

Bài 4: Thủ Tục Nhận Phòng – nói chuyện với khách một cách ân cần**Transcript**

Quỳnh Liên và toàn Ban Tiếng Việt, Đài Phát Thanh Úc Châu, xin thân chào quý bạn. Hôm nay, Quỳnh Liên sẽ mời quý bạn theo dõi Bài Học 4 trong loạt bài Tiếng Anh Căn Bản Cho Ngành Du Lịch và Phục Vụ.

Trong Bài Học 3, chúng ta đã học cách chào hỏi khách tại quầy tiếp khách, cũng như học cách nói số phòng. Chúng ta đã tập nói rút gọn những cụm từ, chẳng hạn như 'I will', 'I'll' ('tôi sẽ'), và 'We will', 'We'll' ('chúng tôi sẽ'), và các giới từ chỉ nơi chốn. Chúng ta cũng đã tìm hiểu và tập nói 'không' và 'có' sao cho lịch sự (nhã nhặn).

Trong bài học hôm nay, các bạn sẽ học những câu như 'is that OK?' ('vậy được không?'), khi cần phải kiểm xem khách có thật sự cảm thấy hài lòng với đề nghị của bạn hay không. Chúng ta cũng sẽ thử tìm hiểu xem khi nào phải dùng 'there is' và 'there are' ('có'). Ngoài ra, các bạn cũng sẽ học và luyện tập cách dùng chữ 'can' ('có thể'), và 'could' ('đã có thể').

Trước khi tiếp tục theo dõi cuộc đối thoại, chúng ta hãy nghe lại phần đầu đoạn nói về Thủ Tục Nhận Phòng.

- Leo:** Good afternoon. Can I help you?
- Mona:** Yes, we have a reservation for three nights. Mona White. I called last week.
- Leo:** One moment please, Ms. White... Yes, that was for two single rooms, wasn't it? I've reserved rooms 402 and 403 for you.
- Mona:** Are they quiet rooms?
- Leo:** Well they are facing the street, but there's a lovely view.
- Mona:** We'd like quiet rooms thanks.
- Leo:** Of course. I can put you in rooms three-eleven and three-twelve. They're at the rear of the hotel.
- Jack:** Mona...
- Mona:** That's much better, thank you.
- Jack:** Mona...
- Mona:** Yes, Dad?
- Jack:** I'd like a view.
- Mona:** Oh. Is there a view?



- Leo: Not really.
- Mona: Well, we want our rooms together.
- Jack: Mona.
- Mona: Yes, Dad?
- Jack: I don't mind if our rooms aren't together. I'd like a lovely view.
- Mona: Oh.
- Leo: I'll see what I can do.

Bây giờ, chúng ta tiếp tục theo dõi Bài Học 4 nói về Thủ Tục Nhận Phòng.

- Leo: I can put you both on the same floor. Room 305 with a view... and Room 311 at the rear. Your father will be just opposite you, Ms. White. Is that OK?
(Tôi có thể để cả hai người ở cùng một lầu. Phòng 305 có quang cảnh đẹp bên ngoài... và phòng 311 ở mặt sau. Ba cô sẽ ở đối diện với phòng cô, cô White ạ. Vậy được không?)
- Mona: Oh, yes, that's fine.
(À! Vậy thì tốt rồi.)
- Jack: Thank you.
(Cám ơn anh.)
- Leo: My pleasure. Could you just fill out this form please? Now, can I help you with anything else?
(Có gì đâu. Cô vui lòng điền vào tờ đơn này được không? Bây giờ, quý khách còn cần gì nữa không?)

Vậy thì anh Leo phải làm sao để biết chắc khách thật sự cảm thấy hài lòng với hai căn phòng anh sắp xếp cho họ? Các bạn thử xem anh Leo nói như thế nào nhé.

- Leo: Is that OK?
(Vậy được không?)

Sử dụng câu hỏi, "is that OK?" ("vậy được không?") là một cách tìm hiểu xem khách có cảm thấy hài lòng với đề nghị của bạn hay không. Các bạn cũng có thể hỏi "is that alright?" ("có được không?") hay "will that do?" ("có được không?"). Mời các bạn nghe và lặp lại.

- Is that OK?
Is that alright?
Will that do?

Bây giờ, mời các bạn nghe tiếp.

Leo: Could you just fill out this form please?
(Cô vui lòng điền vào tờ đơn này được không?)

