã chờ. Ông Seligman được đặt phòng cho hôm nay nhưng ông ấy vẫn chưa làm thủ tục nhận phòng. Vui lòng gọi lại hôm nay nhé.

G: OK. I'll call again later.

OK. Tôi sẽ gọi lại sau.

3. Leaving a Message

Để lại tin nhắn

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

JL = Jaques London Jaques London

C: Information desk. May I help you?

Bàn thông tin đây. Ông cần gì ạ?

JL: I tried contacting Mr. Gulbenkian at room 834, but he was out. Could you take a message for him, please?

Tôi đã cố liên hệ với ông Gulbenkian ở phòng 834, nhưng ông ấy đã đi vắng rồi. Vui lòng nhận tin nhắn cho ông ấy nhé.

C: Certainly, sir. For Mr. Gulbenkian at room 834. May I know who is calling, please?

Vâng, thưa ông. Cho ông Gulbenkian ở phòng 834. Vui lòng cho tôi biết ai đang gọi vậy.

JL: Yes. My name is Jaques London.

Vâng. Tên tôi là Jaques London.

C: Mr. London. Go ahead, please.

Thưa ông London. Xin hãy nói đi.

- JL: Could you ask him to call me back as soon as he comes back?
Vui lòng nói ông ấy gọi lại cho tôi ngay khi ông ấy về.
- C: Certainly, sir. May I have your phone number, please?
Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi số điện thoại của ông.
- JL: Yes, it is Hong Kong 234-4273.
Vâng. Hồng Kông 234-4273.
- C: Hong Kong 234-4273?
Hồng Kông 234-4273 phải không?
- JL: That's right.
Đúng vậy.
- C: Is that the (complete) message?
(Toàn bộ) Tin nhắn chỉ vậy thôi à?
- JL: Yes, that's all.
Vâng, chỉ vậy thôi.
- C: Certainly, sir. I will repeat your message. The message is for Mr. Gulbenkian at room 834 from Jaques London, please call him back at Hong Kong 234-4273 as soon as you come back. Is that correct?
Vâng, thưa ông. Tôi nhắc lại tin nhắn của ông. Tin nhắn cho ông Gulbenkian ở phòng 834 của Jaques London. xin hãy gọi lại cho ông ấy số Hồng Kông 234-4273 ngay khi ông về. Đúng vậy không ạ?
- JL: That's right.
Đúng vậy.
- C: Thank you very much. My name is Helen. If you have any further enquiries, please don't hesitate to contact me.
Cám ơn rất nhiều. Tên tôi là Helen. Nếu ông có thêm thắc mắc nào, xin đừng ngần ngại liên hệ với tôi.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Information desk. May I help you?

Bàn thông tin đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes, my name is Gulbenkian at room 834. My message lamp is on. Is there something for me?

Vâng, tên tôi là Gulbenkian ở phòng 834. Đèn báo tin nhắn của tôi đang sáng. Có tin gì cho tôi vậy?

C: Yes. There is a message for you from Mr. Jaques London.

Vâng. Có tin nhắn của ông Jaques London cho ông.

G: Could you read it for me, please?

Vui lòng đọc nó cho tôi nhé.

C: Mr. London called at 4:15 p.m. He asked you to call him back as soon as you returned. His number is Hong Kong 234-4273.

Ông London gọi lúc 4 giờ 15 chiều. Ông ấy nói ông gọi lại cho ông ấy ngay khi ông về. Số của ông ấy là Hồng Kông 234-4273.

G: Fine. Thanks a lot.

Tốt. Cảm ơn nhiều.

C: You're welcome, sir.

Không có chi, thưa ông.

4. Informing the One Who Asks for a Hotel Guest Thông báo cho người tìm khách của khách sạn

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

H = Mr. Hahn Ông Hahn

- C: Good morning, sir. May I help you?
Xin chào ông. Ông cần gì ạ?
- H: Yes. I'll have a very important client coming between 9 and 9:30 a.m., but I won't be in my room. When he comes, could you tell him that I am in the coffee shop having breakfast?
Vâng. Tôi có một khách hàng rất quan trọng đến giữa 9 giờ và 9 giờ 30 sáng, nhưng tôi sẽ không có trong phòng. Khi ông ấy đến, vui lòng nói với ông ấy là tôi đang ăn điểm tâm trong tiệm cà phê nhé.
- C: Are you a hotel guest?
Ông là khách trọ của khách sạn phải không?
- H: Yes. I'm staying at room 577.
Vâng. Tôi đang ở tại phòng 577.
- C: May I have your client's name, please?
Vui lòng cho tôi biết tên khách hàng của ông.
- H: Yes, it's Mr. Dacanay of B. T. Engineering.
Vâng, ông Dacanay ở công ty B. T. Engineering.
- C: Mr. Dacanay. Thank you, sir. We will inform him when he comes. Until what time will you be in the coffee shop, sir?
Ông Dacanay. Cảm ơn ông. Chúng tôi sẽ thông báo cho ông ấy khi ông ấy đến. Ông sẽ ở trong tiệm cà phê cho đến lúc nào ạ, thưa ông?

H: Until 11 a.m.
Cho đến 11 giờ trưa.

C: I see, sir.
Ra thế, thưa ông.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

D = Mr. Dacanay Ông Dacanay

D: I'd like to meet Mr. Hahn at room 577, but he seems to be out. Do you know when he will come back?

Tôi muốn gặp ông Hahn ở phòng 577, nhưng dường như ông ấy đã đi vắng rồi. Có biết khi nào ông ấy sẽ về không?

C: May I have your name, please?
Vui lòng cho tôi biết tên ông.

D: Yes, it's Dacanay of B. T. Engineering.
Vâng, Dacanay ở công ty B. T. Engineering.

C: Just a moment, please. ...
Xin chờ cho một lát...

Thank you for waiting, sir.
Cám ơn ông đã chờ.

Mr. Hahn will be in the coffee shop until 11 a.m. He asked us to tell you to meet him there.

Ông Hahn sẽ ở trong tiệm cà phê đến 11 giờ trưa. Ông ấy yêu cầu chúng tôi nói ông đến gặp ông ấy ở đó.

D: Thank you.
Cám ơn.

C: You're welcome, sir.
Không có chi, thưa ông.

5. Asking for Nearby Location

Hỏi địa điểm gần đó

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: Excuse me, but where is the telephone?

Xin lỗi, điện thoại ở đâu vậy?

C: The public phone, ma'am?

Điện thoại công cộng phải không, thưa bà?

G: Yes, where is it?

Vâng, nó ở đâu vậy?

C: It's over there, in front of the rest-room.

Ở đằng kia, trước phòng vệ sinh.

G: Thanks a lot.

Cám ơn nhiều.

C: You're welcome, ma'am.

Không có chi, thưa bà.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: Would you please tell me how to get to the bar?

Vui lòng cho tôi biết đường đến quầy rượu.

C: The bar is on this floor. Please go straight along the hallway, turn right at the end and it is on the left.

Quầy rượu ở tầng này. Xin hãy đi thẳng theo hành lang, rẽ phải cuối hành lang và nó ở bên trái.

G: Thank you very much.
Cám ơn rất nhiều.

6. Asking for Faraway Location

Hỏi địa điểm ở xa

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: Excuse me, where's the vending machine?

Xin lỗi, máy bán hàng tự động ở đâu vậy?

C: The vending machine is on the first floor of the hotel. Take the hallway to the left pass the front desk to the stairs. Go down the stairs and continue along to the next set of stairs. Go up these stairs and the vending machine is to the right.

Máy bán hàng tự động ở tầng một của khách sạn. Đi theo hành lang bên trái, ngang qua bàn tiếp tân đến cầu thang. Đi xuống cầu thang và tiếp tục đi đến cầu thang kế tiếp. Đi lên cầu thang này và máy bán hàng tự động ở bên phải.

G: Thank you.

Cám ơn.

C: It's a pleasure, sir.

Rất hân hạnh, thưa ông.

7. Offering Directions to the Hotel

Chỉ đường đến khách sạn

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Information desk. May I help you?

Bàn thông tin đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes. Could you tell me how to get to your hotel?

Vâng. Vui lòng cho tôi biết đường đến khách sạn của anh.

C: Where will you start from, sir?

Ông sẽ bắt đầu từ đâu vậy, thưa ông?

G: From capital airport.

Từ sân bay thủ đô.

C: I see, sir. Take the airport bus 50 minutes to the Beijing Station. You will easily see the Hengji center when you get off the bus. Our hotel is just opposite it.

Ra thế, thưa ông. Mất 50 phút đi xe buýt sân bay đến Trạm Bắc Kinh. Ông sẽ dễ dàng thấy trung tâm Hengji khi ông xuống xe buýt. Khách sạn của chúng tôi ở ngay đối diện nó.

G: So I don't need to call a taxi after I get off the bus?

Vậy tôi không cần phải gọi xe taxi sau khi tôi xuống xe buýt phải không?

C: I think so, sir.

Tôi nghĩ vậy, thưa ông.

G: Thanks a lot.

Cám ơn nhiều.

C: You're welcome, sir. We are looking forward to seeing you.

Không có chi, thưa ông. Chúng tôi mong đợi được gặp ông.

8. Offering Directions to the Destination

Chỉ đường đến nơi cần đến

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: I want to get to Tsinghua University. What's the best way?

Tôi muốn đến trường Đại học Tsinghua. Cách nào tốt nhất vậy?

C: Tsinghua University is not very far from here. You can go to that side of the road and take No. 355 bus five stops to Qinghuayuan. You can't miss it.

Trường Đại học Tsinghua không xa đây lắm. Ông có thể đi qua bên kia đường và đón xe buýt dừng ở năm trạm số 355 đến Qinghuayuan. Chắc chắn ông sẽ thấy nó.

G: I see. Thanks a lot.

Ra thế. Cảm ơn nhiều.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: How can I get to the Xiushui street, please?

Tôi có thể đến đường Xiushui bằng cách nào vậy?

C: Xiushui street is about three kilometres from here. Please leave the hotel by the main exit over there, turn right and go straight ahead. Until you get to the bus-stop, please take No. 1 bus to Ritan road, Xiushui street is very near it.

Đường Xiushui cách đây khoảng ba cây số. Xin hãy rời khỏi khách sạn bằng lối ra chính ở đằng kia, rẽ phải và đi thẳng về phía trước. Đến khi ông tới trạm xe buýt, xin hãy đón xe buýt số 1 đến đường Ritan, đường Xiushui ở rất gần đó.

9. Information for Shopping & Sightseeing

Thông tin về mua sắm và tham quan

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good morning, sir. May I help you?

Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

G: I'd like to buy a watch. Where's the best place to go?

Tôi muốn mua một cái đồng hồ. Chỗ nào tôi nên đi nhất?

C: The best place is Xidan. There are many shops selling colorful watches there. The prices are not expensive as well. It's about 20 minutes by taxi from here.

Chỗ nên đi nhất là Xidan. Có nhiều cửa hàng bán các đồng hồ nhiều màu sắc ở đó. Giá cũng không đắt lắm. Nó ở cách đây khoảng 20 phút đi bằng xe taxi.

G: That sounds fine. Thanks a lot.

Nghe hay đấy. Cảm ơn nhiều.

C: You're welcome, sir.

Không có chi, thưa ông.

10. Delivery of Packages by Hand

Giao tay bưu kiện

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

S = Mr. Smith Ông Smith

D = Mrs. Doment Bà Doment

C: Good afternoon, sir. May I help you?

Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

S: I'd like this package to be delivered to Mrs. Doment at room 533.

Tôi muốn nhờ giao bưu kiện này cho bà Doment ở phòng 533.

C: Certainly, sir. Is there anything valuable or breakable in the package?

Vâng, thưa ông. Có gì quý giá hoặc dễ vỡ trong bưu kiện không ạ?

S: No, there isn't.

Không, không có gì cả.

C: I see, sir. Could you fill out this form, please?

Ra thế, thưa ông. Vui lòng điền đơn này nhé.

S: Of course. ... Here you are.

Vâng ... Đây này.

C: Thank you, sir. We will deliver it to her room when she comes back.

Cám ơn ông. Chúng tôi sẽ giao nó đến phòng bà ấy khi bà ấy về.

- C: Front desk speaking. May I help you?
Bàn lễ tân đây. Bà cần gì ạ?
- D: This is Mrs. Doment at room 533. My message lamp is on. Is there something for me?
Bà Doment ở phòng 533 đây. Đèn báo tin nhắn của tôi đang sáng. Có tin gì cho tôi vậy?
- C: Yes, ma'am. There is a package for you from Mr. Smith. Shall we deliver it to your room right away?
Có, thưa bà. Có một bưu kiện của ông Smith gửi cho bà. Chúng tôi giao nó đến phòng bà ngay nhé?
- Please wait a moment, ma'am. We will do it quickly.
Xin hãy chờ một lát, thưa bà. Chúng tôi sẽ giao ngay ạ.

11. Handing Letters

Giao thư

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

R = Mr. Rogers Ông Rogers

S = Mr. Sanger Ông Sanger

- C: Good afternoon. May I help you, sir?
Xin chào. Ông cần gì ạ, thưa ông?
- R: This is Rogers at room 1243. Mr. Sanger will come for this while I'll be out. Could you hand it to him, please?
Rogers ở phòng 1243 đây. Ông Sanger sẽ đến lấy thư này khi tôi đi vắng. Vui lòng đưa nó cho ông ấy nhé.
- C: Certainly, sir. When will you be checking out?
Vâng, thưa ông. Khi nào ông sẽ trả phòng?
- R: Tomorrow morning.
Sáng mai.

- C: I see, sir. Could you fill out this form, please?
Ra thế, thưa ông. Vui lòng điền đơn này nhé.
- R: Sure. ... Here you are.
Vâng ... Đây này.
- C: Thank you. We will keep it for him.
Cám ơn. Chúng tôi sẽ giữ nó cho ông ấy.
- S: My name is Sanger. I'm expecting a letter from Mr. Rogers. Do you have something for me?
Tên tôi là Sanger. Tôi đang chờ một lá thư của ông Rogers. Có có thư nào cho tôi không?
- C: When did Mr. Rogers leave it for you, do you know?
Ông Rogers để nó lại cho ông khi nào, ông có biết không?
- S: Yesterday, I think.
Hôm qua, tôi nghĩ vậy.
- C: Just a moment, please. I'll check for you. ...
Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra cho ông ...
- Thank you for waiting. We have a letter for Mr. Sanger. May I see your identification, please?
Cám ơn ông đã chờ. Chúng tôi có một lá thư gửi ông Sanger. Vui lòng cho xem giấy tờ chứng minh.
- S: Sure. Here's my driver's licence. Is that all right?
Vâng. Bằng lái xe của tôi đây. Vậy có được không?
- C: Thank you, sir. Here you are. Could you sign here, please?
Cám ơn ông. Đây này. Vui lòng ký tên ở đây.
- S: Thanks.
Cám ơn.
- C: You are welcome, sir. Have a nice day.
Không có chi, thưa ông. Chúc ông một ngày vui vẻ.

12. Delivering & Sending Mail

Giao và gửi thư

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: This is the front desk. Is that Mr. Sawyer speaking?

Bàn lễ tân đây. Ông Sawyer đang nghe đó phải không?

G: Yes.

Vâng.

C: A telex has just arrived for you. Shall we deliver it to your room, Mr. Sawyer?

Một bức telex vừa được gửi đến cho ông. Chúng tôi giao nó đến phòng ông nhé, thưa ông Sawyer?

G: That's OK. Could you just leave it in my mailbox and I'll come down and pick it up myself?

Được rồi. Vui lòng để nó trong hộp thư của tôi và tôi sẽ tự xuống lấy nhé.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

C = Clerk Nhân viên

G = Guest Khách

C: Good morning, ma'am. May I help you?

Xin chào bà. Bà cần gì ạ?

G: I'd like to mail this package. Can I send it from here?

Tôi muốn gửi bưu kiện này. Tôi có thể gửi nó ở đây được không?

- C: Certainly, ma'am. Would you like to send it by airmail or surface mail?
Vâng, thưa bà. Bà muốn gửi nó bằng đường hàng không hay đường bộ?
- G: By airmail, please.
Bằng đường hàng không.
- C: I'll weigh it for you. ...
Tôi sẽ cân nó giúp bà. ...
- It weighs 2 kilos, and will cost HK \$800.
Nó nặng 2 ký lô, và chi phí sẽ là 800 đô la Hồng Kông.
- G: That's expensive! Could you charge it to my room bill then?
Đắt thế à! Vậy vui lòng tính nó vào hóa đơn tiền phòng của tôi.
- C: Certainly, ma'am.
Vâng, thưa bà.

13. Paging

Thông báo trên loa

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

D = Mr. Dives Ông Dives

B = Mr. Bliss Ông Bliss

- C: Good afternoon, sir. May I help you?
Xin chào ông. Ông cần gì ạ?
- D: I arranged to meet a friend here but he hasn't appeared yet.
Tôi đã hẹn gặp một người bạn ở đây nhưng ông ấy vẫn chưa xuất hiện.

Could you page him for me, please?

Cô vui lòng thông báo cho ông ấy trên loa giùm tôi.

C: Certainly, sir. Could you write down your name and that of your friend, please?

Vâng, thưa ông. Vui lòng viết tên của ông và tên của bạn ông nhé.

D: I see. ... Here you are.

Tôi hiểu ... Đây này.

C: Just a moment, please. ...

Xin chờ cho một lát...

Paging Mr. Bliss, paging Mr. Bliss. Could you contact the front information desk, please? Thank you.

Thông báo cho ông Bliss, thông báo cho ông Bliss. Xin ông vui lòng liên hệ bàn thông tin lễ tân. Cảm ơn.

B: I heard my name called over the P. A. System. It's Bliss. What's the matter?

Tôi nghe tên tôi được gọi trên hệ thống truyền thông công cộng. Tôi là Bliss đây. Có chuyện gì vậy?

C: Mr. Dives is waiting for you at the front desk. Could you come here, please?

Ông Dives đang chờ ông tại bàn lễ tân. Xin ông vui lòng đến đây.

B: I see, thanks. Tell him I'll be there right away, please.

Ra thế, cảm ơn. Nói với ông ấy tôi sẽ đến đó ngay.

C: Certainly, sir.

Vâng, thưa ông.

14. Picking up Room Key

Nhận chia khóa phòng

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: My name is Thurston and I'm in room 253. May I have my key, please?

Tên tôi là Thurston và tôi ở phòng 253. Vui lòng đưa chìa khóa cho tôi.

C: Excuse me, sir, but may I see your Room Identification Slip, please?

Xin lỗi, thưa ông, nhưng vui lòng cho tôi xem phiếu chứng minh phòng của ông.

G: Sure. Here it is.

Vâng. Đây này.

C: Thank you, sir. Could you sign here for the receipt of your key, please?

Cám ơn ông. Vui lòng ký tên ở đây để nhận chìa khóa nhé.

G: Uh-huh.

Ừ-hử.

C: Thank you. Your key, sir, and there are some registered mails for you. Could you sign for that, too?

Cám ơn. Chìa khóa của ông, thưa ông, và có một vài thư bảo đảm gửi cho ông. Vui lòng ký nhận luôn nhé.

G: Yes, of course.

Vâng, tất nhiên.

C: Thank you, sir. Have a good night.

Cám ơn ông. Chúc ông ngủ ngon.

15. Room Change Due to Repairs

Đổi phòng để sửa chữa

Dialogue:

Đối thoại:

C = Clerk Nhân viên

B = Mr. Baker Ông Baker

G = Mr. Gunter Ông Gunter

C: Good morning. May I speak to Mr. Gunter, please?

Xin chào. Vui lòng cho tôi gặp ông Gunter.

B: Hold the line, please. I'll get him for you.

Xin hãy giữ máy chờ. Tôi sẽ tìm ông ấy cho ông.

G: Hello, Gunter is speaking.

Xin chào. Gunter đang nghe đây.

C: Good morning, Mr. Gunter. This is the front desk. I'm afraid that the air-conditioner in your room needs repair. We'd like you to change your room. We are very sorry for the inconvenience, and I hope you understand.

Xin chào ông Gunter. Bàn lễ tân đây. Tôi e là máy điều hòa không khí trong phòng ông cần phải được sửa chữa. Chúng tôi muốn ông đổi phòng. Chúng tôi rất tiếc vì sự bất tiện này, và tôi mong ông hiểu cho.

G: It's terrible, but I suppose we have no choice. What do you want us to do then?

Tệ thật, nhưng tôi nghĩ chúng ta không có lựa chọn nào cả. Vậy thì cô muốn chúng tôi phải làm gì đây?

C: What time is the most convenient for you to change your room, sir?

Mấy giờ thì ông thấy tiện nhất để đổi phòng, thưa ông?

G: We're going out in about 15 minutes.

Chúng tôi sẽ đi ra ngoài trong khoảng 15 phút nữa.

- C: May I ask what time you will come back?
 Vui lòng cho tôi biết khi nào ông sẽ về?
- G: Oh, around three or four o'clock, if possible.
 Ồ. vào khoảng ba hay bốn giờ. nếu có thể.
- C: We could move your luggage while you are out, but could you take any valuables with you? You may pick up your new room key 883 from the front desk when you return.
 Chúng tôi sẽ chuyển hành lý của ông khi ông đi vắng, nhưng xin ông vui lòng mang đồ quý giá theo. Ông có thể nhận chìa khóa phòng mới 883 ở bàn lễ tân khi ông về.
- G: Couldn't you make repairs tomorrow? I'll stay in the hotel by then.
 Có không thể sửa chữa vào ngày mai được à? Tôi sẽ ở tại khách sạn đến lúc đó mà.
- C: Well, if you'd like us to do it tomorrow, ... That will do.
 À. nếu ông muốn chúng tôi làm ngày mai. ... Thì cũng được.
- G: By the way, what shall I do with the old key?
 Nhân tiện, tôi sẽ làm gì với chìa khóa cũ đây?
- C: Could you leave it at the front desk tomorrow?
 Xin ông vui lòng để nó tại bàn lễ tân vào ngày mai.
- G: OK. I'll do that.
 OK. Tôi sẽ làm vậy.

16. Looking up a Telephone Number

Tim số điện thoại

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

- G: Operator, I'd like to contact a friend but I don't know her telephone number. Could you look it up for me?
Tổng đài, tôi muốn liên lạc với một người bạn nhưng tôi không biết số điện thoại của cô ấy. Vui lòng tìm nó giúp tôi nhé.
- C: I see, ma'am. Do you know her full name and address?
Ra thế, thưa bà. Bà có biết tên họ và địa chỉ của cô ấy không?
- G: Yes. It's Huang Xiaoping and her address is 2F 16 East Lake Road, Shanghai.
Biết. Đó là Huang Xiaoping và địa chỉ của cô ấy là 2F 16 đường East Lake, Thượng Hải.
- C: Huang Xiaoping of 2F 16 East Lake Road, Shanghai.
Huang Xiaoping ở 2F 16 đường East Lake, Thượng Hải.
- G: That's it.
Đúng vậy.
- C: May I have your name and room number, please?
Vui lòng cho tôi biết tên và số phòng của bà.
- G: Yes, it's Cherry, and I'm at room 1814.
Vâng, tôi là Cherry, và tôi ở phòng 1814.
- C: Thank you, ma'am. I will contact Directory Enquiries and call you back.
Cám ơn bà. Tôi sẽ tra Danh bạ điện thoại và gọi lại cho bà.

This is the information desk. Thank you for waiting, ma'am.
Miss Huang's number is 642-4481.

Bàn thông tin đây. Cảm ơn bà đã chờ. Số của cô Huang là 642-4481.

G: 642-4481. Thank you.

642-4481. Cảm ơn.

C: You're welcome, ma'am.

Không có chi. thưa bà.

17. Helping the Visitor Look for the Guest

Giúp du khách tìm khách trọ

Dialogue:

Đối thoại:

V = Visitor Du khách

C = Clerk Nhân viên

B = Mr. Bellow Ông Bellow

V: Good evening.

Xin chào.

C: Good evening. Can I help you?

Xin chào. Ông cần gì ạ?

V: Yes, I'd like to see Mr. Bellow at room 6012.

Vâng, tôi muốn gặp ông Bellow ở phòng 6012.

C: Can I have your name, sir?

Vui lòng cho tôi biết tên, thưa ông.

V: It's George Jackson.

George Jackson.

C: I'll see if Mr. Bellow is in his room. ... I'm afraid Mr. Bellow is not in his room.

Tôi sẽ xem thử ông Bellow có trong phòng không ... Tôi e rằng ông Bellow không có ở trong phòng.

V: Do you think he is in the hotel?

Cô có nghĩ ông ấy đang ở trong khách sạn không?

C: His key is not here. Shall I page him for you, or would you like to leave a message?

Chìa khóa ông ấy không có ở đây. Tôi sẽ thông báo cho ông ấy trên loa. hay ông muốn để lại tin nhắn?

V: Page him, please.

Xin thông báo cho ông ấy trên loa.

C: Certainly, sir. (*Pages the guest.*)

Vâng, thưa ông. (Thông báo cho khách trọ trên loa.)

