

ENL 1201

Unit 3: Making a Reservation



Making reservation by phone

Receptionist: Good morning, Marriott Hotel, **Can I help you?**

Good morning, Marriot Hotel, **May I help you?**

Good afternoon, Marriot Hotel, **How may I help you?**

Good evening, Marriot Hotel, **What can I do for you?**

Customer: **I'd like to make a reservation for** a room.

I'd like to have a room for two people for the 15th May.

Receptionist: What kind of room would you like, sir?

รีอท ไคด์ ออฟ รัม วูด ยู ไลค์ เซอร์?
คุณต้องการห้องแบบไหนคะ?

Would you like a single room or a double room?

วูด ยูไลค์ อะ ซิงเกิ้ล รัม ออร์ อะ ดับเบิล รัม ?
คุณต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่คะ?

Single or double, sir?



<https://www.youtube.com/watch?v=foUv2BcxAvjQ>



Customer: A double room for two people, please.

A twin room for two people, please.

Receptionist: For how many nights, sir?

How many nights will you be staying?

How long will you be staying?

Customer: For 3 days



Accepting a Reservation

Receptionist: **Would you like** me to **keep** the room for you?

วูด ยู ไลค์ มี ทู คีฟ เดอะ รูม ฟอรั ยู?

Do you want me to **book** the room for you?

• ดู ยู วอนท์ มี ทูบุค เดอะรูม ฟอรั ยู ต้องการให้ดิฉันจองห้องนี้ให้คุณไหมคะ

Can I reserve this room for you now?

แคน ไอ รีเซิร์ฟ ดีส รูม ฟอรั ยู นาว? ต้องการให้ผมสำรองห้องนี้ไว้ให้คุณตอนนี้
เลยไหมคะ?

Customer: Yes, please.

OK, I take it.

Receptionist: We will see you on the 25th July, then, Mr. John. Thank you.

วี วิล ชี ยู ออน ดิ ทเวนต์ไฟฟท์ จูไล เดน มิสเตอร์จอห์น
แล้วเจอกันในวันที่ 25 กรกฎาคมนะคะ,ขอบคุณค่ะ

Thank you for choosing our Hotel and have a nice day.
Good bye.

Enjoy your stay!

Customer: I hope so. Thank you.

ไอ โฮปโซ แธงกั๋ว ผมงก็หวังเช่นนั้น ขอขอบคุณครับ

Giving Information about the Hotel

The hotel phone number is 054 - 314121.

In case of emergency, you can contact our call center 1559.

For room service just dials 0 from your room phone.

This is the map of our hotel.

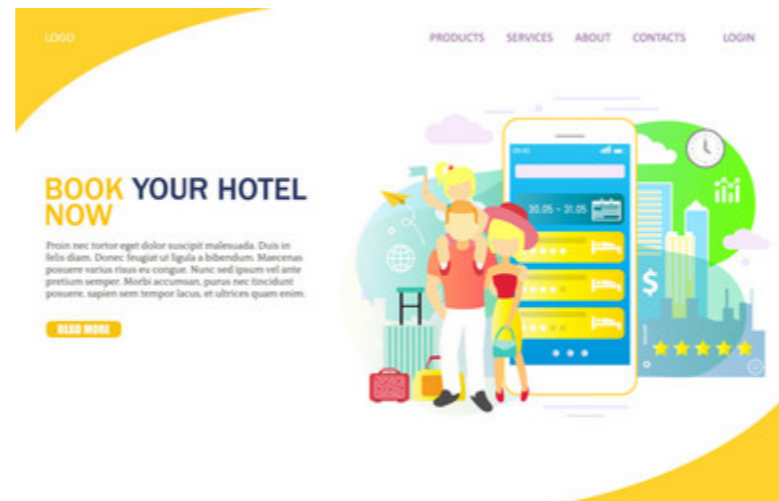
In case you get lost you can show this map and the taxi driver will drive you back here.

กรณีที่คุณหลงทาง คุณแสดงแผนที่นี้ให้พนักงานขับรถแท็กซี่ แล้วเขาจะพาคุณมา
กลับมาที่นี่เอง

If you like to exercise, we have swimming pool at the back of the hotel.
(Tennis court fitness room yoga class table tennis room)

If you want to buy snacks and drinks, the 7 Eleven is just across from the hotel.

If you want to have your hair done, salon and beauty is on the ground floor...