Leo: Now, can I help you with anything else?
(Bây giờ, quý khách cần gì nữa không?)

Lưu ý: đôi khi, các bạn không biết rõ khi nào phải dùng 'can' và khi nào phải dùng 'could'. Trong một số trường hợp, các bạn có thể dùng từ nào cũng được. Thế nhưng, nhìn chung, khi đề nghị hay mời mọc điều gì, các bạn nên dùng từ 'can'. Thí dụ: "Can I help you?" ("tôi có thể giúp ông/bà được không?"). Và dùng chữ 'could' khi yêu cầu ai làm gì. Thí dụ: "Could you just fill out this form please?" ("ông (bà) vui lòng điền vào tờ đơn này được không?"). Mời các bạn nghe và lặp lại.

Leo: Could you just fill out this form please?
Could you spell that, please?
Can I help you?
Can I get you anything else?

Tới đây, xin các bạn nghe lại cuộc đối thoại từ đầu đến giờ, và lặp lại từng câu nói của anh Leo.

Leo: I can put you both on the same floor. Room 305 with a view ... and Room 311 at the rear. Your father will be just opposite you, Ms. White. Is that OK?

Mona: Oh, yes, that's fine.

Jack: Thank you.

Leo: My pleasure. Could you just fill out this form please? Now, can I help you with anything else?

Thưa các bạn, như mọi nhân viên làm việc trong ngành phục vụ đều biết, giải quyết vấn đề khó khăn là một nhiệm vụ quan trọng trong dịch vụ, và dường như anh chàng tiếp viên Leo của chúng ta đã biết cách chiêu lòng cả hai người khách.

Quý bạn đang theo dõi 'Bài Học Tiếng Anh Cho Ngành Du Lịch' do Đài Úc Châu thực hiện.

Bài Học 4: Thủ Tục Nhận Phòng **Lesson 4: Checking In.**

Xin các bạn lắng nghe những từ ngữ và cụm từ mới trong khi tiếp tục theo dõi cuộc đối thoại.

Leo: Now can I help you with anything else?
(Bây giờ, quý khách còn cần gì nữa không?)

Mona: Yes, is there an alarm clock in the room?
(Vâng, thế phòng ngủ có đồng hồ báo thức không?)

- Leo:** Yes, there is.
(Đạ, có chứ.)
- Mona:** And a kettle and tea?
(Thế có ấm nước và trà không?)
- Leo:** Yes, there are tea-making facilities in every room.
(Phòng nào cũng có đồ pha trà.)
- Mona:** And is there an iron?
(Và có bàn ủi không?)
- Leo:** I'll see to it right away. Now, could I see your credit card please, Ms White?
(Tôi sẽ kiểm bàn ủi cho cô bây giờ. Nào, xin cô cho tôi xem thẻ tín dụng được không?)

Tới đây, chúng ta hãy tìm hiểu cách dùng 'there is' và 'there are'. 'There is' được dùng với một vật số ít chẳng hạn như một chiếc đồng hồ - 'there is a clock'. Thông thường, hai chữ này được rút gọn lại thành 'there's' - 'there's a clock'. 'There is' cũng được dùng với danh từ không đếm được, chẳng hạn như trà, nước và đường - 'there's tea in the room'. 'There are' được dùng với danh từ số nhiều, và không bao giờ được dùng ở dạng rút gọn. Chẳng hạn như 'there are two guests in the lobby' ('có hai người khách trong phòng đợi'); 'there are tea-making facilities in every room' ('phòng nào cũng có đồ pha trà.')

Mời các bạn nghe và lập lại.

There's a kettle in the room.
There's a guest in the lobby.
There are two guests in the lobby.
There are tea-making facilities in every room.

Bây giờ, các bạn hãy thử tập nói xem sao. Trước tiên, các bạn sẽ nghe tiếng Việt, sau đó là tiếng Anh. Khi các bạn nghe tiếng chuông, các bạn sẽ lập lại câu nói. Thế nhưng, các bạn phải bắt đầu bằng chữ 'there's' hay 'there are'. Sau đó, để kiểm tra câu trả lời của các bạn, các bạn sẽ nghe câu trả lời bằng tiếng Anh, rồi lập lại những câu đó. Xin các bạn nhớ dùng 'there's' chứ đừng dùng 'there is'.

Phòng nào cũng có ly tách.
Cups in every room.
There are cups in every room.

Phòng nào cũng có cà phê.
Coffee in every room.
There's coffee in every room.

