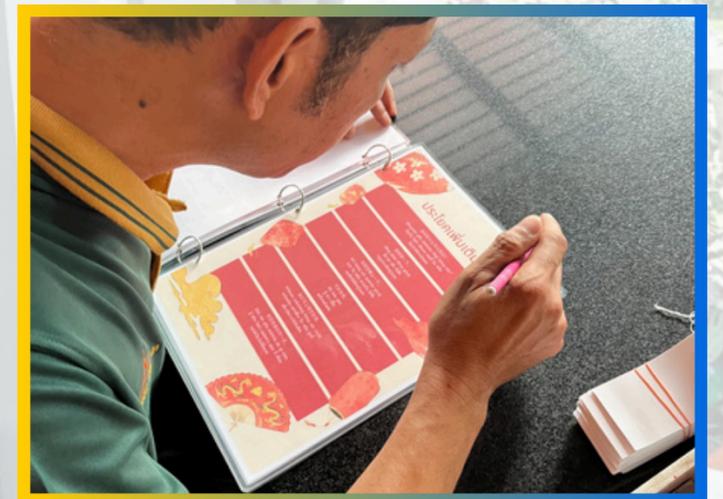


酒店前台员工实用汉语手册

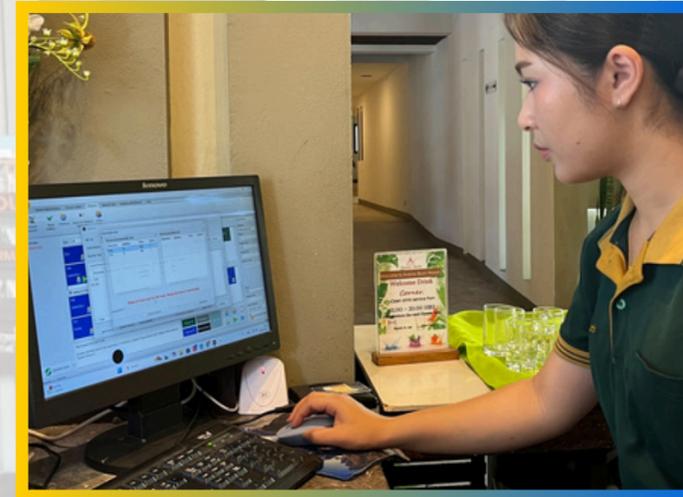
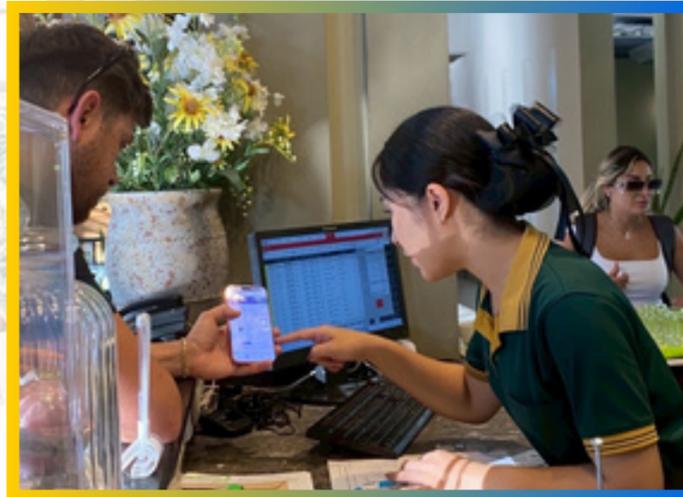
Tanyalak Mora

莫姗姗 651011449



社会实践单位介绍

本人在阿南塔布林度假村酒店实习，被安排在前台（Front Office）工作。主要职责包括：为抵达的客人办理入住手续，登记客人信息，办理退房及离店登记；协助客人处理各类事务，例如预订按摩服务、预订一日游行程；以及制作房卡和整理、处理部门相关文件等工作。