B: Hello, David Bellow speaking.

Xin chào. David Bellow đây.

C: Some Mr. George Jackson wants to see you.

Có một ông George Jackson nào đó muốn gặp ông.

B: Would you tell him to come straight up to my room?

Vui lòng nói ông ấy lên thẳng phòng tôi.

C: Yes, sir.

Vâng, thưa ông.

(To the visitor)

(Nói với du khách)

Mr. Bellow asks you to go straight up to his room.

Ông Bellow bảo ông đi thẳng lên phòng ông ấy.

V: Where is the elevator?

Thang máy ở đâu vậy?

C: Over there.

Đằng kia.

V: Thank you very much.

Cám ơn rất nhiều.

C: My pleasure.

Rất hân hạnh.

18. How to Deal with Valuables

Cách xử lý đồ quý giá

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

C = Clerk Nhân viên

G: Excuse me. Where can I buy some film?

Xin lỗi. Tôi có thể mua phim ở đâu?

C: There is a shop behind the mezzanine. It sells both Chinese and foreign film.

Có một cửa hàng sau tầng lửng. Nó bán cả phim Trung Quốc lẫn phim ngoại quốc.

G: Where is the post office? I want to buy some stamps and post-cards.

Bưu điện ở đâu? Tôi muốn mua tem và bưu thiếp.

C: Walk straight ahead. There is a post office on the left, you can't miss it.

Đi bộ thẳng tới trước. Có một bưu điện bên trái, bà nhất định sẽ thấy nó.

G: May I have some stationery to finish my letter?

Vui lòng cho tôi một số đồ văn phòng phẩm để hoàn thành lá thư của tôi.

C: Certainly, madam. Here you are.

Vâng, thưa bà. Đây này.

G: I've got some valuable jewelry with me. I'd better not leave it in my room, had I?

Tôi có đem theo một số nữ trang giá trị. Tôi không nên để nó trong phòng, phải không?

C: That's right, madam. The hotel will not take responsibility for valuables left in a room. But jewelry can be deposited in one of our safe-deposit boxes here at reception, and the hotel will then be responsible for its security.

Đúng vậy, thưa bà. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về những đồ quý giá để quên trong phòng. Nhưng nữ trang có thể được gửi ở một trong những hộp ký gửi an toàn ở đây tại bàn tiếp tân, và khi đó khách sạn sẽ chịu trách nhiệm về sự an toàn của nó.

G: Thank you.

Cám ơn.

C: Don't mention it.

Không có chi.

D. Conclusion

Kết luận

1. a Mr. Black một ông Black nào đó

Mạo từ bất định a dùng trước một danh từ riêng để chỉ một người nào đó, hoặc tương tự như người đó.

Ví dụ:

He is a Lei Feng.

Ông ấy là một ông Lei Feng nào đó.

2. **Is this the (right) way to ...?** đây là câu thường dùng để hỏi đường.

Ví dụ:

Is this the best way to the Beijing station?

Đây có phải là đường tốt nhất đi nhà ga Bắc Kinh không?

3. **turn right/left** *quẹo phải/trái*
on the right/left *ở bên phải/trái*

4. **It would be better to do sth** là mẫu câu thường dùng khi đề nghị khách nên làm việc gì.

Ví dụ:

I think it would be better to take a bus, sir.

Tôi nghĩ tốt hơn ông nên đón xe buýt, thưa ông.

5. **I'd like to speak to sb.** *Tôi muốn gặp ai.*

Nhân viên phục vụ muốn tìm một người khách nào đó qua điện thoại thì thường dùng mẫu câu này.

6. **I'll transfer your call.**

Khi bên ngoài điện thoại vào tìm một người khách nào đó đang ngủ trong khách sạn, bạn có thể nói câu này trước khi chuyển cuộc gọi đến nơi cần nhận.

7. Chỉ đường cho khách có thể nói:

Go straight ahead.

Đi thẳng về phía trước.

Turn left/right at the first corner.

Rẽ trái/phải ở góc phố đầu tiên.

Go up the escalator.

Đi lên thang cuốn.

Go down to the lobby.

Đi xuống tiền sảnh.

Sorry, I'm not sure. If you wait a minute, I'll be glad to find out for you.

Xin lỗi, tôi không biết chắc. Nếu ông vui lòng chờ một lát, tôi sẽ rất vui được tìm nó cho ông.

8. Khi bạn không hiểu lời của khách cũng đừng sợ hay lúng túng mà hãy nói:

I'm sorry. I don't understand. I'll get you the manager.

Tôi xin lỗi. Tôi không hiểu. Tôi sẽ mời giám đốc đến gặp ông/bà.

Như vậy khách hàng sẽ thông cảm cho bạn.

9. I'm checking out.

Thì hiện tại tiếp diễn dùng để diễn đạt tương lai gần, là cách rất hay dùng khi nói tiếng Anh.

Ví dụ:

Are you leaving tonight?

Tối nay ông sẽ đi à?

The bus is coming.

Xe buýt đang đến.

10. Cách diễn đạt ý cảm ơn có rất nhiều, thường thấy nhất là: **Thank you. Thanks. Thank you very much. It's very kind of you.** vân vân.
11. Và đây là cách đáp lời khi khách cảm ơn bạn: **You are welcome, sir. It's my pleasure. Don't mention it. Oh, it's nothing. That's all right.** vân vân.
12. **Is there anything valuable or breakable in your package?**
Khi di chuyển đồ đạc giúp khách nên hỏi trước câu này để tránh làm hỏng đồ đạc của khách.
13. **right away** tương đương với **immediately, at once**; nghĩa là *ngay lập tức*.

Ví dụ:

We will deliver it to your room immediately.

Chúng tôi sẽ giao nó đến phòng ông ngay.

Khi khách quay lại, cần kịp thời báo cho họ biết có thư hay bưu phẩm gửi đến khi họ đi khỏi.

Room Service

Bộ phận Dịch vụ phòng

A. Vocabulary

order taker *nhân viên nhận yêu cầu đặt món*
 boil *lược*
 crisp *giòn*
 lemon *chanh*
 slice *lát*
 salad *xà lách*
 pint *panh (0,568 lít)*
 run out of *hết*
 Coca-Cola *Coca-Cola*
 waffle *bánh quế*
 go ahead *nói cụ thể*
 French fries *khoai tây chiên*
 fried egg *trứng chiên*
 ham *giăm bông*
 pot *bình, ấm*
 repeat *nhắc lại*
 curry *cà ri*
 bottle *chai*
 brand *nhãn hiệu*
 cigarette *thuốc điếu, thuốc hút*
 minimum *tối thiểu*

Từ vựng

maple syrup *xirô hương thích*
 grill *nướng*
 charge *tính tiền*
 change *đổi*
 Scotch *rượu Scotch*
 quarter *một phần tư (lít)*
 a red wine *rượu vang đỏ*
 pour *rót*
 portion *khẩu phần*
 light *nhẹ*
 knife and fork *dao và nĩa*
 meal voucher *hóa đơn trả tiền ăn trước*
 note *tiền giấy*
 drinks *thức uống*
 dry *nguyên chất (không pha)*
 stopper *cái nút*
 dressing *dầu trộn*
 sandwich *bánh sandwich*
 rolls *bánh mì khoai*
 early morning tea *trà sáng sớm*
 soybean milk *sữa đậu nành*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

1. Good morning, room service.
Xin chào, bộ phận dịch vụ phòng đây.
2. Do you have room service?
Khách sạn cô có bộ phận dịch vụ phòng không?
3. Anything else I can do for you?
Tôi có thể làm gì khác nữa cho ông không?
4. May I repeat your order?
Tôi nhắc lại món ông đặt nhé.
5. Will there be anything else, sir?
Ông có cần gì khác nữa không, thưa ông?
6. A large glass (cup, serving), sir?
Một ly (tách, phần) lớn phải không, thưa ông?
7. How would you like your steak (cheeseburger, etc.)?
Ông muốn món thịt bò (bánh burger phô mai, v.v...) làm như thế nào?
8. I'm sorry, sir, but that item is out of season. Would you care for something else instead?
Tôi rất tiếc, thưa ông, nhưng món đó hết mùa rồi. Ông có muốn ăn món gì khác thay vì món đó không?
9. Your order will take some time (about 20 minutes), sir.
Món ông đặt sẽ mất một ít thời gian (khoảng 20 phút), thưa ông.
10. Would you like a pot of tea or coffee?
Ông muốn một bình trà hay cà phê?
11. How many glasses would you like?
Ông muốn bao nhiêu ly?
12. We delivered your order, sir, but you were out of the room at that time.
Chúng tôi đã giao món ông đặt, thưa ông, nhưng lúc đó ông đã ra khỏi phòng.

13. At what time shall we serve breakfast for you, sir?
Chúng tôi sẽ phục vụ bữa điểm tâm cho ông lúc mấy giờ vậy, thưa ông?
14. How would you like your eggs, sir?
Ông muốn trứng làm như thế nào, thưa ông?
15. What kind of dressing would you like, sir?
Ông muốn loại dầu trộn nào, thưa ông?
16. With the continental breakfast, there is an extra charge for a large juice.
Với bữa điểm tâm kiểu lục địa, có phụ phí của ly nước trái cây lớn.
17. This is our busiest period, sir. If you are in a hurry, may I suggest something which takes less time?
Đây là giai đoạn bận rộn nhất của chúng tôi, thưa ông. Nếu ông đang vội, cho phép tôi đề nghị món gì đó mất ít thời gian hơn nhé?
18. Room service is available 24 hours.
Bộ phận dịch vụ phòng hoạt động 24 giờ.
19. After 1 a.m. sandwiches and cold drinks are available.
Sau 1 giờ sáng có phục vụ bánh sandwich và thức uống lạnh.
20. I'm sorry, I don't understand. Just a moment, please.
Tôi rất tiếc, tôi không hiểu. Xin chờ cho một lát.
21. We don't start serving until 11 o'clock.
Chúng tôi không bắt đầu phục vụ trước 11 giờ.
22. You may use a meal voucher for room service.
Ông có thể sử dụng hóa đơn trả tiền ăn trước trả cho bộ phận dịch vụ phòng.
23. How many portions would you like?
Ông muốn bao nhiêu khẩu phần?
24. How many minutes would you like us to boil your egg, sir?
Ông muốn chúng tôi luộc trứng bao nhiêu phút, thưa ông?

25. How many would you like?
 Ông muốn bao nhiêu vậy?
26. The drinks will be up in a few minutes.
 Thức uống sẽ được mang lên trong một vài phút nữa.
27. Coffee for how many persons, please?
 Cà phê cho bao nhiêu người vậy?
28. Which brand would you prefer?
 Ông thích nhãn hiệu nào hơn?
29. It will be up immediately.
 Nó sẽ được mang lên ngay.
30. We'll send it up soon.
 Chúng tôi sẽ gửi nó lên ngay.
31. The small pot contains two servings, the large one contains four.
 Bình nhỏ có hai phần, bình lớn có bốn phần.
32. Certainly, sir. Go ahead, please.
 Vâng, thưa ông. Xin hãy nói cụ thể.
33. Do you deliver food to the room?
 Cô có giao thức ăn đến phòng không?
34. Can we have breakfast in our room?
 Chúng tôi có thể dùng bữa điểm tâm trong phòng được không?
35. This is room 1029. I would like to order breakfast.
 Phòng 1029 đây. Tôi muốn đặt bữa điểm tâm.
36. We'd like to order breakfast for tomorrow morning.
 Chúng tôi muốn đặt bữa điểm tâm cho sáng mai.
37. And please tell me the daily service hours of the dining-room.
 Và xin hãy cho tôi biết giờ phục vụ hàng ngày của phòng ăn.

38. My name is Smith. I'd like to order two tuna sandwiches and a large pot of coffee. And would you please bring them to my room as soon as possible?
 Tên tôi là Smith. Tôi muốn đặt hai bánh sandwich cá ngừ và một bình cà phê lớn. Và vui lòng mang chúng đến phòng tôi càng sớm càng tốt nhé.
39. Please send up two coffees and four sandwiches.
 Xin hãy mang lên hai tách cà phê và bốn bánh sandwich.
40. I'd like a portion of oatmeal porridge, a portion of sandwich and a cup of black coffee.
 Tôi muốn một phần cháo yến mạch, một phần bánh sandwich và một tách cà phê đen.
41. Oh, wait a minute. You can forget the sugar and the cream. Just plain coffee will do. And please make it very strong.
 Ô, chờ cho một lát. Anh có thể không bỏ đường và kem vào. Chỉ cần cà phê không thôi. Và xin hãy pha thật đậm.
42. I'd prefer a bit light soup.
 Tôi thích xúp hơi loãng hơn.
43. Would you like toast or rolls?
 Ông muốn bánh mì nướng hay bánh mì khoanh?
44. What do you prefer, tea or coffee?
 Ông thích gì hơn, trà hay cà phê?
45. Would you like to use chopsticks or a knife and fork, sir?
 Ông muốn dùng đũa hay dao và nĩa, thưa ông?
46. Oh, by the way, could you also bring me today's newspaper?
 Ô, nhân tiện, vui lòng mang đến cho tôi tờ báo hôm nay luôn nhé.
47. Could you fetch me some water?
 Vui lòng đi lấy cho tôi một ít nước.

48. I would like you to go and get me a flask of hot water. I need some hot water to take some medicine after breakfast.
 Tôi muốn anh đi lấy cho tôi một bình nước nóng. Tôi cần một ít nước nóng để uống thuốc sau bữa điểm tâm.
49. Could we serve you anything else?
 Chúng tôi có thể phục vụ ông món gì khác nữa không?
50. Would you like to have something else besides the continental breakfast?
 Ông có muốn dùng gì khác ngoài bữa điểm tâm kiểu lục địa không?
51. For just one person?
 Chỉ cho một người thôi phải không?
52. It is not in season.
 Nó không đúng mùa.
53. I'm afraid soybean milk is only available until 10 a.m.
 Tôi e rằng sữa đậu nành chỉ được phục vụ đến 10 giờ sáng.
54. I'm sorry, I couldn't help you, sir.
 Tôi rất tiếc, tôi không thể giúp ông được, thưa ông.
55. At what time would you like it?
 Ông muốn nó lúc mấy giờ?
56. It will be up in a few minutes.
 Nó sẽ được mang lên trong một vài phút nữa.
57. It will take about 20 minutes, sir. Is that all right?
 Sẽ mất khoảng 20 phút, thưa ông. Như thế có được không?
58. There is a Coca-Cola vending machine on each floor near the elevator, sir.
 Có máy bán Coca-Cola tự động trên mỗi tầng gần thang máy, thưa ông.
59. It won't take long.
 Sẽ không lâu đâu.

60. Here's your breakfast, sir.
Bữa điểm tâm của ông đây, thưa ông.
61. Enjoy your breakfast, sir.
Chúc ông dùng điểm tâm ngon miệng, thưa ông.
62. If you'd like early morning tea, just tell the room attendant.
Nếu ông muốn uống trà sáng sớm, chỉ cần nói cho nhân viên trực phòng biết.
63. Would you please sign here?
Xin ông vui lòng ký tên ở đây.
64. Can/Will you please put it on my tab?
Vui lòng ghi nó vào hóa đơn của tôi.

C. Practical Dialogue Đối thoại thực dụng

1. How to Take a Breakfast Order

Cách nhận yêu cầu đặt bữa điểm tâm

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Good morning, room service speaking. May I help you?

Xin chào, bộ phận dịch vụ phòng nghe đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes. I'd like to order breakfast.

Vâng. Tôi muốn đặt bữa điểm tâm.

OT: Certainly, sir. Go ahead, please.

Vâng, thưa ông. Xin hãy nói cụ thể.

G: Let's see. I'll have a fresh apple juice, a boiled egg and some toast and marmalade.

Để xem. Tôi sẽ dùng một ly nước táo tươi, một quả trứng luộc và một ít bánh mì nướng và mứt cam.

OT: How many minutes would you like us to boil your egg, sir?

Ông muốn chúng tôi luộc trứng bao nhiêu phút, thưa ông?

G: Three minutes are enough, I think.

Tôi nghĩ ba phút là đủ.

OT: With ham or with bacon?

Với giăm bông hay thịt heo xông khói ạ?

G: Very crisp bacon, please.

Thịt heo xông khói thật giòn nhé.

OT: Would you like some tea or coffee, sir?

Ông muốn dùng trà hay cà phê, thưa ông?

G: Do you serve it by the pot or by the cup?

Anh phục vụ nó bằng bình hay bằng tách?

OT: By the pot, sir.

Bằng bình ạ, thưa ông.

G: Well, I'd like a pot of coffee then, please.

À, vậy thì tôi muốn một bình cà phê.

OT: With lemon or with milk?

Với chanh hay sữa ạ?

G: With fresh milk, please.

Với sữa tươi.

OT: Certainly, sir. Will there be anything else?

Vâng, thưa ông. Ông có cần gì khác nữa không, thưa ông?

G: No, that's all, thanks.

Không, xong rồi, cảm ơn.

OT: I'll repeat your order. One fresh apple juice, a three-minute egg, very crisp bacon, toast and marmalade and a pot of coffee. Will that be all, sir?

Tôi sẽ nhắc lại món ông đặt. Một ly nước táo tươi, một quả trứng luộc ba phút, thịt heo xông khói thật giòn, bánh mì nướng và mứt cam và một bình cà phê. Như thế đủ rồi phải không, thưa ông?

G: That's right. How long will it take?

Đúng vậy. Sẽ mất bao lâu vậy?

OT: It should take about fifteen minutes, sir.

Sẽ mất khoảng mười lăm phút, thưa ông.

G: OK. I'll be waiting.

OK. Tôi sẽ chờ.

OT: Thank you, sir. Have a nice day.

Cảm ơn ông. Chúc ông một ngày vui vẻ.

2. How to Take a Lunch Order

Cách nhận yêu cầu đặt bữa ăn trưa

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Good afternoon, room service. May I help you?

Xin chào, bộ phận dịch vụ phòng đây. Ông cần gì ạ?

It's time for lunch now.

Bây giờ đã đến lúc ăn trưa rồi.

G: Could you send it up for me, please?

Vui lòng mang nó lên cho tôi nhé.

OT: Certainly, sir. May I have your order, please?

Vâng, thưa ông. Vui lòng cho tôi biết món ông đặt.

G: I'd like some beef curry and rice, a salad and two bottles of beer, please.

Tôi muốn dùng một ít cà ri bò và cơm, một đĩa xà lách và hai chai bia.

OT: Certainly, sir. We serve a small salad with the beef curry. Will you need a separate salad order?

Vâng, thưa ông. Chúng tôi phục vụ một đĩa xà lách nhỏ với cà ri bò. Ông có cần đặt một đĩa xà lách riêng không?

G: Well, if that's the case ..., please get rid of the separate salad order.

À, nếu vậy thì ..., xin hãy hủy yêu cầu đặt đĩa xà lách riêng đi.

OT: Yes, sir. How many bottles of beer would you like?

Vâng, thưa ông. Ông muốn bao nhiêu chai bia ạ?

G: How big are they?

Chúng lớn cỡ nào?

OT: We only serve small half-pint bottles in room service, sir.

Ở bộ phận dịch vụ phòng chúng tôi chỉ phục vụ chai nửa panh nhỏ thôi, thưa ông.

G: Make that two then.

Vậy thì lấy hai chai.

OT: Is there any particular brand you would prefer?

Ông có thích nhãn hiệu nào cụ thể không?

G: I'll have Beijing beer.

Tôi lấy bia Bắc Kinh.

OT: How many glasses would you like, sir?

Ông muốn bao nhiêu ly vậy. thưa ông?

G: Just one, thanks.

Chỉ một ly thôi, cảm ơn.

OT: Certainly, sir. Is that all?

Vâng, thưa ông. Vậy là xong rồi phải không?

G: Oh, yes. I've run out of cigarettes. Could you bring me some Marlboro, please?

Ồ, vâng. Tôi hết thuốc hút rồi. Vui lòng mang đến cho tôi một vài điếu Marlboro nhé.

OT: We don't sell cigarettes in room service, sir. Could you phone housekeeping on extension 22, please?

Chúng tôi không bán thuốc hút tại bộ phận dịch vụ phòng, thưa ông. Xin ông vui lòng gọi điện cho bộ phận quản lý nội thất ở số nhánh 22 nhé.

G: I'll do that then.

Tôi sẽ làm vậy.

OT: I'm sorry I couldn't help you, sir.

Tôi rất tiếc tôi không thể giúp ông được, thưa ông.

G: That's OK.

Được rồi.

OT: Thank you, sir. Your order should be there within 20 minutes.

Cảm ơn ông. Món ông đặt sẽ có ở đó trong vòng 20 phút nữa.

G: Fine, I'll be waiting patiently. Bye!

Tốt, tôi đang kiên nhẫn chờ đấy. Tạm biệt!

OT: Good-bye, sir. Please enjoy your meal.

Tạm biệt ông. Chúc ông dùng bữa ngon miệng.

3. How to Explain the Minimum Charge

Cách giải thích phí tối thiểu

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G: Hello, is that room service?

Xin chào, bộ phận dịch vụ phòng đó phải không?

OT: Speaking. May I help you?

Bộ phận dịch vụ phòng đang nghe đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes. Could you send up a coffee, please?

Vâng. Vui lòng mang lên một tách cà phê nhé.

OT: One coffee. Will there be anything else, sir?

Một tách cà phê. Ông còn cần gì khác nữa không, thưa ông?

G: No, that's all, thanks.

Không, chỉ vậy thôi, cảm ơn.

OT: Is this your first order from room service today, sir?

Đây là lần đầu tiên hôm nay ông đặt món ở bộ phận dịch vụ phòng phải không, thưa ông?

G: Yes. What's the matter?

Đúng vậy. Có chuyện gì vậy?

OT: I'm afraid the minimum charge for any first order is HK \$70. One coffee is HK \$50 but we will have to charge HK \$70 if only this is ordered. May we do that?

Tôi e rằng phí tối thiểu cho bất kỳ lần đặt món đầu tiên nào cũng là 70 đô la Hồng Kông. Một tách cà phê giá 50 đô la Hồng Kông nhưng chúng tôi sẽ phải tính 70 đô la Hồng Kông nếu ông chỉ đặt mỗi món này. Chúng tôi có được phép tính vậy không?

G: Well, make that a coffee and an order of waffles with maple syrup then.

À, vậy thì hãy đưa lên một tách cà phê và một phần bánh quế với xi rô hương thích.

OT: One coffee and one order of waffles. Thank you, sir. We will send your order as soon as possible.

Một tách cà phê và một phần bánh quế. Cảm ơn ông. Chúng tôi sẽ đưa món ông đặt đến ngay ạ.

4. When a Dish Doesn't Appear on the List

Khi không có một món trên danh sách

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Room service. May I help you?

Bộ phận dịch vụ phòng đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes, I'd like to order dinner.

Vâng, tôi muốn đặt bữa ăn tối.

OT: Certainly, sir. Go ahead, please.

Vâng, thưa ông. Xin hãy nói cụ thể.

G: I'll have a grilled steak, a green salad and an order of French fries.

Tôi sẽ dùng thịt bò nướng, một đĩa rau trộn và một phần khoai tây chiên.

OT: I'm afraid we cannot make any grilled dishes, sir. Would you like to try something else? An egg with ham is very delicious.

Tôi e rằng chúng tôi không thể làm bất kỳ món nướng nào, thưa ông. Ông có muốn dùng thử món gì khác không? Trứng với giăm bông rất ngon đấy ạ.

5. Ordering Scotch

Gọi rượu Scotch

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Room service. May I help you?

Bộ phận dịch vụ phòng đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes. Could you send up some Scotch and Soda, please?

Vâng. Vui lòng đưa lên một ít rượu Scotch và xôda nhé.

OT: Certainly, sir. What kind of brand would you prefer?

Vâng, thưa ông. Ông thích nhãn hiệu nào?

G: Well, I'd like Haig.

À, tôi muốn dùng Haig.

OT: We sell mini, quarter and half bottles, sir. Which would you prefer?

Chúng tôi có bán chai nhỏ, chai một phần tư lít và chai nửa lít, thưa ông. Ông thích chai nào?

G: I'll take a half bottle.

Tôi lấy chai nửa lít.

OT: How many glasses do you need, sir?

Ông cần bao nhiêu ly, thưa ông?

G: Could you bring two, please?

Vui lòng mang đến hai ly nhé.

OT: Yes. We will send your order immediately.

Vâng. Chúng tôi sẽ mang món ông đặt đến ngay ạ.

6. Ordering Wine

Gọi rượu

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G: Waitress, I'd like some wine.

Cô nhân viên phục vụ. tôi muốn uống rượu.

OT: Yes, sir. Would you like to choose one from the list?

Vâng, thưa ông. Ông có muốn chọn một loại trong danh sách không?

G: How about Chinese wines?

Rượu vang Trung Quốc như thế nào?

OT: All the Chinese wines on the list are dry, sir. Would you like a red or a white wine?