Một quang cảnh đẹp.
A lovely view.
There's a lovely view.



Có người trong phòng sáu không bốn.
People in Room six-oh-four.
There are people in room six-oh-four.

Bây giờ xin các bạn nghe phần kế tiếp cuộc đối thoại bằng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt.

Leo: Yes, there are tea-making facilities in every room.
(Dạ phòng nào cũng có đồ pha trà.)

Mona: And is there an iron?
(Thế có bàn ủi không?)

Leo: I'll see to it right away.
(Bây giờ tôi sẽ kiểm cho cô một cái bàn ủi.)

Leo: Now, could I see your credit card please, Ms. White?
(Bây giờ, cô làm ơn cho tôi xem thẻ tín dụng của cô được không?)

Anh Leo đã dùng óc quan sát để đo lường sự mệt mỏi của hai vị khách. Anh cố gắng giúp họ cảm thấy thoải mái, sau khi họ trải qua cuộc hành trình dài như vậy. Bây giờ, mời các bạn nghe lại phần cuối cuộc đối thoại, và lập lại từng câu nói của anh Leo.

Leo: Now can I help you with anything else?

Mona: Yes, is there an alarm clock in the room?

Leo: Yes, there is.

Mona: And a kettle and tea?

Leo: Yes, there are tea-making facilities in every room.

Mona: And is there an iron?

Leo: I'll see to it right away. Now, could I see your credit card please, Ms. White?

Tới đây, chúng ta hãy nghe toàn bộ cuộc đối thoại nói về thủ tục nhận phòng từ Bài 3 đến Bài 4.

Leo: Good afternoon. Can I help you?

Mona: Yes, we have a reservation for three nights. Mona White - I called last week.

Leo: One moment please, Ms. White... Yes, that was for two single rooms, wasn't it? I've reserved rooms 402 and 403 for you.

Mona: Are they quiet rooms?

Leo: Well they are facing the street, but there's a lovely view.



- Mona:** We'd like quiet rooms thanks.
- Leo:** Of course... I can put you in rooms three-eleven and three-twelve. They're at the rear of the hotel.
- Jack:** Mona...
- Mona:** That's much better, thank you.
- Jack:** I'd like a view.
- Mona:** Oh. Is there a view?
- Leo:** Not really.
- Mona:** Well, we want our rooms together.
- Jack:** Mona...
- Mona:** Yes, Dad?
- Jack:** I don't mind if our rooms aren't together. I'd like a lovely view.
- Mona:** Oh.
- Leo:** I'll see what I can do. I can put you both on the same floor. Room 305 with a view and Room 311 at the rear. Your father will be just opposite you, Ms White. Is that OK?
- Mona:** Oh, yes, that's fine.
- Jack:** Thank you.
- Leo:** My pleasure. Could you just fill out this form please? Now can I help you with anything else?
- Mona:** Yes, is there an alarm clock in the room?
- Leo:** Yes, there is.
- Mona:** And a kettle and tea?
- Leo:** Yes, there are tea-making facilities in every room.
- Mona:** And is there an iron?
- Leo:** I'll see to it right away. Now, could I see your credit card please, Ms White?

Và sau đây là bài về để giúp các bạn học và thực tập, với hy vọng các bạn có thể nhớ được ít nhiều những gì vừa học trước khi chúng ta sang bài mới.

**Is there a kettle?
And are there cups?
Are there cups for tea?**

**Yes, there's a kettle
And there are cups
Is that OK?
OK!**

**Is there a kettle?
And are there cups?
Are there cups for tea?**

**Yes, there's a kettle
And there are cups
Is that OK?
OK!**

Tiếng Anh Cho Ngành Du Lịch là loạt bài do Dịch Vụ Giáo Dục Đa Văn Hóa Dành Cho Người Trưởng Thành biên soạn, và đây là tổ chức chuyên giảng dạy ngôn ngữ uy tín nhất nước Úc. Mời các bạn đón nghe Bài Học 5 vào kỳ tới nói về cách giới thiệu.

Các bạn cũng đừng quên ghé thăm Website của Đài Úc Châu theo địa chỉ www.bayvut.com, hay mở website của AMES theo địa chỉ ames.net.au.

Xin các bạn nhớ ôn tập Bài Học Tiếng Anh cho đến khi QL gặp lại các bạn vào kỳ sau, các bạn nhé. Xin tạm biệt quý bạn.