研究目的



为了帮助减少酒店员工与中国顾客之间的沟通时间。



研究方法

在开展本次项目时，本人按照以下步骤进行：

01 观察与询问

02 向员工提出项目主题

03 收集项目内容与相关资料

04 检查项目的正确性

小项目介绍

小项目内容包括五个主题：

การลงทะเบียนเข้าพัก

欢迎光临，请问您有预订吗？
Huānyíng guānglín, qǐngwèn nín yǒu yǒudìng ma?
สวัสดีครับ/ค่ะ กรุณาถามว่า มีจองห้องพักไหม

麻烦出示所有入住客人的护照。
Máfan qǐng chūshì suǒyǒu rùzhù kèrén de hùzhào.
กรุณาแสดงหนังสือเดินทางของทุกท่านด้วยค่ะ

您预订的是...房，入住...晚。
Nín yǒudìng de shì... fáng, rùzhù... wǎn.
ฉันจองห้องพัก... ห้อง... และเข้าพัก... คืน

入住时间是下午三点，退房时间是中午十二点。
Rùzhù shíjiān shì xiàwǔ sān diǎn, tuìfáng shíjiān shì zhōngwǔ shí'èr diǎn.
เช็คอินคือเย็นสามโมง หุ้มนาคคือเที่ยงสิบสองโมง

您的房间号码是...，Wi-Fi 可以用房号登录，密码是 A 加房号。
Nín de fángjiān hàomǎ shì... , wǐ-wǎi kěyǐ yòng fáng hào dēnglù, mǐmǎ shì A jiā fáng hào.
หมายเลขห้องพักของฉันคือ... Wi-Fi สามารถใช้หมายเลขห้องพัก รหัสผ่าน A บวกหมายเลขห้องพัก

房间的空调是自动系统，如果门或窗打开超过两分钟，空调会自动停止。
Fángjiān de kōngtiáo shì zìdòng xìtǒng, rúguǒ mén huò chuāng dǎkāi chāo guò liǎng fēnzhōng, kōngtiáo huì zìdòng tíngzhǐ.
เครื่องปรับอากาศในห้องของฉันเป็นระบบอัตโนมัติ หากเปิดประตูหรือหน้าต่างนานเกิน 2 นาที แอร์จะหยุดทำงานโดยอัตโนมัติ

两个游泳池的开放时间是早上十点到晚上七点，水滑梯下午六点关闭。
Liǎng ge yǒngyǎngchǐ de kāifàng shíjiān shì zǎoshàng shí diǎn dào wǎnshàng qī diǎn, shuǐ huàslī xiàwǔ liù diǎn guānbì.
สระว่ายน้ำสองสระจะเปิดตั้งแต่เช้าถึงเย็นสิบโมงเย็น หุ้มนาคจะปิดเย็นหกโมงเย็น

现在您的房间还没准备好，但可以先寄存行李。
Xiànzài nín de fángjiān hái méi zhǔnbèi hǎo, dàn kěyǐ xiān cún xíngli.
ขณะนี้ห้องพักของฉันยังไม่พร้อม แต่สามารถฝากกระเป๋าไว้ก่อนได้ค่ะ

这是您的房卡，行李员带您去房间。
Zhè shì nín de fángkǎ, xíngliyuan huì dài nín qù fángjiān.
นี่คือบัตรห้องพักของคุณ พนักงานจะพาคุณไปห้องพักของคุณ

การลงทะเบียนออกจากที่พัก

请问您现在要退房吗？麻烦把房卡给我。
Qǐngwèn nín xiànzài yào tuìfáng ma? Máfan bǎ fángkǎ gěi wǒ.
คุณจองห้องพักแล้วใช่ไหม กรุณาเอาบัตรห้องพักมาให้ฉัน