Tất cả rượu vang Trung Quốc trong danh sách đều nguyên chất, thưa ông. Ông muốn dùng rượu vang đỏ hay rượu vang trắng?

G: A red would do.

Rượu vang đỏ.

OT: I recommend the Rosé, sir.

Tôi đề nghị ông dùng thử rượu vang hồng, thưa ông.

G: Fine, I'll have a half bottle of that, then.

Tốt lắm, vậy thì tôi sẽ dùng chai nửa lít rượu đó.

OT: How many glasses do you want, sir?

Ông cần bao nhiêu ly vậy, thưa ông?

G: Just one, thanks.

Chỉ một ly thôi, cảm ơn.

7. How to Deal with Embarrassment

Cách giải quyết một tình huống bối rối

Dialogue 1:

Đối thoại 1:

G = Guest Khách

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G: Is that room service?

Bộ phận dịch vụ phòng đó phải không?

OT: Speaking. May I help you?

Bộ phận dịch vụ phòng đang nghe đây. Ông cần gì ạ?

G: I think you must have made a mistake. There's no coffee in it when I pour. What's wrong?

Tôi nghĩ chắc hẳn các anh đã nhầm lẫn. Khi tôi rót, trong bình chẳng có chút cà phê nào. Có chuyện gì vậy?

OT: I'm afraid it's impossible, sir. Could you pull out the black stopper of the pot before you pour, please?

Tôi e là không thể như thế được, thưa ông. Vui lòng kéo cái nút đen của cái bình ra trước khi ông rót nhé.

G: Oh, is that what you do?

Ồ, anh chỉ cần làm vậy thôi à?

OT: Yes, I'll hold the line while you try it.

Vâng, tôi sẽ giữ máy chờ ông làm thử.

G: Well, it's working now. Sorry to have disturbed you.

À, bây giờ nó hoạt động rồi. Xin lỗi đã làm phiền anh.

OT: It doesn't matter, sir. I should have explained the use of the coffee server earlier.

Không sao, thưa ông. Lẽ ra tôi phải giải thích cách sử dụng của dụng cụ pha cà phê trước.

G: Thank you anyway.
Dẫu sao cũng cảm ơn anh.

OT: You are welcome, sir. Please enjoy your coffee.
Không có chi, thưa ông. Chúc ông uống cà phê ngon miệng.

Dialogue 2:

Đối thoại 2:

G = Guest Khách

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G: Is that room service?
Bộ phận dịch vụ phòng đó phải không?

OT: Speaking. May I help you?
Bộ phận dịch vụ phòng đang nghe đây. Ông cần gì ạ?

G: I'd like to make a complaint.
Tôi muốn than phiền một việc.

OT: I'm very sorry to hear that, sir.
Tôi rất tiếc khi nghe vậy, thưa ông.

G: Listen! I ordered two pots of tea but the waiter only brought one.
Nghe này! Tôi đã đặt hai bình trà nhưng nhân viên phục vụ chỉ mang đến một bình thôi.

OT: May I have your name and room number, please?
Vui lòng cho tôi biết tên và số phòng của ông.

G: Yes, it's Stanford, room 511.
Vâng, Stanford, phòng 511.

OT: Just a moment, please. I'll check our order list.
Xin chờ cho một lát. Tôi sẽ kiểm tra danh sách đặt món.

Thank you for waiting, sir. I have checked your order. We put two orders of tea in the one pot.

Cám ơn ông đã chờ, thưa ông. Tôi đã kiểm tra món ông đặt. Chúng tôi đã bỏ chung hai phần trà vào một bình.

G: Oh, really? Sorry to have bothered you then.

Ồ, vậy sao? Vậy thì xin lỗi đã làm phiền anh.

OT: Not at all, sir. Please enjoy your tea.

Không sao, thưa ông. Chúc ông uống trà ngon miệng.

8. Complaints about Non-Delivery of an Order

Than phiền về việc không giao món đã được đặt

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Room service speaking. May I help you?

Bộ phận dịch vụ phòng đang nghe đây. Ông cần gì ạ?

G: Listen! I ordered breakfast last night for 8 a.m., but it hasn't arrived yet!

Nghe này! Đêm qua tôi đã đặt bữa điểm tâm lúc 8 giờ sáng, nhưng nó vẫn chưa được mang đến!

OT: I'm very sorry, sir. Did you order by phone or by reservation card?

Tôi rất tiếc, thưa ông. Ông đã đặt bằng điện thoại hay bằng thẻ đặt món?

G: By reservation card.

Bằng thẻ đặt món.

- OT: I see, sir. At what time did you leave the card on your door?
Ra thế, thưa ông. Ông đã treo thẻ lên cửa lúc mấy giờ vậy?
- G: Well, it was about 1 a.m.
À, vào khoảng 1 giờ sáng.
- OT: I'm afraid that reservation card must be hung on the door by 12 midnight. We don't accept orders placed after that time.
Tôi e rằng thẻ đặt món phải được treo lên cửa trước 12 giờ đêm. Chúng tôi không nhận yêu cầu đặt món sau giờ đó.
- G: OK. Well, could you send up some breakfast as soon as possible?
OK. Vậy, vui lòng đưa lên một vài món điểm tâm ngay nhé.
- OT: It will take about 30 or 40 minutes at this time, sir.
Vào giờ này sẽ phải mất khoảng 30 hoặc 40 phút đấy, thưa ông.
- G: Well, where can I get breakfast in a hurry?
Vậy, tôi có thể dùng điểm tâm nhanh ở đâu?
- OT: The coffee shop and the restaurant serve breakfast at this time.
Tiệm cà phê và nhà hàng đều phục vụ điểm tâm vào giờ này.
- G: Maybe I'll try there then.
Vậy thì có lẽ tôi sẽ thử đến đó xem.
- OT: We're very sorry we couldn't help you, sir.
Chúng tôi rất tiếc chúng tôi không thể giúp ông được, thưa ông.
- G: That's OK.
Được rồi.
- OT: Thank you, sir. Have a nice day.
Cám ơn ông. Chúc ông một ngày vui vẻ.
- G: I will.
Nhất định vậy.

9. Delivery of Order

Giao món được đặt

Dialogue:

Đối thoại:

W = Waiter Nhân viên phục vụ

G = Guest Khách

- W:** Good morning. This is room service. May I come in?
Xin chào. Bộ phận dịch vụ phòng đây. Tôi vào phòng được không?
- G:** Sure, come in, please.
Vâng, mời vào.
- W:** Here is your meal, sir. Where shall I put the tray (wagon, trolley)?
Bữa ăn của ông đây, thưa ông. Tôi để khay (xe đẩy thức ăn, xe dọn thức ăn) ở đâu đây?
- G:** You can leave it on the writing desk.
Anh có thể để nó lên bàn giấy.
- W:** May I move these papers away from the writing desk?
Tôi dọn những giấy tờ này khỏi bàn giấy nhé?
- G:** Wait, please. I'll do that myself.
Chờ chút. Tôi sẽ tự dọn nó.
- W:** Could you sign here, please?
Xin ông vui lòng ký tên ở đây.
- G:** I have no pen with me. Can I use yours?
Tôi không đem theo viết. Tôi có thể dùng viết của anh được không?
- W:** Certainly, sir. Here you are.
Vâng, thưa ông. Đây này.

(The guest signs the bill.)

(Khách ký tên vào hóa đơn.)

W: Thank you, sir. Could you leave the tray in the hallway after you finish your meal?

Cám ơn ông. Vui lòng để khay ở hành lang sau khi ông dùng xong bữa nhé.

G: Yes, of course.

Vâng, tất nhiên.

W: Thank you, sir. Please enjoy your meal.

Cám ơn ông. Chúc ông dùng bữa ngon miệng.

G: I will. It looks good.

Nhất định vậy. Trông có vẻ ngon lắm.

10. A Guest Isn't When the Order is Delivered

Khách không có ở trong phòng khi giao món được đặt đến

Dialogue:

Đối thoại:

OT = Order Taker Nhân viên nhận yêu cầu đặt món

G = Guest Khách

OT: Is that room 305, please?

Phòng 305 đó phải không?

G: That's right.

Đúng vậy.

OT: May I speak to Mr. Tweed, please?

Cho phép tôi gặp ông Tweed.

G: Speaking. May I know who's calling?

Đang nghe đây. Vui lòng cho biết ai đang gọi vậy?

OT: This is room service. When we delivered your order, you were not in your room. We have kept it here. May we take it now?

Bộ phận dịch vụ phòng đây. Khi chúng tôi giao món ông đặt, ông không có ở trong phòng. Chúng tôi đã giữ nó ở đây. Chúng tôi mang nó đến bây giờ nhé?

G: Oh, sure.

Ồ, vâng.

11. Serving a Guest with His Meal

Phục vụ khách dùng bữa

Dialogue:

Đối thoại:

W = Waiter Nhân viên phục vụ

G = Guest Khách

W: May I serve your soup now?

Tôi phục vụ ông món súp bây giờ nhé.

G: Yes, please do.

Vâng.

W: Shall I open the wine now?

Tôi mở rượu vang bây giờ nhé?

G: Sure.

Vâng.

W: There is a warmer under the wagon. Please help yourself but be careful because it is hot.

Có một cái lò hâm thức ăn dưới xe đẩy. Xin hãy tự lấy thức ăn nhưng cẩn thận nhé vì nó nóng đấy.

G: Yes, I will.

Vâng, nhất định vậy.

W: Could you choose two French pastries, please?

Xin ông vui lòng chọn hai bánh nướng kiểu Pháp.

G: They look good. By the way, I forgot to order some Coca-Cola. Could you bring some up, please?

Trông chúng ngon ghê. Nhân tiện, tôi quên gọi Coca-Cola. Vui lòng mang lên cho tôi nhé.

W: There is a vending machine in front of the cloakroom, sir.

Có một máy bán hàng tự động ở trước phòng gửi mũ áo đấy, thưa ông.

G: OK. I'll get it myself.

OK. Tôi sẽ tự lấy.

W: Bye-bye, sir. Please enjoy your meal.

Tạm biệt, thưa ông. Chúc ông dùng bữa ngon miệng.

G: I will.

Nhất định vậy.

D. Conclusion

Kết luận

1. **order taker nhân viên nhận yêu cầu đặt món của khách ngụ trong khách sạn** cần phải nắm vững các cách nói thường dùng liên quan đến lĩnh vực này. Chẳng hạn khi khách đặt bữa ăn sáng, phải hỏi xem họ muốn món trứng được chế biến thế nào:

How would you like your eggs, sir?

Trong trứng có cần cho thêm gì không?

Would you like ham or bacon with your eggs?

Ông có muốn dùng giảm bông hay thịt lợn xông khói với món trứng không?

2. **I'll repeat your order.**

Sau khi khách chọn món xong, đừng quên thao tác này để khách yên tâm, đồng thời cũng thể hiện sự chu đáo của bạn.

3. **reservation card** *thẻ đặt món*. Khách trọ ngoài việc gọi điện đến **room service** để đặt bữa ra, còn có thể dùng thẻ này để đặt bữa ăn.

We received your reservation card last night, but the service time was not marked.

Đêm qua chúng tôi đã nhận được thẻ đặt món của ông, nhưng ông đã không đánh dấu giờ phục vụ.

When may we serve your order?

Khi nào chúng tôi có thể phục vụ món ông đặt?

4. **drinks** *thức uống*, được chia làm hai loại, **strong drinks** (rượu và các thức uống có cồn) và **soft drinks** (thức uống không cồn như: trà, cà phê, nước ngọt ...)

Khi khách gọi rượu, chẳng hạn như: **whisky, champagne** hay **brandy** ... bạn cần phải hỏi nhãn hiệu. **Which brand would you prefer?** Nếu khách hàng không biết, bạn có thể giới thiệu **I recommend the Rosé, sir.**

5. Nếu bạn mang bữa ăn lên phòng mà khách lại đi vắng, bạn phải ghi lại số phòng. Lát sau gọi điện lại xem khách đã quay về chưa và giải thích với họ, đồng thời hỏi xem có thể mang bữa ăn tới không: **When we delivered your order, you were not in your room. May we take it now?**

6. Nhân viên phục vụ của **room service** đến phòng của khách, sau khi gõ cửa nên nói: **This is room service. May I come in?** Sau khi vào phòng nên lịch sự hỏi khách nên đặt mâm ở đâu: **Where shall I put the tray?** Nhờ khách ký tên thì nói: **Could you sign here, please?** Khi đi ra đừng quên nói thêm:

Please enjoy your meal.

Chúc ông/bà dùng bữa ngon miệng.

7. Nếu khách trọ mời bạn uống rượu, bạn có thể lấy lý do không được uống rượu trong khi làm việc để từ chối: **I'm afraid we cannot drink on duty.** Bạn cũng có thể nói đùa nhẹ nhàng:

Our boss will fire me if he knows I drink on duty.

Ông chủ của tôi sẽ sa thải tôi nếu ông ấy biết tôi uống rượu khi đang làm việc.

Như vậy khách trọ sẽ nói đùa lại: **No, I don't think you'll be fired.**

8. Khi khách trọ điện thoại tới **room service** để than phiền thì phần lớn là do các món họ gọi mà không thấy mang đến. Khi đó, bạn phải hỏi rõ: **At what time did you leave the card on the door?**, sau đó lịch sự giải thích rằng khách đã đưa ra yêu cầu quá muộn theo quy định: **I'm afraid that reservation cards must be hung on the door by 12 midnight. We cannot accept orders placed after that time.** Nếu đó thật sự là sai sót của **room service**, bạn hãy chân thành nhận lỗi và hứa sẽ nhanh chóng đưa thức ăn đến: **Your order will be with you very soon.**

Laundry Service

Dịch vụ giặt ủi

A. Vocabulary

laundry service *dịch vụ giặt ủi*
 press *ủi*
 shrink *co*
 be responsible for *chịu trách nhiệm về*
 button *nút, khuy*
 sweater *áo len*
 inconvenience *sự bất tiện*
 laundryman *nhân viên giặt ủi*
 bathroom *phòng tắm*
 express service *dịch vụ tốc hành*
 guarantee the result *bảo đảm kết quả*
 in person *đích thân*
 dry-cleaned *giặt hấp*
 hand-wash *giặt tay*
 deliver *giao*
 mending service *dịch vụ sửa chữa*
 pants *quần dài*
 refund the cost *trả lại chi phí*

Từ vựng

extra charge *phụ phí*
 laundry bag *túi để đồ giặt ủi*
 fast *bền màu*
 stain *vết ố*
 dyeing service *dịch vụ nhuộm*
 laundry form *tờ khai đồ giặt ủi*
 laundry department *bộ phận giặt ủi*
 equipment *thiết bị*
 iron *bàn ủi*
 wardrobe *tủ áo*
 urgent *gấp; khẩn cấp*
 ready *sẵn sàng*
 miss a button *mất một chiếc khuy*
 pick up *nhận*
 drawer *ngăn kéo*
 embroidered *được thêu*
 garment *quần; áo*
 tear *rách*

B. Typical Sentences Câu tiêu biểu

1. Is this for washing, ma'am?
Cái này để giặt phải không, thưa bà?
2. That's OK. It's not urgent.
Được rồi. Không gấp mà.
3. I'd like this garment dry-cleaned, please.
Tôi muốn cái áo này được giặt hấp.
4. I'd like to know something about the laundry service.
Tôi muốn biết đôi chút về dịch vụ giặt ủi.
5. How soon will they be done?
Chúng sẽ được làm trong bao lâu?
6. I have some shirts to be ironed.
Tôi có một vài áo sơ mi phải được ủi.
7. Good morning. Laundry department. Can I help you?
Xin chào. Bộ phận giặt ủi đây. Ông/Bà cần gì ạ?
8. Will tomorrow morning be all right?
Sáng mai có được không?
9. Would you like express service?
Ông có muốn dịch vụ tốc hành không?
10. I have a shirt to be pressed and I'd like it ready this evening.
Tôi có một áo sơ mi phải được ủi và tôi muốn nó sẵn sàng vào tối nay.
11. What are your rates?
Giá cả như thế nào vậy?
12. When do you need them, ma'am?
Khi nào bà cần chúng, thưa bà?
13. If we receive your laundry before 10 a.m., it will be sent back before evening.
Nếu chúng tôi nhận đồ giặt ủi của ông trước 10 giờ sáng, nó sẽ được gửi lại trước buổi tối.

14. If your laundry is received by 4:00 in the afternoon, we'll get it back the next morning.
 Nếu đồ giặt ủi của ông được nhận trước 4 giờ chiều, chúng tôi sẽ gửi nó lại sáng hôm sau.
15. I have some laundry to do in my room 201. Would you please send a maid to get it?
 Tôi có một số đồ cần giặt ủi trong phòng tôi 201. Vui lòng phái một nhân viên dọn phòng lên lấy nó.
16. Could you remove the stain on my skirt?
 Vui lòng tẩy vết ố trên váy của tôi nhé.
17. The rate list is included in your folder in the drawer.
 Bảng giá có trong bì kẹp hồ sơ của ông trong ngăn kéo.
18. It's in the drawer of the writing desk.
 Nó ở trong ngăn kéo bàn giấy.
19. Do you want your shirts to be starched?
 Ông có muốn áo sơ mi của ông được hồ cứng không?
20. I'd like my silk shirt to be hand-washed. Please use cold water. It might shrink.
 Tôi muốn áo sơ mi lụa của tôi được giặt tay. Hãy dùng nước lạnh. Nó có thể co lại đấy.
21. It's already 10 o'clock. I'm afraid it's too late for today's laundry.
 Đã 10 giờ rồi. Tôi e là quá trễ cho đợt giặt ủi hôm nay rồi.
22. Could you deliver it run in as soon as possible?
 Vui lòng giao nó ngay nhé.
23. Sorry, ma'am. We cannot launder embroidered items.
 Xin lỗi, thưa bà. Chúng tôi không thể giặt đồ thêu.
24. We've done what we are glad to do.
 Chúng tôi đã làm những điều chúng tôi hân hạnh được làm ạ.
25. We cannot be responsible for any damage.
 Chúng tôi không thể chịu trách nhiệm về bất kỳ hư hỏng nào.

26. I'm sorry, but we have no special equipment.
Tôi rất tiếc, nhưng chúng tôi không có thiết bị đặc biệt nào cả.
27. We cannot do this dry-cleaning.
Chúng tôi không thể giặt hấp cái này được.
28. Do you have a mending service?
Anh có dịch vụ sửa chữa không?
29. It has a tear in it. Could you mend it?
Nó bị rách. Vui lòng vá nó giùm.
30. Will the color run in the wash?
Màu có bị phai khi giặt không?
31. My coat is missing a button. Could you sew on the same kind?
Áo khoác của tôi mất một chiếc khuy. Vui lòng khâu một chiếc cùng loại nhé.
32. I spilled some oil on my pants. Can you be sure to wash it out?
Tôi làm đổ một ít dầu lên quần. Anh có chắc là giặt sạch được không?
33. We'll try to remove it, but cannot guarantee the result.
Chúng tôi sẽ cố xóa nó, nhưng không thể bảo đảm kết quả được.
34. Has the sweater shrunk?
Áo len đó đã bị co phải không?
35. The sweater is ruined.
Áo len đó bị hỏng rồi.
36. We will refund the cost of the laundry. You may buy a new sweater and give us the receipt.
Chúng tôi sẽ trả lại chi phí giặt ủi. Ông có thể mua một áo len mới và đưa cho chúng tôi giấy biên nhận.
37. You may buy a replacement and we'll refund the cost to you.
Ông có thể mua một cái thay thế và chúng tôi sẽ trả lại chi phí đó cho ông.

38. The laundry delivered to my room is not mine.
Áo quần giặt ủi được giao đến phòng tôi không phải của tôi.
39. Where are the misdelivered items?
Những thứ giao nhầm đâu rồi?
40. I'm terribly sorry for the inconvenience.
Tôi rất lấy làm tiếc vì sự bất tiện đó.
41. The collar is a bit scorched.
Cổ áo hơi bị cháy.
42. There is an extra charge.
Có phụ phí.
43. This is for washing and that is for dry-cleaning.
Cái này để giặt và cái kia để giặt hấp.
44. The laundryman will come to pick it up. You just leave it in the laundry bag behind the bathroom door.
Nhân viên giặt ủi sẽ đến lấy nó. Ông chỉ cần để nó trong túi đựng đồ giặt ủi sau cửa phòng tắm.
45. My silk dress is not color fast. Does it run in the wash?
Áo đầm lụa của tôi không bền màu. Nó có bị phai màu khi giặt không?
46. The laundry department is very experienced.
Bộ phận giặt ủi rất kinh nghiệm.
47. We'll try to dry-clean it for you so that the color won't run.
Chúng tôi sẽ cố giặt hấp nó cho bà để màu sẽ không bị phai.
48. I'm afraid you can't do a thing now.
Tôi e rằng bây giờ ông không thể làm gì được.
49. We charge 50% more for express service, but it takes only 4 hours.
Chúng tôi tính thêm 50% nữa cho dịch vụ tốc hành, nhưng chỉ mất 4 giờ thôi.

50. Do you offer dyeing service?
Anh có dịch vụ nhuộm không?
51. Please do not use bleach.
Xin đừng dùng thuốc tẩy.
52. What if I've got something to send to the laundry?
Tôi phải làm gì nếu tôi có cái gì đó để gửi đến bộ phận giặt ủi?
53. There's no laundry service on Sundays.
Không có dịch vụ giặt ủi vào chủ nhật.
54. We have different services here such as washing, dry-cleaning, ironing, dyeing and mending.
Chúng tôi có nhiều dịch vụ khác nhau ở đây như giặt, giặt hấp, ủi, nhuộm và sửa chữa.
55. For laundry service, dial 521 and you will get housekeeping.
Liên hệ dịch vụ giặt ủi, quay số 521 và ông sẽ gặp bộ phận quản lý nội thất.
56. You just dial 5 on your phone. That's laundry department.
Ông chỉ cần quay số 5 trên điện thoại. Đó là bộ phận giặt ủi.
57. I need them to be washed right away.
Tôi cần chúng được giặt ngay.
58. What color do you want your coat dyed into?
Ông muốn nhuộm áo khoác của ông sang màu gì?
59. This is to be pressed.
Cái này phải được ủi.
60. The shirt has got a terrible stain on it.
Áo sơ mi đó có một vết ố kinh khủng.
61. Laundry received before 10 a.m. will be returned by 6 p.m. on the same day.
Áo quần giặt ủi nhận trước 10 giờ sáng sẽ được trả lại trước 6 giờ chiều cùng ngày.

62. This shirt needs to be washed, starched and pressed.
Áo sơ mi này cần phải được giặt, hồ cứng và ủi.
63. This suit needs to be dry-cleaned and ironed.
Bộ đồ vét này cần phải được giặt hấp và ủi.
64. I want to have it dyed for a second time.
Tôi muốn nhờ nhuộm nó lần thứ hai.
65. We'll take care of it.
Chúng tôi sẽ lo chuyện đó.
66. Please check your laundry, ma'am.
Xin hãy kiểm tra đồ giặt ủi của bà, thưa bà.
67. Will you please fill in this laundry form?
Xin vui lòng điền tờ khai đồ giặt ủi này.
68. I'll send someone to pick up your laundry.
Tôi sẽ phái ai đó đến lấy đồ giặt ủi của ông.
69. What's your name and room number, please?
Vui lòng cho biết tên và số phòng của ông.
70. Actually, Mr. Bellow, you don't have to send your laundry in person.
Thực sự là, thưa ông Bellow, ông không cần phải đích thân gửi đồ giặt ủi của ông.
71. Just put your laundry in the plastic bag in the bathroom. I'll pick it up after I make the bed every morning.
Chỉ cần bỏ đồ cần giặt ủi của ông vào túi nhựa trong phòng tắm. Tôi sẽ lấy nó sau khi tôi dọn giường mỗi buổi sáng.
72. If you are in urgent need, tell the maid when she comes to collect them.
Nếu ông cần gấp, hãy nói với nhân viên dọn phòng khi cô ấy đến lấy chúng.
73. I'm afraid they'll not be ready until this evening.
Tôi e rằng chúng sẽ không sẵn sàng trước tối nay.
74. I'm afraid it's too late for today's laundry.
Tôi e rằng đã quá trễ cho đợt giặt ủi hôm nay.

C. Practical Dialogue

Đối thoại thực dụng

1. Telling a Guest about the Laundry Service Hours

Nói cho khách biết về giờ dịch vụ giặt ủi

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

H: Good morning, Housekeeping. May I help you?

Xin chào. Bộ phận quản lý nội thất đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes, I'd like to know something about your laundry service hours.

Vâng, tôi muốn biết đôi chút về giờ dịch vụ giặt ủi của anh.

H: If your laundry is received before 10 a.m., we will deliver it to your room by 6 p.m. on the same day. If we receive it before 3 p.m., you'll get it back on the next morning, sir.

Nếu đồ giặt ủi của ông được nhận trước 10 giờ sáng, chúng tôi sẽ giao nó đến phòng ông trước 6 giờ chiều cùng ngày. Nếu chúng tôi nhận nó trước 3 giờ chiều, ông sẽ nhận lại nó vào sáng hôm sau, thưa ông.