The room facilities in our hotel we have

- private balcony ไพรเวท บาล์คอนี่ ระเบียงส่วนตัว
- living room ลีฟวิ่ง รูม ห้องรับแขก
- refrigerator with mini bar รีฟริจเจอเรเตอร์ วิธ มินิบาร์ ตู้เย็นพร้อม มินิ บาร์
- wardrobe วอร์ดโรบตู้เก็บเสื้อผ้า
- television เทเลวิซชั่น โทรทัศน์
- air conditioner แอร์คอนดิชันเนอร์ เครื่องปรับอากาศ
- safety deposit box เซฟตี้ เดพโพซีส บ็อก ตู้นิรภัย
- Bath room with shower, bath tub and wash basin, hot and cold running water.
- ห้องน้ำ พร้อมระบบฝักบัว อ่างอาบน้ำ อ่างล้างหน้า พร้อมระบบน้ำอุ่นน้ำเย็น
- restaurant and bar เรสทัวรองท์แอนด์บาร์ ภัตตาคาร
- coffee shop ค็อฟฟี่ ช้อป ร้านกาแฟ
- meeting room มีทติ้ง รูม ห้องประชุม
- tailor เทลเลอร์ ร้านตัดเสื้อผ้าชาย
- laundry ลอนดรี ร้านซักแห้ง

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facility)

Customer: Does the room have air conditioner?

Does it have hot water?

Can I order food to my room?

Receptionist: Our hotel is fully air conditioned with hot shower or bath.

You can order food to your room. Just call 130 for room service. Coffee and tea is available in your room.

We have refrigerator and electric pot in your room.

วีแชฟ วีฟรีสเจอเรเตอร์ แอนด์ อีเลคทริก พ็อต อีน ยัวร์ รูม
มีตู้เย็นและกาต้มน้ำไฟฟ้ามีบริการในห้องท่านค่ะ

รายละเอียดการเดินทางเข้าพัก (Getting Details of Arrival)

Receptionist: What time will you be arriving, sir? คุณจะมาถึงโรงแรมสักกี่โมง
คะ?

How do you get to our hotel?

คุณจะมาโรงแรมอย่างไรคะ?

How will you be getting to Lampang?

คุณจะมาทางลำปางอย่างไรคะ?

Could you give me your flight number, please, in case the
plane's late? รบกวนขอเที่ยวบิน ของคุณหน่อยคะ เพื่อ เครื่องบิน

ล่าช้า

You can check in anytime after 1 pm.

ตัวอย่างบทสนทนาการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์

Receptionist : Good morning, Marriot Hotel. May I help you?

Guest: Yes, I'd like to make a reservation for a room.

Receptionist : When for, sir.?

Guest: July 25th.

Receptionist : For how many nights, sir ?

Guest: 2 nights.

Receptionist: What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

Guest: Double, please. What's the room rate?

Receptionist : It's 1500 baht a night plus tax and breakfast. Would you like me to book the room for you?

Guest: Yes please.

Receptionist : Your name, please?

Guest: Nancy Anderson.

Receptionist : Miss Anderson, Will you pay by cash or credit card?

Guest: Visa Card.

Receptionist : Card number please.

