



Part 2

接機與協助下榻





行李問題

- 1 Let me talk to the airline about your luggage.

我去跟航空公司談談，看您的行李怎麼處理。

接續著說

Can you give me your baggage claim ticket? 可以把您的行李提領條給我嗎？

- 2 Your bag will be delivered to your hotel later tonight.

您的行李袋今天晚上稍晚會送到您下榻的飯店。

接續著說

If there is something inside you need before then, we can take you shopping. 假如在此之前，您需要裡面的東西，我們可以帶您去買。

生病

- 3 We could stop by a pharmacy on the way to the hotel.

去飯店途中我們可以順便到一家藥局。

接續著說

They have all kinds of over-the-counter and prescription medication available. 他們有賣各式各樣的成藥和處方藥。

- 4 Let me take you to see a doctor.

我帶您去看醫生。

換句話說

I think it might be a good idea if you see a doctor. I'll take you and translate. 我想您去看個醫生可能會是個好主意。我會帶您去，並負責翻譯。

兌換錢幣

- 5 Would you like to exchange some money?

您想要兌換一些錢嗎？

接續著說

About NT\$5,000 should be enough for a few days. 新台幣 5,000 元左右應該就夠用個幾天了。

- 6 The exchange rate at the airport is about the same as at the hotel.

機場的兌換匯率和飯店的大致相同。

接續著說

You can exchange a little now and some more later when you need it. 您可以現在換一點，等之後需要的時候再多換一些。

claim ticket ['kleɪm.tɪkt] *n.* 提領條 / deliver [dɪ'laɪvə] *v.* 遞送 / pharmacy ['fɑːməsi] *n.* 藥局 / over-the-counter [oʊvəðə'kaʊntə] *adj.* 非處方的（成藥） / prescription [prɪ'skrɪpʃən] *n.* 處方 / available [ə'veɪləbl̩] *adj.* 可獲得的 / exchange [ɪks'tʃeɪndʒ] *v.* 交換；兌換 / rate [reɪt] *n.* 比率；價錢；費用

有人走失

- 7 Someone in your group is missing? I'll have him / her **paged**.

您團上有人走失了？我來用廣播找他／她。

接續著說

Could you spell his / her name for me? 您能不能把他／她的名字拼給我聽？

- 8 Someone in your party is still in **immigration**? What's his / her name?

你們這一團還有人在入境管理處？他／她叫什麼名字？

接續著說

I'll go figure out what's going on. 我去了解一下是怎麼回事。

遺失物品

- 9 One of your colleagues has lost a **laptop**? What kind was it?

您有個同事遺失了筆記型電腦？是那一種的？

接續著說

Was it in his / her checked baggage or in his / her carry-on? 是放在他／她的託運行李中還是隨身行李內？

- 10 Did you leave it on the plane or lose it in the **terminal**?

您的東西是遺忘在飛機上，還是掉在航站裡？

接續著說

Let's try to **retrace** your steps from the gate. 我們試著循您的原路走回出口看看。

聯絡

- 11 Would you like to rent a cell phone to use while you're in Taipei?

您在台北這段期間要不要租一支手機用？

接續著說

Actually, I have a phone I'm not using. We can get a pre-paid SIM card for it at 7-ELEVEN. 事實上我有一支沒有在用的手機。我們可以去統一超商買預付的 SIM 卡。

- 12 If you'd like to make a call, you're welcome to use my phone.

如果您需要打電話，可以使用我的手機。

接續著說

When we get to the office, I'll see if there is a mobile phone you can use. 等我們到了辦公室，我會看看有沒有行動電話可以讓您使用。

page [peɪdʒ] v. 廣播呼叫（找）某人 / **immigration** [ˌɪmɪˈɡreɪʃən] n. 入境管理（檢查） / **laptop** [ˈleɪptɒp] n. 膝上型輕便電腦 / **terminal** [ˈtɜːmɪnəl] n. 機場航站 / **retrace** [rɪˈtreɪs] v. 順原路返回

Q Tips

職場必通技巧！

現在不管在哪個產業，市場競爭都非常激烈。因此，無論是在服務客戶或是為客戶解決問題時都要盡心盡力，而其中，最忌推拖與找藉口搪塞。筆者在外商工作期間，一位美國老闆時時提醒我們 **“No excuses please.”**（不要有任何藉口。）和 **“Don’t pass the buck around.”**（不要踢皮球。）相反地，要 **“Find solutions and take actions.”**（尋找解決辦法並實際行動。）

上述所列出的解決問題句子都非常實用，除了熟記之外，也不難看出其中的固定模式（**pattern**），也就是針對以下幾個問題點切入，然後找出問題的根本原因（**root cause**）：

- **What?**（發生了什麼事？）
- **Where?**（在哪裡發生的？）
- **When?**（何時發生的？）
- **Who?**（有誰受到影響？）
- **Why?**（起因為何？）
- **How?**（如何解決？）

了解問題始末之後，可以提出幾個適當的解決辦法（**alternatives**）給客戶選擇，以示出積極幫忙的態度。



Part 8

協助賓客解決問題





1 Is everything all right with the room?

您的房間一切都沒問題吧？

換句話說

How's the room? Any problems?
房間怎麼樣？有任何問題嗎？

2 I'll sort it out with the staff right away.

我會立刻找服務人員處理這個問題。

可以回答

Thank you so much, 感激不盡。

3 They'll be sending someone this afternoon to fix it.

他們今天下午會派人來修理。

換句話說

The problem will be taken care of this afternoon. 今天下午就會有人來處理這個問題。

4 Would you like to move to a different hotel or just another room?

您想換一家飯店還是換房間就好？

接續著說

I can ask about upgrading to a larger room. 我可以去問問看能不能升級到比較大的房間。

5 I'll have someone come by and take care of the bill for you.

我會請人過去幫您處理帳單。

換句話說

I'll take care of the hotel bill—don't worry about it. 飯店的帳單由我來處理就好，別擔心。

6 I'll come over right away.

我會立刻過來。

換句話說

I'm on my way. 我這就過來。

接待經驗談

現在的商務旅店都很國際化，不論是餐飲、設備、交通或是休閒娛樂相關服務都很完善，如果外賓在飯店有任何問題（比如：網路不通、沒有熱水、需要多一條毯子等）都可以請飯店為他們服務。但遇到飯店無法解決的問題，切記不要透露出“I don't know.”，“There is nothing I can do.”的態度，而要以“I'll try my best.”，“Let me find out and get back to you.”的積極態度幫客戶解決問題。

筆者在外商工作期間，對當時某行銷經理接待外賓的貼心舉動感到印象深刻。一位美國客戶來台灣開會，回程時安排搭乘早晨八點的班機，但那客戶臨時想起再過兩日就是他女兒的生日，想在離開台灣之前買一隻 Hello Kitty 玩偶給他女兒當禮物。但是早上七、八點，百貨商店還未營業呢！正當這位美國客戶在傷腦筋的時候，公司的行銷經理立即聯絡飯店的精品業者，調來一隻 Hello Kitty 讓美國客戶帶回。當時那位美國客戶流露出驚訝又感謝的神情，最後不但贏得了客戶的心，案子也順利成交！