G: What are your rates?

Giá cả như thế nào vậy?

H: Would you please look at the rate list? It's contained in the stationery folder on the writing desk.

Xin ông vui lòng xem bảng giá. Nó có trong bì kẹp văn phòng phẩm trên bàn giấy.

G: I see. Well, could you send someone to room 305 to pick up some laundry for me?

Ra thế. Vậy, vui lòng phái ai đó đến phòng 305 để lấy đồ giặt ủi cho tôi nhé.

H: Certainly, sir. The roommaid will be there in a few minutes.
Vâng, thưa ông. Nhân viên dọn phòng sẽ đến đó trong một vài phút nữa.

G: Thank you.
Cám ơn.

H: You're welcome, sir.
Không có chi, thưa ông.

2. Laundry Service Procedure

Thủ tục dịch vụ giặt ủi

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

H: Housekeeping. May I come in?
Bộ phận quản lý nội thất đây. Tôi vào phòng được không?

G: Yes, I'd like to have this laundry done, please.
Được, tôi muốn nhờ giặt ủi đồ này.

H: Certainly, sir. Could you fill out the laundry form, please? It's in the drawer.
Vâng, thưa ông. Vui lòng điền tờ khai đồ giặt ủi này nhé. Nó ở trong ngăn kéo đấy.

G: Oh, I see. I'll do that then.
Ồ, ra thế. Tôi sẽ làm vậy.

H: Thank you, sir. By the way, do you want these shirts to be starched?
Cám ơn ông. Nhân tiện, ông có muốn những áo sơ mi này được hồ cứng không?

G: Yes, please.

Vâng.

H: Sorry, sir. And what about your sweater?

Xin lỗi, thưa ông. Và còn áo len của ông thì sao?

G: Well, I'd like this sweater washed by hand in cold water. It might shrink otherwise.

À, tôi muốn áo len này được giặt tay bằng nước lạnh. Nếu không, nó có thể co lại đấy.

H: By hand in cold water. I understand, sir.

Giặt tay bằng nước lạnh. Tôi hiểu, thưa ông.

G: Will it be ready by 6 p.m.?

Nó sẽ sẵn sàng trước 6 giờ chiều chứ?

H: I'm afraid it will be ready by noon tomorrow.

Tôi e rằng nó sẽ sẵn sàng trước trưa mai.

G: OK. That will do.

OK. Thế cũng được.

H: Thank you, sir. Have a nice day.

Cám ơn ông. Chúc ông một ngày vui vẻ.

3. Lateness for That Day's Laundry

Trễ đợt giặt ủi ngày hôm đó

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G: Hello. Is that housekeeping?

Xin chào. Bộ phận quản lý nội thất đó phải không?

H: Speaking. May I help you?

Bộ phận quản lý nội thất đang nghe đây. Bà cần gì ạ?

G: Yes. Could you send someone to pick up my laundry, please?

Vâng. Vui lòng phái ai đó đến lấy đồ giặt ủi của tôi nhé.

H: I'm afraid it's too late for today's laundry, ma'am. We can deliver it around 6 p.m. tomorrow.

Tôi e rằng đã quá trễ cho đợt giặt ủi hôm nay rồi, thưa bà. Chúng tôi có thể giao nó khoảng 6 giờ chiều mai.

G: That's OK. It's not urgent.

Được rồi. Không gấp mà.

H: The roommaid will be there in a few minutes, ma'am.

Nhân viên dọn phòng sẽ đến đó trong một vài phút nữa, thưa bà.

G: Thanks.

Cám ơn.

H: You are welcome, ma'am.

Không có chi, thưa bà.

4. The Laundry Being Dry-cleaned

Đồ giặt ủi được giặt hấp

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

H = Houseman Nhân viên giặt ủi

G: I'd like this garment dry-cleaned, please.

Tôi muốn áo này được giặt hấp.

H: I'm afraid we cannot launder embroidered items, ma'am.

Tôi e rằng chúng tôi không thể giặt đồ thêu, thưa bà.

G: Why not?

Tại sao không?

H: We do not have the facilities and we cannot take responsibility for any damage. I'm sorry for the inconvenience.

Chúng tôi không có máy móc và chúng tôi không thể chịu trách nhiệm về bất kỳ hư hỏng nào. Tôi xin lỗi vì sự bất tiện đó.

G: Never mind. But what about this coat?

Không sao. Nhưng còn áo khoác này thì sao?

H: I'm sorry, but we do not have the special equipment necessary.

Tôi rất tiếc, nhưng chúng tôi không có thiết bị đặc biệt cần thiết.

G: That's a nuisance!

Thật là bực mình!

H: I'm very sorry we couldn't help you, ma'am.

Tôi rất tiếc chúng tôi không thể giúp bà được, thưa bà.

G: That's not your fault.

Không phải lỗi của anh mà.

5. Mending & Removing Stains

Sửa chữa và tẩy sạch vết ố

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

H = Houseman Nhân viên giặt ủi

G: Do you have a mending service for clothes?

Anh có dịch vụ sửa chữa áo quần không?

H: Yes, sir. Can I help you?

Có, thưa ông. Ông cần gì ạ?

G: Well, I'd like these socks darned.

À, tôi muốn nhờ mended những chiếc vớ này.

H: I see, sir. We can mend them for you.

Ra thế, thưa ông. Chúng tôi sẽ sửa chúng cho ông.

G: There's a jacket, too. It has a tear in it.

Thêm cái áo khoác nữa. Nó bị rách.

H: I'm sorry, sir. We can mend a seam but not a hole.

Tôi rất tiếc, thưa ông. Chúng tôi có thể sửa đường nối chứ không sửa lỗ thủng.

G: So your laundry service is very limited, isn't it?

Vậy thì dịch vụ giặt ủi của các anh giới hạn quá nhỉ?

H: I'm sorry for the inconvenience, sir.

Tôi rất tiếc vì sự bất tiện đó, thưa ông.

G: That's OK. By the way, could you remove the stain on this jacket before it's dry-cleaned?

Được rồi. Nhân tiện, vui lòng tẩy sạch vết ố trên áo khoác này trước khi giặt hấp nó nhé.

H: What kind of stain is it, sir?

Vết ố loại gì vậy, thưa ông?

G: I spilled some soy sauce on it.

Tôi đã làm đổ một ít nước tương lên đó.

H: I'm sure it is easy to be washed out, sir.

Tôi chắc là nó sẽ được giặt sạch dễ dàng, thưa ông.

G: Are you sure? That's fine. How long do you think it will take?

Anh có chắc không? Thế thì hay lắm. Anh nghĩ sẽ mất bao lâu vậy?

H: I'm sorry, sir. But I will check with the laundry department and let you know.

Tôi xin lỗi, thưa ông. Nhưng tôi sẽ kiểm tra với bộ phận giặt ủi và cho ông biết.

G: Fine. I'd like it ready as soon as possible.

Tốt lắm. Tôi muốn nó sẵn sàng càng sớm càng tốt.

6. Misdelaivering the Laundry

Giao nhầm đồ giặt ủi

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

H: Housekeeping. May I help you?

Bộ phận quản lý nội thất đây. Bà cần gì ạ?

G: Yes. The maid misdelivered the laundry.

Vâng. Nhân viên dọn phòng đã giao nhầm đồ giặt ủi.

H: I'm sorry, ma'am. We will send someone immediately. (Goes to room)

Tôi rất tiếc, thưa bà. Chúng tôi sẽ phái người đến ngay. (Đi đến phòng)

H: Housekeeping. I've brought your laundry. Is this yours, ma'am?

Bộ phận quản lý nội thất đây. Tôi mang đồ giặt ủi của bà đến. Đồ này của bà phải không, thưa bà?

G: Yes, that's right. Please put it on the bed.

Vâng, đúng vậy. Xin hãy đặt nó lên giường.

H: Certainly, ma'am. May I have the misdelivered items, please?

Vâng, thưa bà. Vui lòng đưa lại cho tôi các món đồ giao nhầm nhé.

G: Sure, I'll get them for you.

Vâng, tôi sẽ lấy chúng cho anh.

H: Thank you, ma'am. I apologize to you for our carelessness.

Cám ơn bà. Tôi xin lỗi bà vì sự bất cẩn của chúng tôi.

G: That's all right.

Không sao đâu.

7. Items Left in the Room after Checking Out

Các món đồ để quên trong phòng sau khi trả phòng

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

H: Housekeeping. May I help you?

Bộ phận quản lý nội thất đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes, I've just checked out but I think I must have left my coat in my room.

Vâng, tôi vừa trả phòng xong nhưng tôi nghĩ chắc hẳn tôi đã để quên áo khoác của tôi trong phòng.

H: May I have your name and room number, please?

Vui lòng cho tôi biết tên và số phòng của ông.

G: Yes, it's John Smith and I was in room 5832.

Vâng, John Smith và tôi đã ở phòng 5832.

H: Could you come to room 5832 now? We'll wait for you there.

Bây giờ xin ông vui lòng đến phòng 5832. Chúng tôi sẽ chờ ông ở đó.

- G: OK. I'll be there right away. (*Goes to room*)
OK. Tôi sẽ đến đó ngay. (Đi đến phòng)
- H: Excuse me, sir, but are you Mr. Smith?
Xin lỗi, thưa ông, nhưng ông là ông Smith phải không?
- G: That's right.
Đúng vậy.
- H: Could you fill out this request slip, please?
Xin ông vui lòng điền phiếu yêu cầu này.
- G: Sure. Here you are.
Vâng. Đây này.
- H: I'm sorry, sir, but may I see some identification, please?
Tôi xin lỗi, thưa ông, nhưng cho phép tôi xem giấy tờ chứng minh.
- G: This is my driving licence.
Đây là bằng lái xe của tôi.
- H: Thank you, sir. (*Opens the door*) After you, sir.
Cám ơn ông. (Mở cửa) Mời ông vào trước, thưa ông.
- G: I think I must have left it in the closet. Ah, yes, here it is.
Tôi nghĩ chắc hẳn tôi đã để quên nó trong tủ. À, vâng, nó đây rồi.

8. When the Laundry is Damaged

Khi đồ giặt ủi bị hư hỏng

Dialogue:

Đối thoại:

V = Valet Nhân viên phục vụ

G = Guest Khách

V: May I come in? I bring you your laundry.

Tôi vào được không? Tôi mang đồ giặt ủi của ông đến.

G: Yes. Come in, please.

Vâng. Mời vào.

V: Mr. Brown, your laundry is here. May I leave it on the bed?

Thưa ông Brown, đồ giặt ủi của ông đây. Tôi để nó lên giường nhé?

G: Oh, yes. Thank you!

Ồ, vâng. Cảm ơn!

V: You'd better check it, sir.

Ông nên kiểm tra nó, thưa ông.

G: *(Mr. Brown finds a burnt hole on the collar of the suit.)* Look at it. The suit is burnt.

(Ông Brown thấy một lỗ cháy trên cổ áo vét.) Nhìn kia. Bộ đồ vét bị cháy.

V: I'm sorry, sir. I'll take it back to the laundry department. *(After some time)* The laundry will pay for the damage, sir.

Tôi rất tiếc, thưa ông. Tôi sẽ mang nó lại cho bộ phận giặt ủi. (Sau đó một lúc) Bộ phận giặt ủi sẽ thanh toán cho hư hỏng đó, thưa ông.

G: But I'm leaving for New York and I have no time to buy a new one.

Nhưng tôi sắp rời đây đi New York và tôi không có thời gian để mua một bộ mới.

V: You could get one in our shopping arcade and give us the receipt. But we can only pay you ten times the laundry fee of the suit at most.

Ông có thể mua một bộ trong khu mua sắm có mái vòm của chúng tôi và đưa cho chúng tôi giấy biên nhận. Nhưng chúng tôi chỉ có thể thanh toán cho ông tối đa gấp mười lần phí giặt ủi bộ đồ vét đó thôi.

G: Well, that's a good idea!

À. ý kiến hay đấy!

D. Conclusion

Kết luận

1. express service *dịch vụ tốc hành*

express nhanh, tốc hành

Ví dụ:

an express train

xe lửa tốc hành

express mail

thư tín tốc hành

2. laundry service *dịch vụ giặt ủi có nhiều hạng mục.*

Ví dụ:

washing giặt

dry-cleaning giặt hấp

ironing ủi

dyeing nhuộm

mending sửa chữa

Nhân viên phục vụ đến phòng lấy quần áo cần phải hỏi rõ: **Would you like it to be dry-cleaned?**

Nếu khách có yêu cầu cụ thể nào đó về cách thức giặt thì bạn hãy lưu ý lắng nghe và thực hiện đúng như yêu cầu của họ.

3. Có một số khách sạn không có thiết bị giặt khô, bạn phải giải thích với khách:

I'm sorry, but we have no special equipment.

Tôi rất tiếc, nhưng chúng tôi không có thiết bị đặc biệt.

4. Trong quá trình giặt, nếu xảy ra tình trạng làm hư hỏng quần áo của khách, bạn hãy nói rõ điều đó và yêu cầu được bồi thường. Bạn có thể nói:

I'm sorry your sweater is ruined, but we will refund the cost of the laundry service and the sweater.

Tôi xin lỗi vì áo len của ông đã bị hư, nhưng chúng tôi sẽ trả lại chi phí dịch vụ giặt ủi và chi phí mua áo len đó.

5. Khi mang quần áo đã giặt xong trả lại cho khách, nên yêu cầu họ kiểm tra lại: **Please check your laundry, ma'am.**

6. **Would you please fill in the laundry sheet?**

Đây là câu dùng để yêu cầu khách điền vào phiếu khi gửi đồ đi giặt.

7. **speaking** là từ thường dùng khi gọi điện.

Ví dụ:

Is that Housekeeping? Speaking.

Bộ phận quản lý nội thất đó phải không? Bộ phận quản lý nội thất đang nghe đây.

This is Charlie speaking.

Charlie đang nghe đây.

8. **as soon as possible** *càng nhanh càng tốt*

as ... as possible *càng ... càng tốt*

Khách bao giờ cũng muốn được phục vụ nhanh nhất, vì vậy họ rất thường dùng cách nói này.

9. **I'm afraid ...** *Tôi e rằng ...*

Ví dụ:

I'm afraid it's too late for today's laundry, ma'am.

Tôi e rằng đã quá trễ cho đợt giặt ủi hôm nay rồi, thưa bà.

Nếu bạn nói thẳng là **It's too late for today's laundry.** thì không được lịch sự lắm.

10. Khi cần thiết phải yêu cầu khách trình giấy tờ thì phải nói một cách lịch sự là:

Ví dụ:

I'm sorry, but may I see your identification, please?

Tôi xin lỗi, nhưng cho phép tôi xem giấy tờ chứng minh của ông.

Sau khi xem xong, đừng quên cảm ơn.

11. **shopping arcade** *khâu mua sắm có mái vòm.* Còn có một số cách nói khác là: **shopping center, shopping area,** và **hotel bazaar.**

12. **I spilled some soy sauce on it.**

Spill nghĩa là *làm văng ra, làm đổ.*

Ví dụ:

Spill ink on the desk.

Làm đổ mực lên bàn.

Spill the salt all over the floor.

Làm đổ muối khắp nền nhà.

13. **take responsibility for** *chịu trách nhiệm*

Ví dụ:

We cannot take responsibility for any damage.

Chúng tôi không thể chịu trách nhiệm về bất kỳ hư hỏng nào.

Còn có cách nói khác là **be responsible for.**

Ví dụ:

You must be responsible for this job.

Anh phải chịu trách nhiệm cho công việc này.

Maintenance Service

Dịch vụ bảo trì

A. Vocabulary

| | |
|--------------------|-------------------------------|
| maintenance | <i>bảo trì</i> |
| electrician | <i>thợ điện</i> |
| absent-minded | <i>dãng trí</i> |
| go wrong | <i>bị hỏng; bị trục trặc</i> |
| toilet | <i>phòng vệ sinh</i> |
| water tap | <i>vòi nước</i> |
| wobbly | <i>lảo đảo; nháy liên tục</i> |
| fix | <i>sửa chữa</i> |
| right away | <i>ngay; ngay lập tức</i> |
| excellent service | <i>dịch vụ tuyệt vời</i> |
| vain | <i>vô ích; vô hiệu</i> |
| clogged | <i>bị nghẹt; bị tắc</i> |
| air-conditioner | <i>máy điều hòa không khí</i> |
| duplicate | <i>giống hệt</i> |
| service department | <i>bộ phận dịch vụ</i> |

Từ vựng

| | |
|-----------------|-----------------------|
| light | <i>dèn</i> |
| shower | <i>vòi sen</i> |
| drip | <i>chảy nhỏ giọt</i> |
| heating system | <i>hệ thống sưởi</i> |
| repair | <i>sửa chữa</i> |
| replace | <i>thay thế; thay</i> |
| be out of order | <i>bị hỏng</i> |
| flush | <i>dội nước</i> |
| dim | <i>mờ; lờ mờ</i> |
| bright | <i>sáng</i> |
| blow a fuse | <i>nổ cầu chì</i> |
| knock at | <i>gõ (cửa)</i> |
| personally | <i>đích thân</i> |
| fuse | <i>cầu chì</i> |
| repairman | <i>thợ sửa chữa</i> |
| demonstrate | <i>trình bày</i> |
| be sorry about | <i>xin lỗi về</i> |

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

- Did you call the service department?
Ông đã gọi điện cho bộ phận dịch vụ phải không?
- Did you ring for maintenance service?
Bà đã gọi điện cho dịch vụ bảo trì phải không?

3. Excuse me. I need some help.
Xin lỗi. Tôi cần được giúp đỡ.
4. It seems that something has gone wrong with the air-conditioner in my room.
Đường như máy điều hòa không khí trong phòng tôi có gì đó trục trặc.
5. There seems to be something wrong with the light in my room.
Đường như đèn trong phòng tôi có gì đó trục trặc.
6. The toilet has some problem.
Phòng vệ sinh có vấn đề.
7. The shower can't work.
Vòi sen không hoạt động.
8. The water tap drips all day long.
Vòi nước chảy nhỏ giọt suốt ngày.
9. The toilet is stopped up.
Phòng vệ sinh bị nghẹt.
10. The TV picture is wobbly.
Hình ảnh ti vi bị nháy liên tục.
11. The heating system does not work well.
Hệ thống sưởi không hoạt động tốt.
12. I'll send for an electrician to fix it.
Tôi sẽ yêu cầu thợ điện đến sửa nó.
13. May I have a look at it?
Cho phép tôi xem nó nhé.
14. Let me have a look first.
Để tôi xem trước đã.
15. I'll check and see what the problem is.
Tôi sẽ kiểm tra xem có chuyện gì vậy.

16. Is it better now?
Bây giờ có tốt hơn không?
17. We'll send someone to repair it.
Chúng tôi sẽ phái một người đến sửa nó.
18. I'll do it right away.
Tôi sẽ làm ngay.
19. Is there anything else to be repaired?
Có gì khác cần được sửa chữa nữa không?
20. I'll take care of it.
Tôi sẽ lo chuyện đó.
21. I'll replace it for you.
Tôi sẽ thay nó cho ông.
22. You may try it.
Ông có thể thử.
23. We'll bring the replacement immediately.
Chúng tôi sẽ mang đồ đến thay ngay.
24. I'm sorry we can't fix it today.
Tôi rất tiếc chúng tôi không thể sửa nó hôm nay được.
25. The curtains in my room will not close.
Rèm cửa trong phòng tôi không đóng lại được.
26. The toilet is overflowing.
Phòng vệ sinh bị ngập nước.
27. The desk lamp is broken.
Đèn bàn bị vỡ.
28. The fuse has blown in the bathroom.
Cầu chì trong phòng tắm bị nổ.
29. The alarm clock in my room is not working.
Đồng hồ báo thức trong phòng tôi không hoạt động.

30. I'll take care of it personally.
Đích thân tôi sẽ lo chuyện đó.
31. It's clogged.
Nó bị nghẹt.
32. Do you mind if I move your things?
Cảm phiền cho phép tôi dọn đồ đạc của ông nhé?
33. The toilet doesn't flush.
Phòng vệ sinh không dội nước được.
34. I tried to fix it, but in vain.
Tôi đã cố sửa nó, nhưng vô ích.
35. Since the water pipes are being repaired, cold water is not available from 9 a.m. to 4 p.m.
Vì ống nước đang được sửa chữa, nên sẽ không có nước lạnh từ 9 giờ sáng đến 4 giờ chiều.
36. Is your air-conditioner OK?
Máy điều hòa không khí của ông chạy tốt chứ?
37. Can you send someone up? The bulb in my bedside lamp is broken.
Vui lòng phái ai đó lên. Bóng đèn trong cây đèn cạnh giường của tôi bị vỡ.
38. I've bought the spare fuse.
Tôi đã mua cầu chì dự trữ rồi.
39. Electrician. May I come in?
Thợ điện đây. Tôi vào phòng được không?
40. It's working now. Thank you.
Bây giờ nó đang hoạt động. Cảm ơn.
41. This part needs to be changed. I'll get a new one in a minute.
Bộ phận này cần phải được thay. Tôi sẽ lấy một cái mới ngay.
42. Thank you for your excellent service.
Cảm ơn về dịch vụ tuyệt vời của các anh.

43. I'm sorry for that. I'll tell the manager of the maintenance department. He will deal with it at once.

Tôi xin lỗi về việc đó. Tôi sẽ báo với trưởng bộ phận bảo trì. Ông ấy sẽ giải quyết việc đó ngay.

44. We won't take tips, but thank you anyway.

Chúng tôi không nhận tiền boa, nhưng dù sao cũng cảm ơn ông.

C. Practical Dialogue

Đối thoại thực dụng

1. Repairing the TV Set

Sửa ti vi

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

E = Electrician thợ điện

G: This is Tylor speaking, room 925. The TV set in my room doesn't work.

Tylor, phòng 925 đây. Ti vi trong phòng tôi không hoạt động.

H: What's wrong with it?

Nó bị trục trặc gì vậy?

G: It doesn't show any pictures.

Nó không có hình.

H: I'm sorry to hear that. I'll call the maintenance department right away. We do apologize for the inconvenience. Anything else?

Tôi rất tiếc khi nghe vậy. Tôi sẽ gọi điện cho bộ phận bảo trì ngay. Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện đó. Có gì khác nữa không ạ?

G: The control knob of the air-conditioner is out of order, either.

Núm điều chỉnh của máy điều hòa không khí cũng bị hỏng.

H: Oh, I see. We will have them repaired at once. Would you please wait a few minutes? (*About ten minutes later, the electrician knocks at the door.*)

Ồ, ra thế. Chúng tôi sẽ nhờ sửa chúng ngay. Xin ông vui lòng chờ cho một lát. (Khoảng mười phút sau, thợ điện gõ cửa.)

E: Electrician. May I come in?

Thợ điện đây. Tôi vào phòng được không?

G: Come in, please.

Mời vào.

E: Good morning, sir. Let me have a look at the TV set and the air-conditioner. (*He finishes repairing soon.*) Everything is OK now. You can try.

Xin chào ông. Cho phép tôi xem ti vi và máy điều hòa không khí. (Chẳng bao lâu anh ấy sửa xong.) Bây giờ mọi thứ đều ổn cả rồi. Ông có thể thử.

G: Yes, they are working very well. Thank you for your excellent service.

Vâng, chúng hoạt động tốt lắm. Cảm ơn dịch vụ tuyệt vời của các anh

E: You are welcome, sir.

Không có chi, thưa ông.

2. The Light Needs Repairing

Đèn cần phải được sửa

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

B = Mr. Bellow Ông Bellow

E = Electrician thợ điện

B: I've locked myself out of the room. May I borrow a duplicate key?

Tôi bị khóa ngoài phòng không vào được. Vui lòng cho tôi mượn một chìa khóa giống hệt vậy được không?

H: Don't worry, Mr. Bellow. I'll open the door for you. (*He opens the door with a duplicate key.*)

Đừng lo, thưa ông Bellow. Tôi sẽ mở cửa cho ông. (Anh ấy mở cửa bằng một chìa khóa giống hệt.)

B: Thank you very much. Sometimes, I'm quite absent-minded.

Cám ơn rất nhiều. thỉnh thoảng, tôi đang trí lăm.

H: It doesn't matter, Mr. Bellow. What else can I do for you?

Không sao, thưa ông Bellow. Ông có cần gì khác nữa không ạ?

B: Ah, I'm afraid there's something wrong with the mini-bar.

À, tôi e là quầy rượu nhỏ có trục trặc gì đấy.

H: I'm sorry. May I have a look at it?

Tôi rất tiếc. Cho phép tôi xem nó nhé?

B: Here it is.

Đây này.

H: *(Trying to fix it, but in vain.)* I'll send for an electrician from the maintenance department. We can have it repaired. Please wait just a few minutes, Mr. Bellow. *(He leaves the room. Ten minutes later, there is a knock on the door.)*

(Cố gắng sửa nó, nhưng vô ích.) Tôi sẽ yêu cầu một thợ điện ở bộ phận bảo trì đến. Chúng ta có thể nhờ sửa nó. Xin hãy chờ cho một lát, thưa ông Bellow. *(Anh ấy rời phòng. Mười phút sau, có tiếng gõ cửa.)*

E: May I come in?