Vocabulary

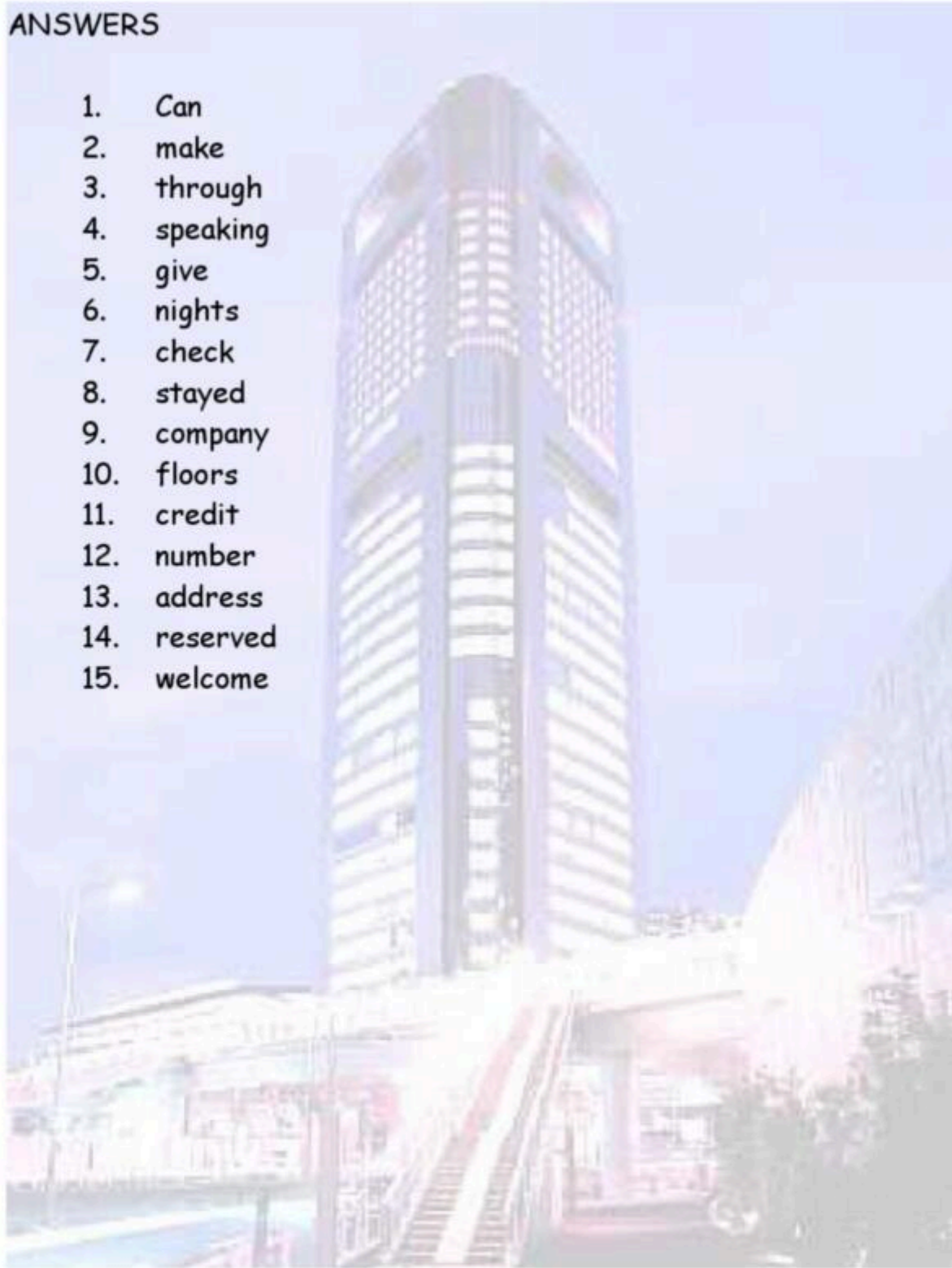
reservation	เรสเซอร์เวชัน	การจองล่วงหน้า
a moment	เอ โมเมนต์	สักครู่
reserve	เรสเซอร์ฟ	จอง, สำรอง
double bed	ดับเบิล เบด	เตียงคู่
single bed	ซิงเกิ้ล เบด	เตียงเดี่ยว
air conditioning	แอร์ คอนดิชันนิง	ปรับอากาศ
room rate	รุม เรท	อัตราค่าห้อง
confirm	คอนเฟิร์ม	ยืนยัน
plan	แพลน	เตรียมการ
in advance	อิน แอดวานซ์	ทำล่วงหน้า

Hotel booking - on the phone

Hotel	Hotel Melissa. (1) _____ I help you?
Caller	Yes, I'd like to (2) _____ a reservation, please.
Hotel	I'll put you (3) _____ to Reservations. Hold the line, please.
Reservations	Reservations, Peter (4) _____. Can I help you?
Caller	Yes, I'd like to make a reservation.
Reservations	Certainly. What name, please.
Caller	Lewis. David Lewis
Reservations	Right, Mr Lewis, can you (5) _____ me the details?
Caller	Yes, I'd like a double room for three (6) _____ from the 21 st April.
Reservations	OK. 21 st April, three nights, double. I'll just (7) _____ availability. Yes, we can do that for you. Is this a company booking or an individual?
Caller	Oh, it's a company booking.
Reservations	Have you (8) _____ with us before?
Caller	Well, I haven't personally, but some of our Executives have before. My (9) _____ is Brown and Smith Ltd.
Reservations	Oh I see. Would you like one of our Executive rooms, Mr Lewis, they're on the top (10) _____ and have wonderful views.
Caller	Yes, that would be nice.
Reservations	Fine. Will you be paying by (11) _____ card?
Caller	Yes, I will. It's Visa.
Reservations	And what is the (12) _____?
Caller	Hold on.....It's 4335 171 36094.
Reservations	So that's 4335 171 36094. And your company's (13) _____?
Caller	14 St John's Road, London NW6
Reservations	OK, Mr Lewis, the room is (14) _____. Your reservation number is PS1462. We look forward to seeing you on the 21 st .