请稍等一下，客房需要检查房间，大约十分钟。
Qǐng shāo děng yíxià, kèfáng xūyào jiǎnchá fángjiān, dàyuē shí fēnzhōng.
กรุณาเดี๋ยวก่อนหน่อยค่ะ พนักงานต้องตรวจห้องพัก ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

房间已经检查好了，一切正常，没有问题。
Fángjiān yǐjīng jiǎnchá hǎo le, yíqiè zhèngcháng, méiyǒu wèntí.
ห้องพักของฉันตรวจเรียบร้อยแล้ว ทุกอย่างปกติ ไม่มีปัญหา

客房检查后我发现...不见了，请问您知道在哪里吗？
Kèfáng jiǎnchá hòu fāxiàn... bú jiàn le, qǐngwèn nín zhīdào zài nǎlǐ ma?
หลังจากตรวจห้องพัก ฉันพบว่า... หายไป ฉันไม่รู้ว่าคุณอยู่ที่ไหน

如果物品丢失，需要支付...泰铢的费用。
Rúguǒ wùpǐn diūshī, xūyào zhīfù... Tǎi zhū de fèiyòng.
หากมีของหาย จะต้องจ่าย... บาท

欢迎下次再来。
Huānyíng xiàcì zài lái.
ยินดีต้อนรับครั้งหน้า

การจองทัวร์ ONE DAY TRIP

请问您对哪个行程感兴趣？
Qǐngwèn nín duì nǎge xíngchéng gǎn xìngqù?
คุณสนใจเที่ยวไหนคะ

所有行程早上八点半出发，下午三到四点左右回到酒店。
Suǒyǒu xíngchéng zǎoshàng bā diǎn bàn chūfā, xiàwǔ sān dào sì diǎn zuǒyòu huí dào jiǔdiàn.
เที่ยวทั้งวัน ออกเดินทางเช้าแปดโมงครึ่ง กลับเย็นสามถึงสี่โมง

这个价格已经打折扣百分之六十，不包含国家公园费用。
Zhège jiàgé yǐjīng dǎzhé bǎifēnzhī liùshí, bù bāohán guójiā gōngyuán fèiyòng.
ราคานี้ลดแล้ว 60% และไม่รวมค่าอุทยาน

这个价格包含饮用水、午餐、导游和接送服务。
Zhège jiàgé bāohán yǐnyòngshuǐ, wǔcān, dǎoyǎn hé jiētsòng fúwù.
ราคานี้รวมน้ำดื่ม อาหารกลางวัน โทษ และรถรับส่ง

您想坐长尾船还是快艇？
Nín xiǎng zuò chángwěi chuán hái shì kuàitīng?
คุณอยากนั่งเรือหางยาวหรือสปีดโบ๊ท

房间里的橙色毛巾可以带去岛上使用。
Fángjiān lǐ de chéngsè máojīn kěyǐ dài qù dǎo shàng shǐyòng.
ผ้าเช็ดตัวสีส้มในห้องของคุณสามารถนำไปใช้ที่เกาะได้

早上八点半到九点会有车来接，您可以在大堂等候。
Zǎoshàng bā diǎn bàn dào jiǔ diǎn yǒu chē lái jiē, nín kěyǐ zài dàtáng děnghòu.
เช้าแปดโมงครึ่งถึงเก้าโมงจะมีรถมารับ คุณสามารถรอที่โถง

การจองนวด

请问您想做哪个按摩项目？
Qǐngwèn nín xiǎng zuò nǎge ànmó xiàngmù?
คุณอยากนวดแบบไหนคะ

现在有每个项目优惠一百泰铢的优惠券。
Xiànzài yǒu měi ge xiàngmù yōuyhuì yībǎi tǎi zhū de yōuyhuì quǎn.
ขณะนี้เรามีคูปองส่วนลดหนึ่งร้อยบาท