Tôi vào phòng được không?

B: *(Opening the door)* How do you do?

(Mở cửa) Xin chào.

E: How do you do? The mini-bar is not working well, is it, Mr. Bellow?

Xin chào. Quầy rượu nhỏ không hoạt động tốt, phải không, thưa ông Bellow?

B: No, it isn't.

Đúng vậy.

E: Let me have a look. *(He finishes the repairing and checks other electric facilities in the room.)* Mr. Bellow, everything is OK now.

Cho tôi xem nào. (Anh ấy sửa xong và kiểm tra các thiết bị điện khác trong phòng.) Thưa ông Bellow, bây giờ mọi thứ đều ổn cả.

B: What efficiency! Thanks a lot. *(Taking out some RMB)* This is for you.

Thật hiệu quả làm sao! Cảm ơn nhiều. (Lấy ra một số nhân dân tệ) Cái này cho anh đây.

E: Oh, no. We won't accept tips, but thank you anyway. We wish you a nice stay with us, Mr. Bellow.

Ồ, không. Chúng tôi không nhận tiền boa, nhưng dù sao cũng cảm ơn ông. Chúng tôi mong ông ở chỗ chúng tôi vui vẻ, thưa ông Bellow.

3. The Heating System Goes Wrong

Hệ thống sưởi bị hỏng

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

H: Housekeeping. May I come in?

Bộ phận quản lý nội thất đây. Tôi vào phòng được không?

G: Sure. Come in.

Vâng. Vào đi.

H: Did you call for maintenance service, ma'am?

Bà đã gọi điện cho dịch vụ bảo trì phải không, thưa bà?

G: Yes. The heating system isn't working.

Vâng. Hệ thống sưởi không hoạt động.

H: I'm very sorry, ma'am. An engineer will come and check it immediately.

Tôi rất lấy làm tiếc, thưa bà. Kỹ sư sẽ đến kiểm tra ngay.

G: Oh, and another thing, people next door are very noisy.

Ồ, và thêm một chuyện nữa, những người ở cạnh phòng rất ồn ào.

H: I'm very sorry about the noise, ma'am. We will check into it.

Tôi xin lỗi về tiếng ồn đó, thưa bà. Chúng tôi sẽ kiểm tra chuyện đó.

G: Fine, don't forget.

Tốt lắm, đừng quên nhé.

H: I'll take care of it personally. Have a good night.

Dịch thân tôi sẽ lo chuyện đó. Chúc bà ngủ ngon.

4. Showing How to Use Certain Facilities

Chỉ cách sử dụng một số thiết bị

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

B = Mr. Bellow Ông Bellow

H: Good morning. Housekeeping. May I help you?

Xin chào. Bộ phận quản lý nội thất đây. Ông cần gì ạ?

B: Certainly. This is Bellow calling from Room 908. The air-conditioner in my room refuses to work. I couldn't get any cool air.

Vâng. Bellow đang gọi từ phòng 908 đây. Máy điều hòa không khí trong phòng tôi không chịu hoạt động. Tôi không có một làn gió mát nào cả.

H: I'm terribly sorry to hear that. I'll send the repairman to fix it right away.

Tôi rất lấy làm tiếc khi nghe vậy. Tôi sẽ phái thợ sửa chữa đến sửa nó ngay.

(The repairman (R) comes and fixes the air-conditioner.)

(Thợ sửa chữa (R) đến sửa máy điều hòa không khí đó.)

R: How do you feel now?

Bây giờ ông cảm thấy thế nào?

B: Oh, I can feel the cool air now. One more thing, just now I was about to take a shower, but no hot water came out.

Ồ, bây giờ tôi có thể cảm thấy làn gió mát rồi. Một điều nữa, vừa rồi tôi định tắm vòi sen, nhưng không có giọt nước nóng nào chảy ra cả.

R: Oh, I'm sorry. May I have a look?

Ồ, tôi rất tiếc. Cho phép tôi xem thử nhé?

B: Go ahead, please.

Cứ xem tự nhiên.

R: Mr. Bellow, those shower controls are difficult to use. Did you pull the handle out and move it to the right?

Thưa ông Bellow, bộ điều chỉnh vòi sen đó khó sử dụng lắm. Ông có kéo cần ra và đẩy nó qua bên phải không?

B: No, I didn't.

Không.

R: *(The repairman demonstrates how to use the controls.)* Now, could you please try it again?

(Thợ sửa chữa trình bày cách sử dụng bộ điều chỉnh.) Bây giờ, xin ông vui lòng thử lại.

B: Oh, I can handle it now. Thank you.

Ồ, bây giờ tôi có thể điều khiển nó rồi. Cảm ơn.

5. There is Something Wrong with the Toilet

Phòng vệ sinh bị trục trặc gì đó

Dialogue:

Đối thoại:

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G = Guest Khách

R = Repairman Thợ sửa chữa

H: Housekeeping. Can I help you?

Bộ phận quản lý nội thất đây. Ông cần gì ạ?

G: Yes, there seems to be something wrong with the toilet.

Vâng, dường như phòng vệ sinh có gì đó bị trục trặc.

H: We'll send someone up to repair it immediately. What's your room number, please?

Chúng tôi sẽ phái người đến sửa nó ngay. Phòng của ông số mấy vậy?

G: 804.

804.

.....

R: Repairman. May I come in?

Thợ sửa chữa đây. Tôi vào phòng được không?

G: Come in.

Vào đi.

R: What's the trouble, sir?

Có chuyện gì vậy, thưa ông?

G: The toilet doesn't flush.

Phòng vệ sinh không dội nước được.

R: Let me see. Oh, it's clogged It's all right now. You may try it.

Để tôi xem.Ồ, nó bị nghẹt ... Bây giờ thì ổn rồi. Ông có thể thử.

G: Yes, it's working now.

Vâng, bây giờ nó hoạt động rồi.

R: Anything else, sir?

Còn gì khác nữa không ạ, thưa ông?

G: Yes. The light in this room is too dim. Please get me a brighter one.

Vâng. Đèn trong phòng này mờ quá. Xin hãy thay cho tôi cái đèn sáng hơn.

R: Certainly, sir. I'll be back right away Do you mind if I move your things?

Vâng, thưa ông. Tôi sẽ quay lại ngay ... Cảm phiền cho phép tôi dọn đồ đạc của ông nhé?

G: Oh, no. Go ahead.

Ồ, vâng. Cứ tự nhiên.

R: How is the light now?
Bây giờ đèn như thế nào?

G: It's much better now.
Bây giờ thì tốt hơn nhiều rồi.

R: If you need any other things, please let us know.
Nếu ông cần thêm điều gì khác, xin hãy cho chúng tôi biết.

G: Yes, I will.
Vâng, nhất định vậy.

R: Good night, sir.
Chúc ông ngủ ngon.

6. Paying for the Damage While Ringing for Maintenance Service

Thanh toán cho thiệt hại khi gọi điện cho dịch vụ bảo trì

Dialogue:

Đối thoại:

G = Guest Khách

O = Operator Nhân viên trực tổng đài

H = Housekeeper Nhân viên quản lý nội thất

G: Hello, operator? This is Mr. Lucas speaking.
Xin chào, nhân viên trực tổng đài phải không? Ông Lucas đây.

O: Yes. What can I do for you?
Vâng. Ông cần gì ạ?

G: I'd like to speak to the housekeeper. I'm in Room 403. I have some bad news to tell him. *(The operator puts the call through.)*
Tôi muốn gặp nhân viên quản lý nội thất. Tôi ở phòng 403. Tôi có một vài tin xấu để báo cho ông ấy đây. (Nhân viên trực tổng đài nói máy.)

- H: What's the news, sir?
Tin gì vậy ạ. thưa ông?
- G: This is Mr. Lucas. I went out this morning and the children played hide-and-seek in the room. They broke the reading lamp on the desk and the curtains fell to the ground. Could you send someone to fix the curtains and bring me another lamp?
Ông Lucas đây. Sáng nay tôi đi vắng và bọn trẻ chơi trò trốn tìm trong phòng. Chúng đã làm vỡ đèn đọc sách trên bàn giấy và rèm cửa rơi xuống đất. Vui lòng phái người đến gắn lại rèm cửa và mang cho tôi cây đèn khác nhé.
- H: Of course, sir. I'll send someone from the maintenance department to your room. Thank you for calling.
Vâng, thưa ông. Tôi sẽ phái một người ở bộ phận bảo trì đến phòng của ông.
- G: I'm terribly sorry.
Tôi rất lấy làm tiếc.
- H: That's nothing. We'll take care of that, Mr. Lucas. But I'm afraid you'll have to pay for the damage.
Không sao. Chúng tôi sẽ lo chuyện đó, thưa ông Lucas. Nhưng tôi e rằng ông sẽ phải thanh toán cho thiệt hại đó.
- G: Oh, I will.
Ồ, nhất định vậy.
- H: May I have your room number, sir?
Vui lòng cho tôi biết số phòng của ông.
- G: Room 403.
Phòng 403.
- H: Yes, Room 403. Don't worry. I'll see to it at once. Good-bye.
Vâng, phòng 403. Đừng lo. Tôi sẽ xem xét việc đó ngay. Tạm biệt.
- G: Good-bye.
Tạm biệt.

D. Conclusion

Kết luận

1. Trong chương này, chúng ta nói về bộ phận bảo trì trong khách sạn. So sánh với những chương khác thì từ ngữ chuyên dùng cho chương này tương đối ít, nhưng có một số cách diễn đạt rất hữu ích vẫn cần được ghi nhớ. Ví dụ như khi **electrician** giúp khách sửa chữa xong, còn nói thêm một câu: **Is there anything else to be repaired?** làm khách cảm nhận được sự tận tâm của anh ta.

2. **It doesn't work.**

work ở đây có nghĩa là *vận hành hay hoạt động*. Tuyệt đối đừng nói là **It is bad**. Khi sửa xong thì nói **It is working now**. *Bây giờ nó hoạt động rồi.*

3. **I'll take care of it personally.**

Khi bạn nói câu này khách sẽ cảm nhận được sự tận tâm của bạn. Nghe xong câu này họ sẽ thấy rất dễ chịu.

4. **Do you mind ...?** Đây là cách dùng để hỏi thái độ của khách.

Ví dụ:

Do you mind if I move your things?

Cảm phiền cho phép tôi dọn đồ đạc của ông nhé?

5. Nhân viên bảo trì đến phòng của khách, gõ cửa và nói: **Electrician, may I come in?** sau khi khách mời mới được vào phòng.

6. **We can have it repaired.**

Câu này tương đương với **We'll ask someone to repair it**.

Cách dùng **have sth. done** rất thường gặp.

Ví dụ:

I'll have my hair cut.

Tôi sẽ đi cắt tóc.

Tương đương với **I'll ask the barber to cut my hair**.

7. **out of order xảy ra sự cố hoặc bị hỏng.**

Ví dụ:

The air-conditioner is out of order.
Máy điều hòa không khí bị hỏng.

My stomach is out of order.
Bao tử tôi bị rối loạn.

8. Khi khách tỏ ý xin lỗi: **I'm terribly sorry**, bạn phải trả lời như thế nào?
Bạn có thể nói:

Oh, that's nothing, sir.
Ồ, không có chi, thưa ông.

hoặc

It doesn't matter, please don't worry, ma'am.
Không sao, xin đừng lo, thưa bà.

9. Đôi khi khách thấy bạn làm việc tận tình, để tỏ ý cảm ơn họ có thể cho bạn tiền boa. Bạn có thể từ chối: **Oh, no, sir. We won't accept tips, but thank you anyway.** hoặc **Thank you, sir, but I'm afraid I can't accept tips from our guests.**

10. Khi nói tiếng Anh, người ta hay diễn đạt khái niệm *ngay lập tức*. Có nhiều cách để nói như là: **at once, immediately, right away, in a minute, v.v...**

Ví dụ:

I'll get a new lamp at once.
Tôi sẽ lấy đèn mới đến ngay.

để khách thấy được sự nhiệt tình của bạn. Thật ra, tất cả những gì bạn làm không chỉ vì khách mà còn vì khách sạn tức là vì chính bản thân bạn. Người ta thường ví đội ngũ phục vụ là các cửa sổ để khách trọ nhìn qua đó mà thấy được cung cách phục vụ của khách sạn. Có tạo được ấn tượng tốt nơi khách trọ hay không hoàn toàn phụ thuộc vào đội ngũ phục vụ.

11. **How do you do?** là câu thường dùng để chào hỏi khi gặp mặt; người nghe cũng trả lời bằng một câu giống hệt như vậy. Nhưng với:

How are you?

Ông/Bà có khỏe không?

thì phải trả lời:

Fine, thanks. And you?

Khỏe, cảm ơn. Còn ông/bà thì sao?

12. **Everything is OK now.**

Đây là câu nói ngay sau khi nhân viên bảo trì sửa chữa xong chỗ hỏng hóc. Tiếp đó còn có thể nói thêm:

You may try it, sir.

Ông có thể thử, thưa ông.

Chamber Service & Other Services

Dịch vụ dọn phòng và
các dịch vụ khác

A. Vocabulary

turn-down service *dịch vụ điều chỉnh*
 tidy up *dọn dẹp*
 draw the curtains *kéo rèm cửa*
 at one's service *sẵn sàng phục vụ ai*
 feel well *cảm thấy khỏe*
 recover *hồi phục; bình phục*
 sore throat *viêm họng*
 take medicine *uống thuốc*
 next time *lần tới*
 check-out room *phòng khách vừa trả*
 on request *theo yêu cầu*
 appreciate *cảm kích*
 make up the room *dọn phòng*
 baby-sitter *người giữ trẻ*

Từ vựng

call a doctor *gọi bác sĩ*
 pains *cơn đau*
 cough *hò*
 as soon as *ngay khi*
 boiled water *nước sôi*
 typical Chinese tea *trà Trung Quốc điển hình*
 dizzy *chóng mặt*
 upset *khó chịu*
 mineral water *nước khoáng*
 take care of *chăm sóc*
 do some reading *đọc sách*
 extra service *dịch vụ phụ*
 permission *sự cho phép*
 overnight staff *nhân viên trực suốt đêm*

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

1. Turn-down service. May I come in?
Dịch vụ điều chỉnh đây. Tôi vào phòng được không?
2. Would you mind me making up the room now?
Cảm phiền cho phép tôi dọn phòng bây giờ nhé?

3. When would you like me to do your room, sir?
 Khi nào ông muốn tôi dọn phòng, thưa ông?
4. What time would it be convenient?
 Máy giờ thì tiện?
5. Would you like me to clean up your room right now?
 Ông có muốn tôi lau phòng ngay bây giờ không?
6. We will come and clean your room immediately.
 Chúng tôi sẽ đến lau phòng của ông ngay.
7. I will get your room ready as soon as possible.
 Tôi sẽ chuẩn bị phòng sẵn sàng ngay.
8. Your room will be ready in half an hour.
 Phòng của ông sẽ sẵn sàng trong nửa giờ nữa.
9. If you want us to make up your room early, just let us know.
 Nếu ông muốn chúng tôi dọn phòng của ông sớm, xin hãy cho chúng tôi biết.
10. May we clean your room now, sir?
 Cho phép chúng tôi dọn phòng bây giờ nhé, thưa ông.
11. Shall we come back later, sir?
 Chúng tôi sẽ quay lại sau nhé, thưa ông.
12. I'm sorry, but could you wait another 30 minutes, please?
 Tôi rất tiếc, nhưng vui lòng chờ thêm 30 phút nữa nhé.
13. May I do the turn-down service for you?
 Cho phép tôi làm dịch vụ điều chỉnh cho phòng của ông bà nhé.
14. Would you tidy up a bit in the bathroom?
 Vui lòng dọn dẹp một chút trong phòng tắm nhé.
15. I've just taken a bath and it is quite a mess now.
 Tôi vừa mới tắm xong và bây giờ nó khá bẽ bộn.

16. Would you like me to draw the curtains for you, sir?
Ông có muốn tôi kéo rèm cửa cho ông không, thưa ông?
17. May I turn on the lights for you?
Tôi bật đèn lên cho ông bà nhé?
18. I'm always at your service.
Tôi luôn luôn sẵn sàng phục vụ ông.
19. We always try to have rooms made up early on request.
Chúng tôi luôn luôn cố gắng dọn phòng sớm theo yêu cầu.
20. Call for service at any time.
Hãy gọi điện yêu cầu dịch vụ bất cứ lúc nào.
21. Please contact us if you have any problem, sir. We'll do our best to help you.
Xin hãy liên hệ với chúng tôi nếu ông có bất kỳ vấn đề nào, thưa ông. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức mình để giúp ông.
22. The baby-sitter will come at 6 p.m., sir.
Người giữ trẻ sẽ đến lúc 6 giờ chiều, thưa ông.
23. I'm sorry to hear that you are not feeling well.
Tôi rất tiếc khi nghe nói rằng ông không được khỏe.
24. Shall I call a doctor for you?
Tôi gọi bác sĩ cho ông nhé?
25. Hope you'll recover soon.
Hy vọng ông chóng bình phục.
26. Do you have any diarrhoea?
Ông có bị tiêu chảy không?
27. I've got an upset stomach.
Tôi thấy khó chịu trong bao tử.
28. Do you have pains now and again?
Thỉnh thoảng ông có bị đau không?

29. Do you feel nauseated?
Ông có thấy buồn nôn không?
30. Have you any fever or any other symptoms such as a sore throat or a cough?
Ông có bị sốt hay có triệu chứng nào khác như viêm họng hay ho không?
31. Please take the medicine according to the instructions.
Xin hãy uống thuốc này theo hướng dẫn.

C. Practical Dialogue Đối thoại thực dụng

1. Making up the Room

Dọn phòng

Dialogue:

Đối thoại:

RA = Room Attendant Nhân viên trực phòng

M = Mrs. Bellow Bà Bellow

B = Mr. Bellow Ông Bellow

Scene: The room attendant with a trolley meets the Bellows in the corridor.

Cảnh: Nhân viên trực phòng đang đẩy xe thì gặp gia đình Bellow ở hành lang.

RA: Good morning, Mr. and Mrs. Bellow. May I come through, please?

Xin chào, ông và bà Bellow. Cho phép tôi đi qua nhé?

M: Good morning. It's almost 11 o'clock, and our room hasn't been made up yet.

Xin chào. Gần 11 giờ rồi mà phòng chúng tôi vẫn chưa được dọn.

RA: I'm so sorry, madam. I was just coming along to your room. I'll be there as soon as I finish this one.

Tôi xin lỗi, thưa bà. Tôi vừa định đến phòng ông bà. Tôi sẽ đến đó ngay khi tôi dọn xong phòng này.

M: Really? Could you do our room first next time? We always seem to be the last.

Thật vậy sao? Lần tới vui lòng dọn phòng chúng tôi trước nhé. Thường như chúng tôi luôn luôn được dọn cuối cùng đấy.

RA: Well, I have a section of fourteen rooms, and I always do the check-out rooms first unless there is a request.

À, tôi được phân công mười bốn phòng, và tôi luôn luôn dọn những phòng khách vừa trả trước trừ phi có yêu cầu.

B: Check-out rooms? What are they? Do you mean that the people who go out early get their rooms done first? If that is so, we were out at 7:30 this morning.

Những phòng khách vừa trả à? Chúng là gì vậy? Ý cô nói là những người ra khỏi phòng sớm sẽ được dọn phòng trước phải không? Nếu vậy, chúng tôi đã ra khỏi phòng lúc 7 giờ 30 sáng nay đấy.

RA: A check-out room means a room which is being vacated at the end of a guest's stay. We have to get the room ready for sale again by the front desk.

Phòng khách vừa trả có nghĩa là phòng đang được bỏ trống cuối thời gian lưu trú của một khách trọ. Chúng tôi phải chuẩn bị phòng sẵn sàng để bàn lễ tân cho thuê lại.

B: Well, we would like to take a nap after lunch.

À, chúng tôi muốn chợp mắt một lát sau bữa ăn trưa.

RA: Yes, I see. Your room will be ready in half an hour, Mr. and Mrs. Bellow.

Vâng, tôi hiểu. Phòng của ông bà sẽ sẵn sàng trong nửa giờ nữa, thưa ông bà Bellow.

- M: Can you do this for us every day?
Vui lòng làm vậy cho chúng tôi hàng ngày nhé.
- RA: Certainly, Mrs. Bellow. We always try to have rooms made up early on request. Just let us know what you need.
Vâng, thưa bà Bellow. Chúng tôi luôn luôn cố dọn phòng sớm theo yêu cầu. Chỉ cần cho chúng tôi biết ông bà cần gì.
- M: Good. We do appreciate the favor of your putting our room first.
Tốt lắm. Trước tiên chúng tôi rất cảm kích việc cô đã dọn dẹp phòng cho chúng tôi.
- RA: My pleasure. I hope you are enjoying your stay with us.
Rất hân hạnh. Tôi hy vọng ông bà ở chỗ chúng tôi vui vẻ.

2. Cleaning the Room

Lau phòng

Dialogue:

Đối thoại:

RA = Room Attendant Nhân viên trực phòng

G = Guest Khách

Scene: The room attendant comes to clean the guest-room. He knocks at the door first.

Cảnh: Nhân viên trực phòng đến lau phòng cho khách. Trước tiên anh ấy gõ cửa.

RA: Housekeeping. May I come in?
Bộ phận quản lý nội thất đây. Tôi vào phòng được không?

G: Yes, please.
Vâng.

RA: Good morning, sir. May I clean your room now?
Xin chào ông. Cho phép tôi lau phòng bây giờ nhé?

G: No, not now, thanks. I'm not feeling very well now. I've caught a cold.

Không, không phải bây giờ, cảm ơn. Bây giờ tôi không được khỏe lắm. Tôi đã bị cảm lạnh.

RA: Oh, I'm sorry to hear that. Shall I get you a doctor, sir?

Ồ, tôi rất tiếc khi nghe vậy. Tôi gọi bác sĩ cho ông nhé, thưa ông?

G: Not necessary. I've got some medicine in the mini-bar.

Không cần. Tôi có một ít thuốc trong quầy rượu nhỏ.

RA: As the Chinese saying goes, "A hot water bath can throw off the flu." And you might try to drink as much boiled water as possible.

Như một câu nói Trung Quốc rằng "Tắm nước nóng có thể trừ được bệnh cảm cúm đấy." Và ông có thể uống càng nhiều nước sôi càng tốt.

G: Really! Would you switch on the mini-jar to make me some boiled water?

Thật vậy sao! Vui lòng bật bình nước nhỏ nấu cho tôi một ít nước sôi nhé

RA: Certainly, sir. May I replace the bathroom towels and other toilet needs?

Vâng, thưa ông. Cho phép tôi thay khăn tắm và những đồ dùng cần thiết khác trong phòng vệ sinh nhé.

G: That's very nice of you.

Anh thật là tử tế.

RA: Anything else I can do for you, sir?

Ông có cần gì khác nữa không ạ, thưa ông?

G: No, thanks. I just want to take a bath and then have a good rest.

Không, cảm ơn. Tôi chỉ muốn tắm và rồi nghỉ ngơi cho khỏe.

RA: Let me press the "Do Not Disturb" button for you. When you want me to make up your room, please turn off the "DND" sign or dial 8 to the floor service desk. I'll be back to your service right away.

Để tôi nhấn nút "Đừng làm phiền" giúp ông. Khi nào ông muốn tôi dọn phòng, xin hãy tắt biển báo "Đừng làm phiền" hoặc quay số 8 gọi bàn dịch vụ tầng. Tôi sẽ quay lại phục vụ ông ngay.

G: So kind! Thank you very much.

Thật tử tế làm sao! Cảm ơn rất nhiều.

RA: I'm always at your service. I hope you'll be better soon.

Tôi luôn luôn sẵn sàng phục vụ ông. Tôi hy vọng ông sớm bình phục.

3. The Turn-down Service

Dịch vụ điều chỉnh

Dialogue:

Đối thoại:

M = Mrs. Bellow Bà Bellow

B = Mr. Bellow Ông Bellow

Scene: The Bellows are sitting in the room when a chambermaid (CM) knocks at the door and comes in.

Cảnh: Gia đình Bellow đang ngồi trong phòng thì một nữ nhân viên dọn phòng gõ cửa và đi vào.

CM: Good evening, sir and madam. May I do the turn-down service for you now?

Xin chào ông bà. Cho phép tôi làm dịch vụ điều chỉnh cho phòng của ông bà bây giờ nhé.

M: Oh, thank you. But you see, we are having some friends over. We're going to have a small party here in the room. Could you come back in three hours?

Ồ, cảm ơn. Nhưng cô thấy đấy, chúng tôi sắp có bạn đến chơi. Chúng tôi sắp tổ chức một buổi tiệc nhỏ trong phòng. Vui lòng quay lại trong ba giờ nữa nhé.