ANSWERS

1. Can
2. make
3. through
4. speaking
5. give
6. nights
7. check
8. stayed
9. company
10. floors
11. credit
12. number
13. address
14. reserved
15. welcome



- **Receptionist:** Thanks for calling Quality Inn. Morine speaking.
- **Caller:** Hello. I'm interested in booking a room for the September long weekend.
- **Receptionist:** I'm afraid we're totally booked for that weekend. There's a convention in town and we're the closest hotel to the convention centre.
- **Caller:** Oh, I didn't realize. Well what about the weekend after that?
- **Receptionist:** So... Friday the seventeenth?
- **Caller:** Yes. Friday and Saturday.
- **Receptionist:** It looks like we have a few vacancies left. We recommend that you make a reservation, though. It's still considered peak season then.
- **Caller:** Okay. Do you have any rooms with two double beds? We're a family of four.

- **Receptionist:** Yes, all of our rooms have two double beds. The rate for that weekend is \$129 dollars a night.
- **Caller:** That's reasonable. And do you have cots? One of my daughters might be bringing a friend.
- **Receptionist:** We do, but we also charge an extra ten dollars per person for any family with over four people. The cot is free.
- **Caller:** Okay, but I'm not positive if she is coming. Can we pay when we arrive?
- **Receptionist:** Yes, but we do require a fifty dollar credit card deposit to hold the room. You can cancel up to five days in advance and we will refund your deposit.
- **Caller:** Great, I'll call you right back. I have to find my husband's credit card.
- **Receptionist:** Okay. Oh, and just to let you know...our outdoor pool will be closed, but our indoor pool is open.

- 1. Why did the caller phone the hotel?
 - to change a reservation
 - to report a cancellation
 - to inquire about available rooms
- 2. The caller can't stay on the September long weekend because the hotel
 - is fully booked
 - is hosting a convention
 - is closed for the season
- 3. What will the caller do before calling back?
 - research other hotels
 - discuss it with her husband
 - find a credit card to pay the deposit

https://www.audioenglish.org/english-learning/english_dialogue_hotel_booking_a_room_2.htm

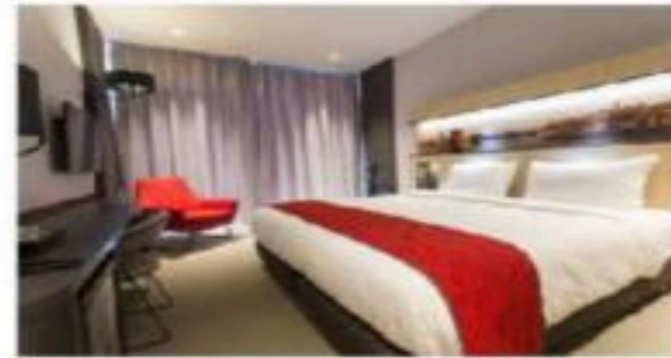
- Receptionist:* — Good afternoon, San Felice Hotel. May I help you?
- Mrs Ryefield:* — Yes. I´d like to book a room, please.
- Receptionist:* — Certainly. When for, madam?
- Mrs Ryefield:* — March the 23rd.
- Receptionist:* — How long will you be staying?
- Mrs Ryefield:* — Three nights.
- Receptionist:* — What kind of room would you like, madam?
- Mrs Ryefield:* — Er... double with bath. I´d appreciate it if you could give me a room with a view over the lake.
- Receptionist:* — Certainly, madam. I´ll just check what we have available. . . Yes, we have a room on the 4th floor with a really splendid view.

- Mrs Ryefield:* — Fine. How much is the charge per night?
- Receptionist:* — Would you like breakfast?
- Mrs Ryefield:* — No, thanks.
- Receptionist:* — It's eighty four euro per night excluding VAT.
- Mrs Ryefield:* — That's fine.
- Receptionist:* — Who's the booking for, please, madam?
- Mrs Ryefield:* — Mr and Mrs Ryefield, that's R-Y-E-F-I-E-L-D.
- Receptionist:* — Okay, let me make sure I got that: Mr and Mrs Ryefield. Double with bath for March the 23rd, 24th and 25th. Is that correct?
- Mrs Ryefield:* — Yes it is. Thank you.
- Receptionist:* — Let me give you your confirmation number. It's: 7576385. I'll repeat that: 7576385. Thank you for choosing San Felice Hotel and have a nice day. Goodbye.
- Mrs Ryefield:* — Goodbye.

Hotel Vocabulary

A) Types of room and room features – match the words to the pictures:

/ balcony / twin room / single room / en suite bathroom / double room /



B) Items in the room – match the words to the pictures:

*/ fan / pillow / keycard / bathrobe / safe / towel / hair dryer / armchair / bedsheets
/ coffee machine / iron & ironing board / air conditioner / key / bedside table /*

B) Items in the room – match the words to the pictures:

/ fan / pillow / keycard / bathrobe / safe / towel / hair dryer / armchair / bedsheets
/ coffee machine / iron & ironing board / air conditioner / key / bedside table /