这个价格已经打折扣百分之六十，不包含国家公园费用。
Zhège jiàgé yǐjīng dǎzhé bǎifēnzhī liùshí, bù bāohán guójiā gōngyuán fèiyòng.
ราคานี้ลดแล้ว 60% และไม่รวมค่าอุทยาน

请问您想几点按摩？
Qǐngwèn nín xiǎng jǐ diǎn ànmó?
คุณอยากนวดกี่โมง

您要女按摩师还是男按摩师？
Nín yào nǚ ànmó shī hái shì nǚ ànmó shī?
คุณอยากนวดด้วยคุณผู้หญิงหรือคุณผู้ชาย

总金额是...泰铢，请问您方便付现金还是信用卡？
Zǒng jīn'é shì... Tǎi zhū, qǐngwèn nín fāngbiàn fù xiànjīn hái shì xìnyòngkǎ?
รวมทั้งสิ้น... บาท กรุณาสะดวกชำระเงินหรือบัตรเครดิต

到时间后，您可以直接到酒店的按摩房等候。
Dào shíjiān hòu, nín kěyǐ zhíjiē dào jiǔdiàn de ànmó fáng děnghòu.
เมื่อถึงเวลา คุณสามารถรอที่ห้องนวดของโรงแรมได้เลย

ประโยคเพิ่มเติม

请问有什么可以帮您？
Qǐngwèn yǒu shénme kěyǐ bāng nín?
มีอะไรช่วยไหมคะ

请稍等一下。
Qǐng shāo děng yíxià.
กรุณาเดี๋ยวก่อน

我想确认一下。
Wǒ xiǎng nín quèrèn yíxià.
ฉันอยากเช็คเรื่อง

不好意思。
Bù hǎo yìsi.
ขอโทษด้วย

我们马上帮您处理。
Wǒmen mǎshàng bāng nín chǔlǐ.
ฉันจะรีบจัดการให้ทันที

祝您有美好的一天。
Zhù nín yǒu měihǎo de yí tiān.
ขอให้มีความสุข

1.入住登记示例句型

2.退房登记示例句型

3.预订一日游示例句型

4.预订按摩服务示例句型

5.前台常用补充句型

小项目使用前后的对比

年/月/日	入住客人人数（人）	每个案例的沟通时间 （分钟）
2026年1月3日	2	7
2026年1月4日	3	8
2026年1月5日	2	7
2026年1月6日	4	8
2026年1月7日	3	7
2026年1月8日	4	9
2026年1月9日	1	8
合计	19	54
平均值	1个人	7.71

在项目实施前的观察中发现，部分中国客人无法使用英语有效沟通，前台员工需依赖手机翻译应用进行交流，导致服务时间延长。

小项目使用前后的对比

年/月/日	入住客人人数 (人)	每个案例的沟通时间 (分钟)
2026年1月10日	1	5
2026年1月11日	3	5
2026年1月12日	4	6
2026年1月13日	3	5
2026年1月14日	2	6
2026年1月15日	2	6
2026年1月16日	5	5
合计	20	38
平均值	1个人	5.43

在使用该小项目后，本人对服务情况进行了观察与记录，并以员工与客人之间的沟通时间作为评估标准。结果可以看出，员工与中国客人之间的沟通时间有所减少。

小项目使用前后的对比

时间	使用项目实施前的 时间平均（分钟）	使用项目实施后的 时间平均（分钟）	差值（分钟）
7天	7.71	5.43	2.28

在使用该手册后，员工每个案例的平均沟通时间从 7.71 分钟减少到 5.43 分钟。这说明该手册可以有效缩短员工与中国客人之间的沟通时间，使服务更加快速、高效。同时，这一结果也符合本项目希望减少酒店员工与中国客人沟通时间的目标。

小项目的意见和建议

根据本人在实习期间的观察发现，该酒店同样深受印度和瑞典游客的欢迎。因此，若能进一步编写印地语和瑞典语版本的手册，将有助于提升酒店的国际化服务水平。



谢谢