CM: Certainly, madam. I'll let the overnight staff know. They will come then.

Vâng, thưa bà. Tôi sẽ cho nhân viên trực suốt đêm biết. Khi đó họ sẽ đến.

M: That's fine. Well, our friends seem to be a little late. Would you tidy up a bit in the bathroom? I've just taken a bath and it is quite a mess now. Besides, please bring us a bottle of just boiled water. We'd treat our guests with typical Chinese tea.

Thế thì tốt lắm. À, dường như bạn chúng tôi đến hơi trễ. Vui lòng dọn dẹp một chút trong phòng tắm nhé. Tôi vừa mới tắm xong và bây giờ nó khá bẽ bộn. Ngoài ra, xin hãy mang cho chúng tôi một chai nước vừa sôi thôi. Chúng tôi sẽ đãi khách uống trà Trung Quốc điển hình mà.

CM: Yes, madam. I'll bring it at once.

Vâng, thưa bà. Tôi sẽ mang đến ngay.

M: OK.

OK.

CM: (Having done all on request) It's growing dark. Would you like me to draw the curtains for you, sir and madam?

(Đã làm tất cả mọi việc theo yêu cầu) Trời sắp tối rồi. Ông bà có muốn tôi kéo rèm cửa cho ông bà không, thưa ông bà?

M: Why not? That would be so cozy.

Tại sao không nhỉ? Sẽ ấm cúng lắm đấy.

CM: May I turn on the lights for you?

Tôi bật đèn lên cho ông bà nhé?

B: Yes, please. I'd like to do some reading while waiting.

Vâng. Tôi muốn đọc sách trong khi chờ đợi.

CM: Yes, sir. Is there anything else I can do for you?

Vâng, thưa ông. Ông bà có cần gì nữa không ạ?

M: No more. You're a smart girl indeed. Thank you very much.

Không. Cô thật sự là một cô gái lịch sự. Cảm ơn rất nhiều.

CM: I'm always at your service. Good-bye, sir and madam, and do have a very pleasant evening.

Tôi luôn luôn sẵn sàng phục vụ ông bà. Tạm biệt ông bà, và chúc ông bà một buổi tối thật dễ chịu.

4. Taking Care of the Patient

Chăm sóc người bệnh

Scene: Mr. Black (B) is staying in bed. He is not feeling well. Just then the floor attendant (FA) comes in and calls a doctor (D) for him.

Cảnh: Ông Black (B) đang ở trên giường. Ông ấy không được khỏe. Vừa lúc đó nhân viên trực tầng (FA) vào phòng và gọi một bác sĩ (D) cho ông ấy.

FA: I'm sorry to hear that you are not feeling well. What's the problem, Mr. Black?

Tôi rất tiếc khi nghe nói rằng ông không được khỏe. Có vấn đề gì vậy, thưa ông Black?

B: I've been feeling under the weather since last night, and I feel a little dizzy.

Kể từ đêm qua tôi đã cảm thấy khó ở, và tôi thấy hơi chóng mặt.

FA: Shall I send for a doctor, sir?

Tôi mời một bác sĩ đến nhé, thưa ông?

B: Yes, please.

Vâng.

(After a while)

(Sau đó một lát)

D: I am the in-house doctor, Mr. Black. What can I do for you?

Tôi là bác sĩ của khách sạn, thưa ông Black. Ông cần gì ạ?

B: Well, I live in Germany, I've been here two days now, and I've got an upset stomach.

À, tôi sống ở Đức, tôi đã ở đây hai ngày nay, và tôi thấy khó chịu trong bao tử.

D: When did you upset your stomach?

Ông đã thấy khó chịu trong bao tử khi nào?

B: Just after I arrived here.

Ngay sau khi tôi đến đây.

D: Do you feel nauseated?

Ông có thấy buồn nôn không?

B: No, not really.

Không, không hẳn vậy.

D: You haven't vomited?

Ông không bị ói chứ?

B: No.

Không.

D: Do you have pains now and again?

Thỉnh thoảng ông có bị đau không?

B: I get pains quite often.

Tôi thường bị đau.

D: Is it a colicky pain?

Nó là cơn đau bụng dữ dội phải không?

B: I think so.

Đúng vậy.

- D: And when you have the pain, do you have any diarrhoea?
Và khi ông bị đau, ông có bị tiêu chảy không?
- B: Yes, a little bit.
Có một ít.
- D: How often do you have to go?
Ông phải đi bao nhiêu lần?
- B: About four or five times a day.
Khoảng bốn hoặc năm lần một ngày.
- D: Have you had any trouble like this before?
Ông có rắc rối nào như vậy trước đây không?
- B: Only when I'm traveling.
Chỉ khi nào tôi đi du lịch thôi.
- D: Have you had any fever or any other symptoms such as a sore throat or a cough?
Ông có bị sốt hay có triệu chứng nào khác như viêm họng hay ho không?
- B: Not this time, no.
Lần này thì không, không có.
- D: Well, this is simply traveler's diarrhoea. It usually clears up in a few days. I'll give you a prescription.
À, đây chỉ là bệnh tiêu chảy của du khách thôi. Nó thường hết trong một vài ngày. Tôi sẽ cho ông toa thuốc.
- B: Where can I have it filled?
Tôi có thể mua thuốc theo toa ở đâu?
- FA: Just give it to me, I will have it filled.
Hãy đưa nó cho tôi, tôi sẽ mua cho.

D: Mr. Black, please take the medicine according to the instructions. If it doesn't get better, you can send for me - but it will - I'm sure.

Thưa ông Black, xin hãy uống thuốc này theo hướng dẫn. Nếu không thấy khỏe hơn, ông có thể gọi tôi đến - nhưng tôi chắc là sẽ khỏe hơn.

B: Thank you very much, doctor.

Cám ơn rất nhiều, thưa bác sĩ.

5. Offering Extra Service

Cung cấp dịch vụ phụ

Scene: The floor attendant (FA) is walking in the corridor when Mrs. Banks (B) comes out of the room.

Cảnh: Nhân viên trực tầng (FA) đang đi trên hành lang thì bà Banks (B) đi ra khỏi phòng.

FA: Good morning, madam.

Xin chào bà.

B: Good morning. Would you please do me a favor?

Xin chào. Vui lòng giúp tôi một việc nhé.

FA: Certainly, madam.

Vâng, thưa bà.

B: My son is coming for the summer holidays tomorrow. Could I have an extra bed? I'm in room 1202.

Ngày mai con trai tôi sẽ đến đây nghỉ hè. Vui lòng lấy cho tôi một cái giường phụ nhé. Tôi ở phòng 1202.

FA: Please contact the front desk first. I'll get you the extra bed with their permission.

Trước hết xin hãy liên hệ với bàn lễ tân đã. Tôi sẽ lấy cho bà cái giường phụ nếu có sự cho phép của họ.

- B:** Do you know how much an extra bed costs?
Anh có biết giường phụ giá bao nhiêu không?
- FA:** It's \$25 per night.
25 đô la một đêm.
- B:** By the way, could you put some drinks in the mini-bar of our room?
Nhân tiện, vui lòng cho thêm một ít thức uống vào quầy rượu nhỏ trong phòng chúng tôi nhé.
- FA:** Yes, madam. I will see to it right away. What kind of drinks do you like?
Vâng, thưa bà. Tôi sẽ xem xét việc đó ngay. Bà muốn thức uống loại nào?
- B:** Three bottles of orange juice, four lemon juice, six Coca-Cola, and some mineral water. Children always drink water. Is your water safe to drink?
Ba chai nước cam, bốn chai nước chanh, sáu chai Coca-Cola, và một ít nước khoáng. Bọn trẻ luôn luôn uống nước. Nước của các anh uống có an toàn không đấy?
- FA:** The tap water is not safe to drink, but the mineral water and the water in the flask are perfectly safe.
Nước máy thì uống không an toàn đâu, nhưng nước khoáng và nước trong phích thì an toàn tuyệt đối.
- B:** Thank you.
Cám ơn.
- FA:** It's my pleasure. I'll be back in a minute, madam.
Rất hân hạnh. Tôi sẽ quay lại ngay, thưa bà.

6. About Baby-Sitting Service

Về dịch vụ giữ trẻ

Scene: A guest (G) who wants to have baby-sitting service is talking to the room attendant (RA).

Cảnh: Một người khách (G) muốn có dịch vụ giữ trẻ đang nói chuyện với nhân viên trực phòng (RA).

G: Will you please do me a favor?

Vui lòng giúp tôi một việc nhé.

RA: Certainly, if I can do it.

Vâng, nếu tôi có thể.

G: My husband and I want to go out this evening. So, can you look after the baby for us? It's till midnight.

Tối nay chồng tôi và tôi muốn đi chơi. Vậy cô có thể chăm sóc con giùm chúng tôi được không? Đến nửa đêm thôi.

RA: I see. But I am afraid that's not possible. It is against our hotel regulations for me to do this service, as attendants cannot do their jobs and look after children properly at the same time.

Tôi hiểu. Nhưng tôi e rằng việc đó thì không thể. Làm dịch vụ này là đi ngược lại với luật lệ của khách sạn chúng tôi, bởi vì nhân viên không thể nào vừa làm công việc vừa chăm sóc trẻ tối được ạ.

G: What shall I do, then?

Vậy thì tôi phải làm gì đây?

RA: Don't worry, madam. Our housekeeping department has a very good baby-sitting service. There are some spare-time baby-sitters under the Room Center.

Đừng lo, thưa bà. Bộ phận quản lý nội thất của chúng tôi có một dịch vụ giữ trẻ rất tốt. Có một số nhân viên giữ trẻ trong thời gian rảnh thuộc Trung tâm dịch vụ phòng.

- G: Are they...eh... experienced?
 Họ có ... ơ ... kinh nghiệm không?
- RA: Yes, madam. They are all well-educated and reliable.
 Có, thưa bà. Tất cả họ đều được đào tạo tốt và đáng tin cậy.
- G: I've trust in you, Chinese friends. Now, could you tell me about the terms of this service?
 Tôi tin các cô, những người bạn Trung Quốc. Bây giờ, vui lòng cho tôi biết các điều khoản của dịch vụ này.
- RA: It is 10 yuan an hour, for a minimum of 4 hours.
 10 nhân dân tệ một giờ, tối thiểu là 4 giờ.
- G: That's very reasonable.
 Giá rất phải chăng đấy.
- RA: If you ask the housekeeping, they will give you more details and send a confirmation form for you to sign.
 Nếu bà hỏi bộ phận quản lý nội thất, họ sẽ cho bà biết thêm chi tiết và gửi cho bà ký đơn xác nhận.
- G: All right. I'll phone them right away. Thank you.
 Được rồi. Tôi sẽ gọi điện cho họ ngay. Cảm ơn.
- RA: (She returns 10 minutes later.) Excuse me, madam. May I ask you to sign this confirmation form? Thank you. I hope I haven't disturbed you.
 (10 phút sau, cô ấy quay lại.) Xin lỗi, thưa bà. Xin bà vui lòng ký đơn xác nhận này nhé. Cảm ơn. Tôi hy vọng đã không làm phiền bà.
- G: Not at all. (Signing the form) Here you are.
 Không sao. (Ký đơn) Đây này.
- RA: Thank you, madam. Good-night and have a pleasant evening, madam.
 Cảm ơn bà. Chúc ngủ ngon và chúc bà một buổi tối dễ chịu.

7. Dealing with Emergency

Xử lý trường hợp khẩn cấp

Scene: Mrs. Bellow (M) is asking the room attendant (RA) for help and the room attendant is giving first aid to Mr. Bellow (B).

Cảnh: Bà Bellow (M) đang yêu cầu nhân viên trực phòng (RA) giúp đỡ và nhân viên trực phòng đang sơ cứu cho ông Bellow (B).

M: Room attendant, can you come here, please!

Anh nhân viên ơi, vui lòng đến đây đi!

RA: Yes, madam. What can I do for you?

Vâng, thưa bà. Bà cần gì ạ?

M: My husband has slipped in the bathroom. His nose is bleeding and he cannot stand up.

Chồng tôi trượt chân trong phòng tắm. Mũi ông ấy đang chảy máu và ông ấy không đứng dậy được.

RA: How unfortunate! Don't worry, Mrs. Bellow. Leave it to me. (He rushes into the bathroom.) Mr. Bellow, just lean on me and I'll help you to bed.

Xui xẻo thật! Đừng lo, thưa bà Bellow. Để đó cho tôi. (Anh ấy chạy vội vào phòng tắm.) Thưa ông Bellow, hãy dựa vào tôi để tôi đưa ông vào giường.

M: (Almost in tears) Go slowly though.

(Giần khóc) Đi chậm thôi.

RA: Mr. Bellow, let me pinch your nose to stop the bleeding.

(Soon the nose stops bleeding.)

Thưa ông Bellow, cho phép tôi kẹp mũi ông lại để ngăn máu chảy. (Chẳng bao lâu, mũi ngừng chảy máu.)

B: Oh, my goodness!

Ôi trời ơi!

RA: Mrs. Bellow, bring a towel and wash Mr. Bellow's face, please. Mr. Bellow, please don't blow your nose, otherwise it will bleed again. Do you feel better in this position?

Thưa bà Bellow, hãy mang khăn tắm đến lau mặt cho ông Bellow.

Thưa ông Bellow, xin đừng khịt mũi nữa, nếu không nó chảy máu lại đấy. Ở tư thế này ông có thấy khỏe hơn không?

B: Yes, but my left knee is really aching.

Có, nhưng đầu gối trái của tôi đau lắm.

RA: Everything will be all right, Mr. Bellow. I'll send for the doctor. Just relax.

Mọi chuyện sẽ ổn thôi, thưa ông Bellow. Tôi sẽ mời bác sĩ đến. Hãy thư giãn đi.

(The doctor confirms that it is a minor injury with no fracture or concussion.)

(Bác sĩ xác nhận đó chỉ là vết thương nhẹ chứ không bị gãy xương hay chấn thương gì.)

B: It's lucky I haven't broken my leg. I'm going to Guilin to see the beautiful scenery there.

Thật may là tôi đã không bị gãy chân. Tôi sắp đi Quilin để ngắm cảnh đẹp ở đó.

RA: Sure, Mr. Bellow. But all you have to do now is to take a good rest in your room. I hope you will feel better soon.

Vâng, thưa ông Bellow. Nhưng tất cả những gì ông phải làm bây giờ là ở trong phòng để nghỉ ngơi thật nhiều. Tôi hy vọng ông sẽ sớm bình phục.

M: You are most helpful. Thank you very much.

Anh thật tử tế. Cảm ơn rất nhiều.

RA: My pleasure.

Rất hân hạnh.

D. Conclusion

Kết luận

1. Nhân viên phục vụ ở **chamber service dịch vụ dọn phòng** mỗi ngày quét dọn phòng cho khách, thay dra giường, khăn ... Khi làm những công việc này, có một vài điều bạn cần lưu ý. Trước tiên, khi đến cửa phòng bạn phải gõ cửa và nói: **Housekeeping, may I come in?** Sau khi được phép, bạn mới được bước vào phòng. Nếu khách đang nói chuyện, bạn phải nói **Sorry to interrupt you, sir. May I do your room now?**

2. Khi có khách than phiền về việc dọn dẹp phòng trễ nải:

Why don't you make up my room earlier?

Tại sao cô không dọn phòng tôi sớm hơn?

Khi đó bạn phải xin lỗi: **I'm sorry, sir.** Sau đó giải thích: **We have to do the check-out rooms first, unless there is a request.**

3. Là nhân viên phục vụ, khi muốn làm bất cứ điều gì cho khách, bạn cũng nên hỏi ý kiến họ trước để tỏ ý tôn trọng họ. Ví dụ, bạn muốn kéo rèm cửa cho căn phòng sáng sủa hơn, thì nên nói: **Would you like me to draw the curtains, ma'am?** hoặc: **May I draw the curtains for you?**

4. Khi bạn đến phục vụ khách, nhưng vì khách bận việc và từ chối, bạn phải hỏi xem lúc nào thì nên quay lại: **When would you like me to clean your room, madam?** hoặc: **What time would it be the most convenient?**

5. **other services những dịch vụ khác**

Là các hạng mục phục vụ khác để làm cho khách trở vui lòng. Ví dụ, chăm sóc người bệnh, cung cấp các vật phẩm ngoài danh mục của khách sạn. Có khi khách trở sẽ chủ động yêu cầu: **Would you please do me a favor?** Khi đó bạn phải tỏ vẻ tự tin nói: **Certainly, ma'am.** hoặc: **Of course, as long as I can do it.**

6. **Don't worry. Đừng lo.**

Đây là câu dùng để an ủi khách khi họ tỏ ra lo lắng. Bạn còn có thể nói:

Don't worry about it, madam. Just leave it to me.

Đừng lo, thưa bà. Hãy để đó cho tôi.

Chỉ một câu đơn giản thế này có thể khiến cho khách cảm thấy an tâm và tự tin hơn rất nhiều, đồng thời tỏ rõ quyết tâm giúp đỡ và chia xẻ các khó khăn của bạn dành cho họ.

7. **I hope I haven't disturbed you. Tôi hy vọng tôi đã không làm phiền ông/bà.**

Shopping Arcade

Khu mua sắm có mái vòm

A. Vocabulary

toothache *đau răng*
 cosmetic massager *máy xoa bóp
thẩm mỹ*
 a variety of *nhiều loại khác nhau*
 film *phim*
 embroidered *(được) thêu*
 panda *gấu trúc*
 seal-cutting *khắc khuôn dấu*
 symbol *biểu tượng*
 develop the film *rửa / tráng phim*
 receipt *giấy biên nhận*
 souvenir *đồ lưu niệm*
 cloisonné *cloisonné (đồ tráng men)*
 tonic *thuốc bổ*
 dry skin *da khô*
 facial tissues *giấy lau mặt*
 silk fabric *vải lụa*
 inlay *khảm*
 vase *bình hoa*
 trace back to *có nguồn gốc từ*
 mini-camera *camera nhỏ*
 change *tiền lẻ; tiền thối*
 Chinese painting *tranh Trung Quốc*
 jewelry *nữ trang*
 pay cash *thanh toán bằng tiền mặt*

Từ vựng

traditional *truyền thống*
 shape *vóc dáng*
 close-fitting *bó sát; khít*
 nobility *sự quý phái*
 dark *(màu) sẫm*
 cradle *cái nôi*
 rinse *giữ*
 impressive *(có) ấn tượng*
 brocade *gấm thêu kim tuyến*
 first-class goods *hàng hóa hạng
nhất*
 Chinese medicine *thuốc Trung
Quốc*
 tablecloth *khăn bàn*
 case *hộp; thùng*
 postage *bưu phí*
 turtle-neck *cổ lọ*
 exquisite *tinh tế*
 turnip *củ cải*
 chinaware *đồ sứ*
 the pearl of the eye *ngọc quý
trong mắt*
 gracious *thanh lịch*
 loose-fitting *rộng; rộng lưng thùng*
 cardigan *áo len (có khuy cài đằng
trước)*

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| light (màu) nhạt | shop assistant nhân viên bán hàng |
| color-fast bền màu | pack đóng gói |
| craftsmanship sự lành nghề | V-neck cổ chữ V |
| linen vải lanh | natural, silk lụa tự nhiên |
| bamboo tre, trúc | favorite được yêu thích |
| one-price policy chính sách một giá | garlic tỏi |
| handle with care cầm nhẹ tay | reproduction phiên bản |

B. Typical Sentences

Câu tiêu biểu

1. Good afternoon, sir and madam. What can I do for you?
Xin chào ông bà. Ông bà cần gì ạ?
2. Good afternoon. We're just looking.
Xin chào. Chúng tôi chỉ xem hàng thôi.
3. Do you have medicine for a toothache?
Cô có thuốc đau răng không?
4. I'd like to have 10 tablets of someidon.
Tôi muốn mua 10 viên someidon.
5. Could you suggest some famous Chinese tonics to me?
Vui lòng giới thiệu cho tôi một vài loại thuốc bổ Trung Quốc nổi tiếng.
6. Yes, we have Beijing Royal Jelly, Apollo Tonic, Yansheng Health Liquid, Brand's Bird's Nest Beverage, Donkey-hide gelatin and some others.
Vâng, chúng tôi có Beijing Royal Jelly, Apollo Tonic, Yansheng Health Liquid, Brand's Bird's Nest Beverage, Donkey-hide gelatin và một số loại khác.
7. Here are the descriptions of these tonics. You may take them with you.
Đây là các bản mô tả những thuốc bổ này. Ông có thể lấy chúng theo.

8. Please take it after meals.
Xin hãy uống nó sau bữa ăn.
9. May I have a look at this cosmetic massager? I think it will be the best Christmas gift for my wife.
Cho tôi xem cái máy xoa bóp thẩm mỹ này nhé. Tôi nghĩ nó sẽ là món quà Giáng Sinh tốt nhất cho vợ tôi đấy.
10. I need a perfumed body powder, please.
Tôi cần mua bột thơm thoa cơ thể.
11. Which skin cream sells well? And could you recommend one for my dry skin?
Kem thoa da nào bán chạy? Và vui lòng giới thiệu loại kem chữa da khô cho tôi.
12. We often sell Oil of Ulan fast, and it's good for dry skin.
Chúng tôi thường bán kem Oil of Ulan chạy lắm, và nó tốt cho da khô đấy.
13. I also want a bright red nail polish and a bottle of French cologne.
Tôi cũng muốn mua một lọ sơn móng tay màu đỏ tươi và một chai dầu thơm cologne của Pháp.
14. Please step this way. I'll show you a variety of cosmetics made both in China and abroad.
Xin hãy đi lối này. Tôi sẽ cho bà xem nhiều loại mỹ phẩm khác nhau được sản xuất cả ở Trung Quốc lẫn ở nước ngoài.
15. I'd like to have a look at this small size hair-dryer.
Tôi muốn xem máy sấy tóc cỡ nhỏ này.
16. Is it 220 volts?
Nó điện 220 vôn phải không?
17. That's wonderful. I'll take one.
Tuyệt lắm. Tôi lấy một cái.
18. Do you have gum and chocolate?
Cô có kẹo gum và sôcôla không?

19. They are over there at that counter, ma'am.
Chúng ở quầy đằng kia, thưa bà.
20. Give me a pack of mint gum, and two bars of nut chocolate, please.
Cho tôi một hộp kẹo gum bạc hà, và hai thanh sôcôla.
21. I want one pack of sanitary napkins and a box of facial tissues.
Tôi muốn mua một hộp băng vệ sinh và một hộp giấy lau mặt.
22. I've run out of film. Do you have Kodak with 36 pieces?
Tôi hết phim rồi. Cô có phim Kodak loại 36 kiểu không?
23. What do you think of this style?
Bà nghĩ gì về kiểu này?
24. Good afternoon. Will you show me some silk fabrics, please?
Xin chào. Vui lòng cho tôi xem một số vải lụa nhé.
25. I prefer to buy some embroidered tablecloths to match the tapestry.
Em thích mua một số khăn bàn thêu hợp màu với tấm thảm đó hơn.
26. Do you want it for yourself, madam?
Bà muốn mua nó cho bà phải không, thưa bà?
27. Is there anything else you are interested in?
Bà có thích mua gì khác nữa không?
28. Great! Just a giant panda for Tommy.
Tuyệt lắm! Một chú gấu trúc khổng lồ cho Tommy.
29. Your arcade is a feast for the eyes indeed.
Khu mua sắm có mái vòm của các cô nhìn thật sướng mắt.
30. One more thing, how shall we pay for what we buy?
Thêm một điều nữa, chúng tôi sẽ thanh toán những thứ chúng tôi mua như thế nào?
31. Oh, it's beautiful! I just wonder how these pretty flowers are inlaid on the vases.
Ồi, đẹp quá! Tôi chỉ không biết những bông hoa xinh đẹp này được khảm lên bình hoa như thế nào.

32. Engravers cut seals on them. Seal-cutting is a typical Chinese traditional art. Its history can be traced back to 2000 years ago.
Thợ chạm khắc những con dấu lên chúng. Khắc con dấu là một nghệ thuật Trung Quốc truyền thống đặc trưng. Lịch sử của nó có thể có nguồn gốc từ 2000 năm trước.
33. The Chinese people regard them as a symbol of evergreen love.
Người Trung Quốc xem chúng là biểu tượng của tình yêu vĩnh cửu.
34. Is this a mini-camera?
Đây là camera nhỏ phải không?
35. It's a camera pre-loaded with color-film. It can be used only once.
Nó là camera được lắp phim màu trước. Nó chỉ có thể được sử dụng một lần thôi.
36. I like new devices. Let me try it.
Tôi thích những dụng cụ mới. Để tôi thử xem.
37. May I develop my film here?
Tôi có thể rửa phim ở đây không?
38. We have a 2-hour development-service here.
Chúng tôi có dịch vụ rửa phim trong 2 giờ ở đây.
39. How much is it all together?
Tổng cộng là bao nhiêu vậy?
40. Please give me the change.
Xin hãy đưa tôi tiền lẻ.
41. Here is the change. See if it's correct.
Tiền thối lại đây. Xem thử đúng không.
42. I need a receipt. Please give me one.
Tôi cần một giấy biên nhận. Cho tôi một tờ đi.
43. Marvelous! We'll have the dragon-phoenix pair.
Tuyệt lắm! Chúng tôi sẽ làm cặp long-phụng.

44. Could you tell me the difference between Western oil paintings and Chinese ink paintings?
Vui lòng cho tôi biết sự khác biệt giữa tranh sơn dầu phương Tây và tranh mực Tàu?
45. Traditional Chinese paintings are by lines and strokes.
Tranh Trung Quốc truyền thống được vẽ bằng đường và nét.
46. How do you like the reproduction?
Ông có thích phiên bản đó không?
47. Will you have Chinese film instead, sir?
Thay vì thế, xin ông vui lòng lấy phim Trung Quốc nhé, thưa ông.
48. Cash or charge?
Tiền mặt hay ghi số?
49. Do you take traveler's checks?
Cô có nhận ngân phiếu du lịch không?

C. Practical Dialogue

Đối thoại thực dụng

1. Greeting Customers

Chào đón khách hàng

Scene: The Bellows enter the shopping arcade. They look around with great interest. Now they are approaching the tourist souvenir department. A shop assistant (SA) behind the counter greets them smilingly.

Cảnh: Gia đình Bellow đi vào khu mua sắm có mái vòm. Họ thích thú nhìn quanh. Bây giờ họ đang đến gần gian hàng đồ lưu niệm du lịch. Một nhân viên bán hàng (SA) đứng sau quầy mỉm cười chào họ.

SA: Good afternoon, sir and madam. What can I do for you?
Xin chào ông bà. Ông bà cần gì ạ?

Mr. (B): Good afternoon. We're just looking around. Your arcade is a feast for the eyes indeed.

Xin chào. Chúng tôi chỉ xem hàng thôi. Khu mua sắm có mái vòm của các cô nhìn thật sướng mắt.

SA: Thank you, sir. The local newspapers rate our arcade as one of the best shops in Shanghai. It's famous. Please look around.

Cám ơn ông. Báo chí địa phương đánh giá khu mua sắm có mái vòm của chúng tôi là một trong những cửa hàng tốt nhất ở Thượng Hải đấy. Nó nổi tiếng. Xin hãy nhìn quanh xem.

B: Will you ship the things we buy to America for us?

Cô sẽ gửi những thứ chúng tôi mua đến Mỹ cho chúng tôi chứ?

SA: Certainly, sir. We have a very efficient shipping system. We can pack and ship everything for you.

Vâng, thưa ông. Chúng tôi có hệ thống vận chuyển rất hiệu quả. Chúng tôi có thể đóng gói và gửi mọi thứ cho ông bà.

B: That's very nice. We'd like to buy some souvenirs of our stay in Shanghai.

Thế thì hay lắm. Chúng tôi muốn mua một vài món quà lưu niệm thời gian chúng tôi ở tại Thượng Hải.

SA: This way, please, sir and madam. They're all here. Our tourist souvenir department has a jewelry counter, a toy counter, a cloisonné counter and many others.

Xin hãy đi lối này, thưa ông bà. Tất cả chúng đây. Gian hàng quà lưu niệm du lịch có một quầy nữ trang, một quầy đồ chơi, một quầy hàng cloisonné và nhiều thứ khác nữa.

B: One more thing, how shall we pay for what we buy?

Thêm một điều nữa, chúng tôi sẽ thanh toán những thứ chúng tôi mua như thế nào?

SA: Well, you may use the credit card or pay in cash. The cashier is over there.

À, ông có thể dùng thẻ tín dụng hoặc thanh toán bằng tiền mặt. Quầy thu ngân ở đằng kia.

B: Oh, I see. That's very convenient. Thank you.

Ồ, ra thế. Thế thì tiện quá. Cảm ơn.

2. Recommending a Toy

Giới thiệu một món đồ chơi

Scene: The Bellows are choosing something as a gift for their son Tommy. A smiling shop assistant (SA) greets them.

Cảnh: Gia đình Bellow đang chọn một món làm quà cho con trai Tommy của họ. Một nhân viên bán hàng tươi cười (SA) đến chào họ.

SA: Good afternoon, sir and madam. Are you looking for something particular?

Xin chào ông bà. Ông bà đang tìm món gì đặc biệt phải không?

Mrs. Bellow (M): Good afternoon. We'd like to buy a typical Chinese toy for our little Tommy. He is only 5.

Xin chào. Chúng tôi muốn mua một món đồ chơi Trung Quốc đặc trưng cho Tommy bé bỏng của chúng tôi. Nó chỉ mới 5 tuổi.

SA: I understand, madam. I dare say that you must have noticed pandas are the pearl of the eye to the Chinese children. China is the pandas' homeland. How would you like to buy Tommy a teddy panda?

Tôi hiểu, thưa bà. Tôi dám nói chắc rằng bà đã để ý thấy gấu trúc là ngọc quý trong mắt đối với trẻ em Trung Quốc. Trung Quốc là quê hương của gấu trúc. Bà có muốn mua cho Tommy một chú gấu trúc nhồi bông không?

- Mr. Bellow (B): That's fine. Just a giant panda for Tommy. By the way, do you have a panda eating the bamboo?
Thế thì hay lắm. Một chú gấu trúc khổng lồ cho Tommy. Nhân tiện, cô có gấu trúc đang ăn trúc không?
- SA: (Shows them a big panda) Yes, sir. We have many kinds of teddy pandas. This one is quite popular with the Chinese children here, and you see, it is eating the bamboo.
(Cho họ xem một chú gấu trúc lớn) Vâng, thưa ông. Chúng tôi có nhiều loại gấu trúc nhồi bông. Loại này trẻ em Trung Quốc ở đây rất thích, và ông thấy đấy, nó đang ăn trúc.
- M: Oh, how lovely! It looks just like a live cub. How much is it?
Ồ, thật đáng yêu làm sao! Nó trông y hệt một chú gấu con thật vậy. Giá bao nhiêu thế?
- SA: Eighty yuan without the glass case.
Tám mươi nhân dân tệ không có hộp thủy tinh.
- M: How much with the glass case?
Có hộp thủy tinh thì bao nhiêu?
- SA: The case costs 10 yuan, madam.
Hộp đó giá 10 nhân dân tệ, thưa bà.
- B: Let's forget the glass case. Can you pack the panda and send it to New York for us?
Ta hãy quên cái hộp thủy tinh đó đi. Vui lòng đóng gói chú gấu trúc và gửi đến New York cho chúng tôi nhé.
- SA: Certainly, sir. I'm afraid you have to pay the postage.
Vâng, thưa ông. Tôi e rằng ông phải thanh toán bưu phí.
- B: That's OK. How much will the postage come to?
Được rồi. Bưu phí sẽ là bao nhiêu?

SA: About 20 yuan. There is an extra charge of 10 yuan for the packing. You know, we have to make a special wooden box.
Khoảng 20 nhân dân tệ. Có phụ phí 10 nhân dân tệ tiền đóng gói. Ông hiểu cho, chúng tôi phải làm một cái hộp gỗ đặc biệt.

B: And how much is it all together in US dollars?
Và tổng cộng là bao nhiêu tính bằng đô la Mỹ?

SA: Let me see ... Well, it's 14 dollars, sir. Here's the receipt for you, please go to the cashier and pay for it.
Để tôi xem ... À, 14 đô la, thưa ông. Giấy biên nhận của ông đây, xin hãy đến quầy thu ngân và thanh toán nó.

M: OK. Please ship it to this address. (He gives his name card to the assistant.)
OK. Hãy gửi nó đến địa chỉ này. (Ông ấy đưa danh thiếp cho nhân viên bán hàng.)

SA: Thank you, sir. I'm sure little Tommy will like it very much.
Cám ơn ông. Tôi chắc là cậu bé Tommy sẽ rất thích nó.

3. Talking about Fashion

Nói về thời trang

Scene: Mrs. Bellow (M) is standing by the sweater counter, amazed by the beautiful sweaters. A shop assistant (SA) comes to help her.

Cảnh: Bà Bellow (M) đang đứng bên quầy áo len, ngạc nhiên vì những cái áo len rất đẹp. Một nhân viên bán hàng (SA) đến giúp bà ấy.

SA: Good afternoon, madam. Are you being helped?
Xin chào bà. Có ai giúp bà chưa ạ?

M: No. I'd like to get a sweater in the new fashion. What style will be better on me?
Chưa. Tôi muốn mua một áo len mới. Kiểu nào tôi mặc trông đẹp hơn?

SA: Your shape is so gracious, madam. Would you like to have a sweater close-fitting or loose-fitting?

Vóc dáng của bà thật thanh lịch, thưa bà. Bà muốn mua áo len bó sát hay rộng?

M: Thank you. I like something loose-fitting.

Cám ơn. Tôi thích áo rộng.

SA: What do you think of this style? It's in fashion this year.

Bà nghĩ gì về kiểu này? Năm nay nó đang là mốt đấy.

M: This one? It's really elegant, but I'm afraid it's too narrow across the shoulders. I prefer a little wider.

Cái này à? Trông nó thật thanh lịch, nhưng tôi e là vai nó quá chật. Tôi thích rộng hơn một chút.

SA: Yes, I see. Take that one then, madam. It's very loose in the waist and sleeves. It's quite popular with young people here.

Vâng, tôi hiểu. Vậy thì hãy lấy cái đó, thưa bà. eo và tay áo rất rộng. Thanh niên ở đây rất thích nó.

M: What are these red flowers on the chest?

Những bông hoa đỏ trên ngực này là hoa gì vậy?

SA: They are plum flowers, the symbol of grace and nobility in Chinese culture. Besides, red means good luck and auspiciousness.

Chúng là hoa mận, biểu tượng của vẻ duyên dáng và sự quý phái trong văn hóa Trung Quốc. Ngoài ra, màu đỏ có nghĩa may mắn và triển vọng tốt.

M: That's wonderful! I'd take it. But I don't like the V-neck. Could I have a turtle-necked sweater of the same color and with the same flowers?

Tuyệt lắm! Tôi lấy nó. Nhưng tôi không thích cổ chữ V. Vui lòng lấy cho tôi một cái cổ lọ cùng màu và có những bông hoa giống vậy nhé.

- SA: Of course, madam. Here you are. What else do you need, madam?
Vâng, thưa bà. Đây này. Bà cần gì khác nữa không ạ, thưa bà?
- M: Eh, I wonder if you could find me a green cardigan in an extra large size? I'd like to buy one for my elder sister.
Ơ, tôi không biết cô có thể tìm cho tôi một cái áo len (có khuy gài đằng trước) màu xanh lá cây cỡ rất lớn được không? Tôi muốn mua một cái cho chị tôi.
- SA: I'm afraid we don't have any left. We are getting more in within two or three days. Will you try us again the day after tomorrow, madam?
Tôi e là chúng tôi không còn cái nào nữa. Chúng tôi sẽ nhận thêm trong vòng hai hoặc ba ngày nữa. Vui lòng thử trở lại chỗ chúng tôi ngày mốt nhé, thưa bà.
- M: I'm afraid I will back to Florida tomorrow.
Tôi e rằng ngày mai tôi sẽ về lại Florida rồi.
- SA: I'm sorry for the inconvenience, madam. But would you like to buy cardigan with other color?
Tôi rất tiếc vì sự bất tiện đó, thưa bà. Nhưng bà có muốn mua áo len màu khác không?
- M: Thank you. But my elder sister likes green best, I have to choose the green one to her taste.
Cám ơn. Nhưng chị tôi thích màu xanh lá cây nhất, tôi phải chọn cái màu xanh lá cây để phù hợp sở thích của chị ấy.
- SA: I'm sorry I couldn't help you, madam.
Tôi rất tiếc tôi không thể giúp bà được, thưa bà.
- M: That's not your fault.
Đó không phải lỗi của cô mà.

4. Choosing Silk Fabrics

Chọn vải lụa

Scene: Mrs. Bellow (M) is eager to buy some silk fabrics. Now she is standing by the silk counter. A shop assistant (SA) comes over.

Cảnh: Bà Bellow (M) rất muốn mua vải lụa. Bây giờ bà ấy đang đứng bên quầy vải lụa. Một nhân viên bán hàng (SA) đến gần.

SA: Good afternoon, madam. Anything I can do for you?

Xin chào bà. Bà cần gì ạ?

M: Good afternoon. Will you show me some silk fabrics, please?

Xin chào. Vui lòng cho tôi xem một số vải lụa nhé.

SA: Yes, madam. We have many kinds of silk fabrics. There are Suzhou brocade and gauze.

Vâng, thưa bà. Chúng tôi có nhiều loại vải lụa. Có gấm thêu kim tuyến Suzhou và sa.

M: Do you have any natural silk fabrics?

Cô có vải lụa tự nhiên không?

SA: Certainly, madam. We have brocade of natural silk and figured satin of natural silk. Which do you prefer, madam?

Có, thưa bà. Chúng tôi có gấm thêu kim tuyến bằng lụa tự nhiên và satin có hình vẽ bằng lụa tự nhiên. Bà thích loại nào, thưa bà?

M: I want brocade. Will you please let me have a look at the best you have?

Tôi muốn gấm thêu kim tuyến. Vui lòng cho tôi xem loại tốt nhất mà cô có nhé.

SA: Yes, madam. Which color would you like to have, dark or light?

Vâng, thưa bà. Bà muốn mua màu nào, sẫm hay nhạt?

- M: I like light colors.
Tôi thích màu nhạt.
- SA: OK. I'll show you some light ones for choice. Will this orange one do?
OK Tôi sẽ cho bà xem một số màu nhạt để bà chọn. Màu da cam này có được không ạ?
- M: Oh, it seems a bit too loud. Will you show me something else?
Ồ, dường như nó hơi sặc sỡ quá. Vui lòng cho tôi xem màu khác đi.
- SA: Yes, madam. What about this color?
Vâng, thưa bà. Màu này thì sao ạ?
- M: This one is fine. No wonder Chinese silk is so famous all over the world. The silk road must be a household name in China.
Màu này đẹp đấy. Thảo nào mà lụa Trung Quốc nổi tiếng khắp thế giới như vậy. Chắc hẳn con đường tơ lụa là một từ cửa miệng ở Trung Quốc.
- SA: Well, China is the cradle of silk fabrics. We export silk fabrics to the world every year.
À. Trung Quốc là cái nôi của vải lụa đấy. Hàng năm chúng tôi xuất khẩu lụa ra khắp nơi trên thế giới.
- M: OK. Please give me two metres, if I'm not mistaken that's equal to six Chinese chi. Am I right?
OK. Hãy cho tôi hai mét, nếu tôi không nhầm thì bằng với sáu thước Trung Quốc. Tôi nói đúng không?
- SA: Yes, madam. You're very good at figures.
Đúng vậy, thưa bà. Bà tính toán rất giỏi.

M: Thank you. Er, I wonder if the silk piece's color will go off or not.
Cảm ơn. Ờ, tôi không biết màu của vải lụa này có phai hay không.

SA: As a matter of fact, all the materials here are color-fast. But please wash it in lukewarm soap water and rinse well. Don't rub or wring it.

Thực tế là tất cả các loại vải ở đây đều bền màu. Nhưng xin hãy giặt nó trong nước xà bông ấm ấm và giữ kỹ. Đừng chà xát hay vắt nó.

5. Holding One-Price Policy

Giữ chính sách một giá

Scene: The Bellows are discussing what weaving and embroidery articles to buy. A shop assistant (SA) is serving them.

Cảnh: Gia đình Bellow đang thảo luận xem nên mua món hàng dệt và thêu nào. Một nhân viên bán hàng (SA) đang phục vụ họ.

Mr. Bellow (B): Look, Maggie. How pretty the tapestries are! These could be used to decorate our room.

Nhìn xem, Maggie. Những tấm thảm này đẹp làm sao! Chúng có thể được dùng để trang trí cho căn phòng của chúng ta.

Mrs. Bellow (M): Oh, they're beautiful! (*Looking at the price tags*) But a little expensive.

Ồ, chúng đẹp lắm! (Nhìn vào nhãn giá) Nhưng hơi đắt tiền đấy.

SA: Artistic tapestry is the highest form of expression of the rug weaving art, an exquisite handicraft of superb artistry in typical Chinese style. Considering the fine craftsmanship, they are worth much more.

Thảm nghệ thuật là hình thức diễn tả cao nhất của nghệ thuật dệt thảm, một nghề thủ công tinh tế có tính nghệ thuật tuyệt vời mang nét Trung Quốc đặc trưng. Xét về tay nghề tinh xảo, chúng còn giá trị hơn nhiều.

- B: I agree. Is this the marvellous landscape in Hangzhou? What a lovely tapestry! We are going to Hangzhou in two days, this tapestry is really impressive.
Tôi đồng ý. Đây là phong cảnh tuyệt vời ở Hangzhou phải không? Tấm thảm mới đẹp làm sao! Chúng ta sẽ đến Hangzhou trong hai ngày nữa, tấm thảm này ấn tượng thật đấy.
- M: I prefer to buy some embroidered table-cloths to match the tapestry.
Em thích mua một số khăn bàn thêu hợp màu với tấm thảm đó.
- SA: Which do you prefer, the linen one, the figured dacron or the brocade?
Bà thích loại nào, vải lanh, vải terylene có hình vẽ hay gấm thêu kim tuyến?
- M: The brocade, please. How much is one piece?
Gấm thêu kim tuyến. Một tấm giá bao nhiêu?
- SA: One hundred yuan.
Một trăm nhân dân tệ.
- M: Too expensive. We bought a nice one last year, it only costs sixty yuan.
Quá đắt. Năm ngoái chúng tôi có mua một tấm đẹp, giá chỉ sáu mươi nhân dân tệ.
- SA: I believe so, madame. Different things have different prices. May I show you something else?
Tôi tin vậy, thưa bà. Hàng khác nhau có giá khác nhau. Tôi cho bà xem một thứ khác nhé.
- M: Sure. Well, this one is very nice. How fine the needlework it is!
Vâng. Ồ, tấm này rất đẹp. Đường thêu mới đẹp làm sao!
- SA: And the price is not expensive, madam. It's sixty-eight yuan.
Và giá không đắt lắm, thưa bà. Nó giá sáu mươi tám nhân dân tệ.

M: Sixty yuan, OK?

Sáu mươi nhân dân tệ. OK?

SA: (*Says smilingly*) This price is quite reasonable, madam. They are all first-class goods. We have price tags on each of them. Our shop holds a one-price policy. We are not allowed to change the price at will. One more thing, 60 is a lucky number in China, madam.

(*Cười nói*) Giá này phải chăng lắm rồi, thưa bà. Tất cả chúng đều là hàng hóa hạng nhất. Chúng tôi có nhãn giá trên từng tấm. Cửa hàng chúng tôi giữ chính sách một giá. Chúng tôi không được phép thay đổi giá cả tùy tiện được. Thêm một điều nữa, 60 là con số may mắn ở Trung Quốc đấy, thưa bà.

M: Lucky number? Well, I don't believe in lucky number. (*Begins to laugh*) I think you are a good salesgirl.

Con số may mắn à? À, tôi không tin vào con số may mắn. (*Bắt đầu cười*) Tôi nghĩ cô là nhân viên bán hàng giỏi đấy.

SA: Thank you, madam. I'm always at your service.

Cám ơn bà. Tôi luôn luôn sẵn sàng phục vụ bà.

M: Well, I'll take it.

Vậy, tôi lấy nó.

6. Cooling off a Persistent Guest

Làm nguội một người khách dai dẳng

Scene: Paul (P), a French tourist, has chosen a medium-sized cloisonné vase. Now he is talking with the girl shop assistant (SA) after paying the money.

Cảnh: Paul (P), một du khách Pháp, đã chọn một bình hoa cloisonné cỡ trung. Bây giờ anh ấy đang nói chuyện với cô gái bán hàng (SA) sau khi thanh toán tiền.

P: Oh, it looks beautiful! You've got a good selection of them, haven't you?

Ồ, trông nó đẹp quá! Cô có rất nhiều thứ để chọn nhỉ?

SA: Yes, sir. Every day we get hundreds of tourists here for different sizes and designs of cloisonné products.

Vâng, thưa ông. Hàng ngày chúng tôi có hàng trăm du khách đến đây mua các cỡ và họa tiết khác nhau của sản phẩm cloisonné.

P: I just wonder how these pretty flowers are inlaid on the vases. By the way, may I know what your favorite flower is? I am asking this because I'd like to know what pretty girls like. What do you like? Just for statistics.

Tôi chỉ không biết những bông hoa xinh đẹp này được khảm lên bình hoa như thế nào. Nhân tiện, vui lòng cho tôi biết loài hoa yêu thích của cô là hoa gì? Tôi hỏi vậy để biết các cô gái đẹp thích gì. Cô thích hoa gì? Chỉ để thống kê thôi.

SA: Among all the flowers, I like peony best.

Trong tất cả các loài hoa, tôi thích hoa mẫu đơn nhất.

P: Peony? Could you tell something about it?

Hoa mẫu đơn? Vui lòng cho tôi biết đôi điều về nó.

SA: OK. It was very popular, especially in the Tang Dynasty. Now people still like it and make it the national flower.

OK. Nó rất phổ biến, đặc biệt vào triều đại nhà Đường. Bây giờ người ta vẫn thích nó và biến nó thành bông hoa quốc gia đấy.

P: Where can I see peony?

Tôi có thể ngắm hoa mẫu đơn ở đâu?

SA: I'm afraid it's not in season now. But you can enjoy it from the cloisonné vases. Many of them have designs of beautiful flowers.

Tôi e rằng bây giờ thì không đúng mùa. Nhưng ông có thể thưởng thức nó ở các bình hoa cloisonné. Nhiều cái có những họa tiết hoa đẹp.

P: Thank you. Believe me or not, you have made a deep impression on me.

Cám ơn. Tin tôi hay không cũng được, cô đã gây cho tôi ấn tượng sâu sắc đấy.

SA: Anything else I can do for you?

Ông có cần gì nữa không ạ?

P: I wonder if we can be friends.

Tôi không biết chúng ta có thể trở thành bạn hay không.

SA: I hope to be a friend of every guest.

Tôi hy vọng được làm bạn với mọi khách hàng.

P: I've learned from the guidebook there is a first-class Old Men Jazz Band at the International Hotel. Can you tell me where the hotel is?

Tôi đã đọc trong sách hướng dẫn rằng có một ban nhạc jazz Old Men hạng nhất tại Khách sạn Quốc tế. Vui lòng cho tôi biết khách sạn ở đâu vậy.

SA: It's not far from here. If you'd like to go there, I can ask the front desk to make a reservation for you. It's one of our services.

Nó không xa đây đâu. Nếu ông muốn đến đó, tôi có thể yêu cầu bàn lễ tân đặt chỗ cho ông. Đó là một trong những dịch vụ của chúng tôi.

P: Fantastic! I just love that idea! But I need a companion. Would you like to join me this evening?

Tuyệt lắm! Tôi thật sự thích ý kiến đó! Nhưng tôi cần một người bạn. Cô muốn cùng đi với tôi tối nay không?

SA: I'm sorry, sir. It's the hotel's policy that we cannot accept a guest's invitation to go out. But I'll be happy to help arrange the hotel's limousine for you. I hope you'll have an enjoyable evening.

Tôi rất tiếc, thưa ông. Chính sách của khách sạn quy định rằng chúng tôi không thể nhận lời mời đi chơi với khách. Nhưng tôi sẽ rất vui giúp sắp xếp xe limousine khách sạn cho ông. Tôi hy vọng ông sẽ có một buổi tối vui vẻ.

P: I won't tell if you don't tell. So please come!
Tôi sẽ không đi nếu cô không đi. Vậy hãy đi nhé!

SA: In that case, may I bring my husband?
Nếu vậy, tôi đưa chồng tôi theo được không?

7. Persuading the Customer to Buy

Thuyết phục khách mua hàng

Scene: An elderly shop assistant (SA) comes over to greet the Bellows who are standing by the pharmacy counter. **Cảnh:** Một nhân viên bán hàng lớn tuổi (SA) đến chào gia đình Bellow khi họ đang đứng cạnh quầy thuốc.

SA: Good afternoon, sir and madam. What can I show you?
Xin chào ông bà. Tôi có thể cho ông bà xem gì đây?

Mrs. Bellow (M): Yes, thank you. I'd like to get some highly nutritive tonics. People say Chinese medicine has a magic power. But I don't know the right kind.

Vâng, cảm ơn. Tôi muốn mua một số thuốc bổ dinh dưỡng cao. Người ta nói rằng thuốc Trung Quốc có năng lực thần kỳ. Nhưng tôi không biết chính xác loại nào.

SA: Yes, madam. Chinese medicine has long history. Do you want it for yourself, madam?

Vâng, thưa bà. Thuốc Trung Quốc có lịch sử lâu đời. Bà muốn mua nó cho bà phải không, thưa bà?

M: Yes. I suffer from anaemia and often sweat at night.

Vâng. Tôi bị thiếu máu và thường đổ mồ hôi ban đêm.

SA: Oh, I'm sorry to hear that. But please don't worry. I suggest you take cordyceps. *(He shows the medicine.)*

Ồ, tôi rất tiếc khi nghe vậy. Nhưng xin đừng lo. Tôi đề nghị bà nên uống cordyceps. (Ông ấy đưa thuốc cho họ xem.)

Mr. Bellow (B): How queer it is! It looks like a worm as well as a club-like stem. I'm afraid you are not brave enough to taste it, are you, honey?

Nó kỳ lạ làm sao! Trông nó như con sâu hay một cái cuống hình gậy vậy. Anh e rằng em không có đủ can đảm để nếm nó, phải không, em yêu?

M: My, it looks too queer!

Trời, trông nó kỳ lạ quá!

SA: Yes, it is a queer drug, a tonic only available in China. Many ancient Chinese medicine journals have recorded that it can cure such ailments as night sweat, pain at loins and knees and anaemia. It has no side-effect.

Vâng, nó là một loại thuốc kỳ lạ, một loại thuốc bổ chỉ có ở Trung Quốc thôi. Nhiều sách thuốc Trung Quốc cổ xưa đã ghi nhận rằng nó có thể chữa các bệnh như đổ mồ hôi đêm, đau thắt lưng và đau gối và thiếu máu. Nó không có phản ứng phụ.

M: Great! Will you please tell me how to take it?

Tuyệt lắm! Vui lòng cho tôi biết cách uống nó.

SA: Yes, madam. Fill 3 or 5 pieces of cordyceps into a cleaned and chopped open duck's head and cook with the whole duck. Or stew cordyceps with chicken.

Vâng, thưa bà. Bỏ 3 hoặc 5 miếng cordyceps vào một cái đầu vịt rửa sạch và chặt ra từng miếng và nấu với cả con vịt. Hoặc hầm cordyceps với thịt gà.

M: That sounds very interesting! But I guess it must be very bitter.

Nghe rất thú vị đấy! Nhưng tôi nghĩ chắc hẳn nó rất đắng.

SA: As the famous Chinese saying goes, "Good medicine tastes bitter." I hope you'll receive very good effects after taking this medicine.

Như một câu nói Trung Quốc nổi tiếng là, "Thuốc đắng thì dã tật." Tôi hy vọng bà sẽ có những hiệu quả rất tốt sau khi uống thuốc này.

M: Thank you, so do I.

Cám ơn, tôi cũng hy vọng vậy.

8. Handling Difficult Situations

Xử lý những tình huống khó khăn

Scene: Many foreign tourists are crowding the wine counter buying Chinese wines and liquors. A foreigner (F) has lost his patience. He shouts to the shop assistant (SA).

Cảnh: Nhiều du khách nước ngoài đang chen chúc tại quầy rượu mua rượu vang và rượu mạnh Trung Quốc. Một người nước ngoài (F) đã mất kiên nhẫn. Ông ấy hét to với nhân viên bán hàng (SA).

F: (*Banging the counter*) Why are you so slow? How long are you going to make me wait, wait, wait?

(Đập quầy) Tại sao cô chậm chạp quá vậy? Cô còn bắt tôi chờ, chờ, chờ bao lâu nữa đây?

SA: (*She bids good-bye to another customer and turns to the man with a smile.*) Good afternoon, sir. I'm sorry for keeping you waiting, but I must deal with guests by turn. What can I do for you, sir?

(Cô ấy tạm biệt một khách hàng khác và quay lại tươi cười với người đàn ông đó.) Xin chào ông. Tôi xin lỗi đã để ông phải chờ, nhưng tôi phải tiếp đón khách theo lượt. Ông cần gì ạ, thưa ông?

F: Uh-h, I want a bottle of wine, the most expensive wine in your hotel. Uh, I'm gonna drink now.

Ừ-hử, tôi muốn mua một chai rượu vang, loại rượu vang đắt tiền nhất trong khách sạn của cô đây. Ừ, tôi sẽ uống ngay.

SA: (*Seeing him a little drunken*) I wonder if you have just drunk some wine, sir.

(Thấy ông ấy hơi say) Tôi không biết có phải ông vừa uống rượu không, thưa ông.

F: Mm, I'd like drink more, I've got money, uh-h, see. I've got money here, uh-h.

Hừm, tôi muốn uống nữa, tôi có tiền, ừ-hử, xem này. Tôi có tiền đây, ừ-hử.

SA: I'm afraid I can't sell you any wine or liquor now, it is against our hotel's regulation. Perhaps you can have some of our cold soft drinks. They taste great.

Tôi e rằng bây giờ tôi không thể bán cho ông rượu vang hay rượu mạnh gì cả. điều đó trái với quy định của khách sạn chúng tôi. Có lẽ ông có thể uống một số thức uống giải khát ướp lạnh của chúng tôi. Chúng có vị tuyệt lắm.

F: Uh, let me try.

Ừ, để tôi thử xem.

9. Selling Local Specialities

Bán các đặc sản địa phương

Scene: The Bellows have bought two tins of salted peanuts and two jars of pickled cucumber for their journey to Guilin. A shop assistant (SA) is helping them put the tins into a plastic bag.

Cảnh: Gia đình Bellow đã mua hai lon đậu phộng muối và hai hũ dưa leo ngâm giấm để ăn trong chuyến đi đến Guilin. Một nhân viên bán hàng (SA) đang giúp họ bỏ những lon đó vào túi nhựa.

SA: Is there anything else you are interested in?

Ông bà muốn mua gì khác nữa không ạ?

Mr. Bellow (B): Yes. I'd love to have some local specialities, but I'm afraid I won't be able to carry so many things in so many bags. What's more important, I fear the chinaware I bought might be broken.

Vâng. Tôi muốn mua một số đặc sản địa phương, nhưng tôi e rằng tôi sẽ không thể mang quá nhiều thứ trong quá nhiều túi như vậy được. Điều quan trọng hơn nữa là tôi sợ đồ sứ tôi mua có thể sẽ bị vỡ.

SA: Don't worry, sir. I'll wrap them up for you and send them to your room.

Đừng lo, thưa ông. Tôi sẽ gói chúng lại và gửi đến phòng của ông.

B: Oh, don't bother, please. I'll manage if you wrap things up for me. Do you have Wu Xiang Dou? It's a Shanghai speciality. I had some at my Chinese friend's home. I just wonder how broad beans could be flavored that deliciously.

Ồ, khỏi phiền. Tôi sẽ xoay sở được nếu cô gói mọi thứ lại cho tôi. Cô có Wu Xiang Dou không? Đó là một đặc sản của Thượng Hải. Tôi đã ăn một ít tại nhà một người bạn Trung Quốc của tôi. Tôi chỉ không biết làm sao mà đậu tằm có thể được ướp gia vị ngon như vậy.

SA: Yes, we have five-flavored beans made by Yuyuan Garden Bazaar. Will you try some dried pork floss? It's also a Shanghai speciality. It's very suitable to bring along for your journey.

Vâng, chúng tôi có đậu ngũ vị hương được chợ vườn Yuyuan làm. Ông thử một ít chà bông thịt heo nhé? Nó cũng là một đặc sản của Thượng Hải. Nó rất thích hợp để mang theo trong chuyến đi của ông đấy.

B: OK. Get me two bags each.

OK. Lấy cho tôi mỗi thứ hai túi.

SA: Here you are. Now, let the jars into the carton with some soft paper filled in between them. Let me put the carton and peanuts, beans and pork floss in the big plastic bag. Please check to goods in the package. Will that do?

Đây này. Bây giờ, hãy để những hũ này vào hộp giấy với một ít giấy mềm nhét giữa chúng. Để tôi bỏ hộp giấy và đậu phộng, đậu và chà bông thịt heo vào túi nhựa lớn. Xin hãy kiểm tra hàng trong thùng đó. Vậy đủ chưa?

B: That's very thoughtful of you.

Cô thật là chu đáo.

SA: My pleasure. Please handle with care. Don't put it upside down.

Rất hân hạnh. Xin hãy cầm nhẹ tay. Đừng để nó nằm ngược nhé.

10. Making a Symbol of Love

Chế tạo một biểu tượng của tình yêu

Scene: The Bellows are gazing at the stone pieces with great curiosity. A shop assistant (SA) of the seal-cutting counter comes to wait on them.

Cảnh: Gia đình Bellow đang nhìn chăm chăm đầy vẻ tò mò vào các mẫu đá. Một nhân viên bán hàng (SA) của quầy khắc con dấu đến phục vụ họ.

SA: Good afternoon, sir and madam. Can I help you?

Xin chào ông bà. Ông bà cần gì ạ?

Mr. Bellow (B): Yes, thank you. We are puzzled about the use of so many little pieces of hard and soft stones.

Vâng, cảm ơn. Chúng tôi không hiểu được công dụng của quá nhiều mẫu đá nhỏ cứng và mềm này.

SA: Engravers cut seals on them. Seal-cutting is a typical Chinese traditional art. Its history can be traced to 2000 years ago. They became the symbol of power with the social élite. Today, many foreign friends who are interested in Chinese culture are fond of having their own name-seals cut.

Thợ chạm khắc những con dấu lên chúng. Khắc con dấu là một nghệ thuật Trung Quốc truyền thống đặc trưng. Lịch sử của nó có thể có nguồn gốc từ 2000 năm trước. Chúng đã trở thành biểu tượng quyền lực của những người ưu tú trong xã hội. Ngày nay, nhiều bạn bè nước ngoài quan tâm đến văn hóa Trung Quốc thích được khắc con dấu có tên của họ.

B: That sounds great! Can you carve a name-seal in Chinese characters for each of us?

Nghe hay đấy! Cô có thể khắc một con dấu có tên bằng chữ Trung Quốc cho mỗi chúng tôi được không?

SA: Yes, sir. We have a veteran seal-engraver here. But what design do you prefer, sir and madam? You know, the essence of seals lies in the design and the carving skill.

Vâng, thưa ông. Chúng tôi có một người thợ khắc con dấu kỳ cựu ở đây. Nhưng ông bà thích họa tiết nào, thưa ông bà? Ông bà biết đấy, tinh hoa của con dấu nằm trong họa tiết và kỹ năng chạm khắc.

Mrs. Bellow (M): What designs do you have? Would you please recommend something?

Cô có những họa tiết nào? Vui lòng giới thiệu một ít đi.

SA: My pleasure, madam. (Pointing to a piece of stone with a dragon on it and another piece with a phoenix) I suggest you have a pair of dragon-phoenix seals, the dragon seal is for gentlemen and the phoenix for gentlewomen. You know, dragon means authority and power, and phoenix is the symbol of beauty and happiness. Separated, they are two seals; put together, they become an artistic whole. The Chinese people regard them as a symbol of evergreen love.

Rất hân hạnh, thưa bà. (Chỉ một mẫu đá có con rồng trên đó và một mẫu khác có con chim phượng hoàng) Tôi đề nghị ông bà làm một cặp con dấu long-phụng, con dấu rồng dành cho quý ông và con dấu phượng hoàng dành cho quý bà. Ông bà biết đấy, rồng có nghĩa là quyền lực và sức mạnh, và phượng hoàng là biểu tượng của vẻ đẹp và hạnh phúc. Tách ra, chúng là hai con dấu; hợp lại, chúng trở thành một tổng thể nghệ thuật. Người Trung Quốc xem chúng là biểu tượng của tình yêu vĩnh cửu.

B: Marvelous! We'll have the dragon-phoenix pair.

Tuyệt lắm! Chúng tôi sẽ đặt làm cặp long-phụng.

SA: Will you please tell me your first names? The engraver will carve them on seals in Chinese characters.

Vui lòng cho tôi biết tên của ông bà. Thợ chạm khắc sẽ khắc chúng lên con dấu bằng chữ Trung Quốc.

B: Maggie and Henry.

Maggie và Henry.

- SA: (*Writes them down*) Thank you. The seal-cutting will be ready in half an hour.
 (Viết lại chúng) Cảm ơn. Việc khắc con dấu sẽ xong trong nửa giờ nữa.
 (Half an hour later)
 (Nửa giờ sau)
- B: (*Fingering the words on seals from left to right*) I can read them, you see. "Bellow de seal". Am I right? (*Laughs*)
 (Lấy ngón tay sờ chữ trên con dấu từ trái qua phải) Tôi có thể đọc chúng. cô thấy đấy. "Bellow de seal". Đúng vậy không? (Cười)
- SA: (*Enthusiastically*) It should be read from right to left vertically. They are read like this: "Heng li zhi yin" and "Mai qi zhi yin". Seal is read as "yin" in Chinese and "zhi" means "of"; the whole phrase means "The Seal of Henry".
 (Một cách nhiệt tình) Nó phải được đọc từ phải qua trái từ trên xuống dưới. Chúng được đọc như vậy này: "Heng li zhi yin" và "Mai qi zhi yin". Con dấu được đọc là "yin" bằng tiếng Trung Quốc và "zhi" có nghĩa là "of"; toàn bộ cụm từ đó có nghĩa là "The Seal of Henry" (Con dấu của Henry).
- B: (*Embracing Mrs. Bellow*) What a sweet life-long souvenir we've got!
 (Ôm bà Bellow) Chúng ta có một món quà lưu niệm suốt đời thật đáng yêu!

11. Bringing up a Better Understanding of Chinese Culture

Mang lại sự hiểu biết tốt hơn về văn hóa Trung Quốc

Scene: While waiting for the dragon-phoenix seals to be finished, Mr. Bellow (B) comes to the painting counter.

Cảnh: Trong khi chờ làm xong các con dấu long-phụng, ông Bellow (B) đến quầy tranh.

SA: Good afternoon, sir. What can I do for you?
 Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

B: Good afternoon. I'm especially interested in traditional Chinese paintings. Do you have any good ones?

Xin chào. Tôi đặc biệt quan tâm đến tranh Trung Quốc truyền thống. Có bức nào đẹp không?

SA: Yes, we do. If you step over to the show-case, you'll find various examples. I hope you will choose a better one.

Có. Phiên ông bước qua tủ trưng bày này, ông sẽ thấy nhiều mẫu khác nhau. Tôi hy vọng ông sẽ chọn được một bức đẹp hơn.

B: Thank you. Could you tell me the difference between Western oil paintings and Chinese ink paintings?

Cám ơn. Vui lòng cho tôi biết sự khác biệt giữa tranh sơn dầu phương Tây và tranh mực Tàu?

SA: Well, it's a long story to tell, sir. Briefly speaking, oil paintings are created by colors and brush touches while traditional Chinese paintings are by lines and strokes.

À, đó là một câu chuyện dài để kể đấy, thưa ông. Nói ngắn gọn, tranh sơn dầu được tạo ra bởi màu sắc và các nét cọ trong khi tranh Trung Quốc truyền thống được vẽ bằng đường và nét.

B: I see. Those ancient Chinese paintings are an important part of your national culture.

Ra thế. Tranh Trung Quốc cổ xưa đó là một phần quan trọng của văn hóa quốc gia các bạn.

SA: Yes, the traditional Chinese painting has a history of over 2500 years. Look, this is an imitation of the famous painting "Spring Outing" by Zhan Ziqian, a great artist of Sui Dynasty. Zhan's painting is the earliest painting of landscape we've discovered up to date. How do you like the reproduction?

Vâng, tranh Trung Quốc truyền thống có lịch sử trên 2500 năm. Nhìn xem, đây là bức tranh chép lại của bức tranh nổi tiếng "Đi dạo mùa xuân" của Zhan Ziqian, một họa sĩ vĩ đại của triều đại Sui. Tranh của Zhan là bức tranh phong cảnh xưa nhất mà chúng tôi đã phát hiện được cho đến nay. Ông có thích phiên bản đó không?

B: Oh, very nice. How much does it cost?

Ồ, rất đẹp. Nó giá bao nhiêu vậy?

SA: 150 yuan.

150 nhân dân tệ.

B: It's a lot of money. But the price is reasonable. I'll take it. By the way, who painted this "Gallopng Horses"?

Nhiều tiền đấy. Nhưng giá đó cũng phải chăng. Tôi lấy nó. Nhân tiện, ai vẽ bức "Ngựa phi nước đại" này vậy?

SA: This is a reproduction of Mr. Xu Beihong's world-famous painting. Mr. Xu Beihong is one of the most brilliant painters of modern China. His paintings are typically Chinese while borrowing certain techniques of oil painting. ...

Đây là phiên bản của bức tranh nổi tiếng thế giới của ông Xu Beihong. Ông Xu Beihong là một trong những họa sĩ xuất sắc nhất của Trung Quốc hiện đại. Tranh của ông ấy mang tinh Trung Quốc đặc trưng trong khi vay mượn một số kỹ thuật vẽ tranh sơn dầu ...

B: Excellent! The picture seems to me a symbol of the strong spirit of the Chinese people.

Tuyệt lắm! Đường như tôi thấy bức tranh đó là biểu tượng tinh thần mạnh mẽ của nhân dân Trung Quốc.

12. Showing by Comparison

Trình bày bằng cách so sánh

Scene: Mr. Bellow (B) is looking at the different kinds of films in front of the photographic articles counter. A shop assistant (SA) is serving him.

Cảnh: Ông Bellow (B) đang xem các loại phim khác nhau trước quầy bán đồ chụp hình. Một nhân viên bán hàng (SA) đang phục vụ ông ấy.

SA: Good morning, sir. Can I help you?

Xin chào ông. Ông cần gì ạ?

- B: Yes, thank you. I'd like four rolls of film. There are so many wonderful people and places. I've used up all my rolls.
Vâng, cảm ơn. Tôi muốn mua bốn cuộn phim. Có thật nhiều người và cảnh vật tuyệt vời. Tôi đã dùng hết tất cả các cuộn phim của tôi rồi.
- SA: You must be a great photographer. What size do you want, sir?
Chắc hẳn ông là một nhà nhiếp ảnh lớn. Ông cần cỡ nào, thưa ông?
- B: Kodak color 135.
Kodak màu 135.
- SA: Which would you like, twenty-four exposures or thirty-six?
Ông muốn loại nào, hai mươi bốn hay ba mươi sáu kiểu?
- B: Thirty-six, please.
Ba mươi sáu kiểu.
- SA: I'm sorry, sir. It's sold out. But we have plenty of 24's.
Tôi rất tiếc, thưa ông. Chúng tôi bán hết rồi. Nhưng chúng tôi có rất nhiều cuộn hai mươi bốn kiểu.
- B: That's a nuisance.
Thật là bực mình.
- SA: Will you have Chinese film instead, sir? The quality is about the same as that of the imported ones. Shall I show you some?
Thay vì thế, xin ông vui lòng lấy phim Trung Quốc nhé, thưa ông. Chất lượng gần giống với chất lượng của phim nhập khẩu. Tôi cho ông xem một số nhé.
- B: Yes, please.
Vâng.

- SA: Come over, sir. This is Shanghai brand, a Shanghai product. Look, those pictures above were taken with this brand.
Đến đây này, thưa ông. Đây là nhãn hiệu Thượng Hải, một sản phẩm của Thượng Hải. Nhìn xem, các hình trên đó đều được chụp bằng phim nhãn hiệu này đấy.
- B: *(Looking at the pictures with great interest)* Mm, "Sunrise at the Bund", "Spring Comes to Yuyuan Garden"... Very nice! Sure, I'll take some. How much is it?
(Nhìn các hình đó một cách rất thích thú) Ừm, "Bình minh trên đại lộ dọc bờ biển". "Mùa xuân đến vườn Yuyuan"... Rất đẹp! Vâng, tôi sẽ lấy một số. Giá bao nhiêu vậy?
- SA: Sixteen yuan RMB for each roll.
Mười sáu nhân dân tệ mỗi cuộn.
- B: It's much cheaper than Kodak! This is really a good buy!
Rẻ hơn Kodak nhiều! Đây thật sự là giá hời đấy.
- SA: Yes, indeed. Anything else you want, sir?
Vâng, thật vậy. Ông có muốn mua gì khác nữa không, thưa ông?
- B: Will you develop these 5 rolls for me?
Vui lòng rửa 5 cuộn phim này cho tôi nhé.
- SA: Certainly, sir. You can have them back at 4:00 this afternoon.
Vâng, thưa ông. Ông có thể lấy chúng về lúc 4 giờ chiều nay.
- B: I see. Bye-bye.
Tôi hiểu. Tạm biệt.

D. Conclusion

Kết luận

1. Khi phục vụ ở khu mua sắm, có thể diễn đạt một cách chính xác các vấn đề hay không sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của khách sạn từ bộ phận này. Nói cách khác, lợi nhuận từ bộ phận này hoàn toàn nhờ vào khả năng của các nhân viên phục vụ ở đây. Học được cách sử dụng tiếng Anh thành thạo có thể giảm đáng kể khoảng cách giữa bạn và khách, làm khách yên tâm hơn khi mua hàng, đồng thời cũng làm cho công việc của bạn trở nên thuận lợi hơn.
2. Với những mặt hàng khác nhau, phạm vi ngôn từ mà bạn phải dùng đến cũng rất khác nhau.

Ví dụ:

China is pandas' homeland. How would you like to buy Tommy a teddy panda?

Trung Quốc là quê hương của gấu trúc. Bà có muốn mua cho Tommy một chú gấu trúc nhỏ bông không?

*Would you like to have a sweater close-fitting or loose-fitting?
Bà muốn mua áo len bó sát hay rộng?*

Thật ra, nếu bạn biết khéo léo khen một câu về dáng vóc, về phong thái của khách sẽ khiến cho cảm giác xa lạ khi lần đầu gặp mặt nhanh chóng tan biến đi.

Ví dụ:

Your figure is so gracious, ma'am. I dare say that it's very easy for you to choose a sweater suitable for you.

Vóc dáng của bà thật thanh lịch, thưa bà. Tôi chắc là bà rất dễ chọn một áo len hợp với bà.

3. Khu vực mua sắm cần tạo được không khí thoải mái đối với khách. Vì vậy, khi cần, bạn có thể bông đùa một vài câu, làm cho khách cười thoải mái và vui vẻ móc hầu bao mua hàng của bạn.

Ví dụ:

It's a lucky number, ma'am.

Đó là con số may mắn đấy, thưa bà.

Well, sir. I think I'm generous enough to have given you so many discounts.

À, thưa ông. Tôi nghĩ tôi có đủ hào phóng để giảm giá cho ông nhiều lần như vậy.

Khi nghe câu này, khách sẽ cười và nói: **I'm generous, you are not.**

4. Nhân viên bán hàng tại quầy thuốc sẽ thường xuyên nói: **Oh, I'm sorry to hear that.** khi nghe khách nói về bệnh của họ, điều trước tiên là bày tỏ sự cảm thông với sự khó chịu của họ, sau đó mới giúp họ lựa chọn loại thuốc phù hợp:

Ví dụ:

Please don't worry, madam. I suggest you take cordyceps.
Xin đừng lo, thưa bà. Tôi đề nghị bà nên uống cordycep.

Nhớ đừng quên căn dặn điều cần lưu ý khi dùng thuốc:

Ví dụ:

Please don't eat turnip or garlic when taking this medicine.
Xin đừng ăn củ cải hay tỏi khi uống thuốc này.

5. Khi bán hàng, dù trong khách sạn hay bất kỳ đâu, bạn cũng cần lưu ý đến tâm lý tiêu dùng của khách mua hàng:

Ví dụ:

Will you try some dried pork floss? It's also a Shanghai speciality.
It's very suitable to bring along for your journey.
Ông thử một ít chà bông thịt heo nhé. Nó cũng là một đặc sản của Thượng Hải. Nó rất thích hợp để mang theo trong chuyến đi của ông đấy.

6. Khi khách có ý định mua hàng, bạn hãy kiên nhẫn chờ cho họ xem xét và lựa chọn.

Ví dụ:

Which do you prefer, the linen one, the figured dacron or the brocade?
Bà thích loại nào hơn, vải lanh, vải terylene có hình vẽ hay gấm thêu kim tuyến?

7. Bạn sẽ thường xuyên nghe khách than phiền về giá cả: **Oh, that's too expensive.** Khi đó, bạn phải kiên nhẫn giải thích về giá trị của món hàng.

Considering the fine craftsmanship, they are worth much more. Artistic tapestry is the highest form of expression of the rug weaving art.

Xét về tay nghề tinh xảo, chúng còn giá trị hơn nhiều. Thảm nghệ thuật là hình thức diễn tả cao nhất của nghệ thuật dệt thảm.

8. Nếu khách nói là họ đã mua rất nhiều hàng rồi, không thể mang thêm nữa: **I'm afraid I won't be able to carry so many bags** thì bạn không nên cố nài họ mua thêm món này, món khác nữa. Nhưng bạn có thể chuyển trò một vài câu rồi thử đề nghị một vài món hàng nhỏ.

Ví dụ:

I guess you must have bought a lot of souvenirs, am I right?

Tôi nghĩ chắc hẳn ông đã mua nhiều đồ lưu niệm, tôi nói có đúng không?

How about small things? They are lovely.

Những món nhỏ nhé? Chúng đáng yêu lắm.