

課程名稱：18571_職場商務英文（5）：飯店預訂與入住會話 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**經常需要商務出差、自由行度假、海外轉機，或需要在飯店處理入住/退房、房務問題及索取特殊服務的職場人士與旅行者。特別適合對飯店英語溝通不熟練、擔心房務設備故障（如空調、熱水問題）或帳單爭議的學員。
- **能力門檻：**入門。只需具備基礎英語字彙能力即可，課程著重於實際情境對話與應變問答。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：飯店預訂與設施諮詢** — 詢問飯店設施（健身房、水療中心、游泳池、商務中心、停車）與各項服務計費方式。
 - **章節二：客房服務與特殊需求** — 索取額外備品（毛巾、盥洗用品）、預訂 Room Service（餐點/酒品）、安排城市觀光、洗衣與代客駕車（Valet Parking）服務。
 - **章節三：辦理入住（Check-in）與行李託管** — 提早入住（Early Check-in）申請、房型確認、行李寄放（Luggage Storage）與專人搬運服務。
 - **章節四：問題處理、客訴與退房（Check-out）** — 處理設備故障（空調、冷水、電視、馬桶堵塞）、噪音問題、帳單爭議（Incorrect charges）、物品遺失與退房交通安排。

3. 必備前置知識清單

- **基礎生活英語單字：**具備基礎日常生活用品與飯店常見詞彙（如 room, key, breakfast, bill）。
- **基本商務禮儀：**了解基本禮貌溝通對話（如 Excuse me, Please, Thank you）。

4. 專有名詞與概念辭典

- **Room Service (客房餐飲服務)**：飯店提供將餐點、飲料或酒類直接送到客人房間的專屬服務。
- **Valet Parking (代客駕車/代客停車服務)**：由飯店服務人員協助顧客停車與提車的方便服務。
- **Early Check-in / Luggage Storage (提早入住 / 行李寄放服務)**：在標準入住時間（如 3:00 PM）前到達時，申請提前進房或先將行李託管於前台的服務。
- **Incorrect Charges (錯誤帳單扣款)**：退房時核對帳單發覺多扣或算錯的費用（例如未消費的餐費或重複算房費），需即時要求前台修正。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：跨國商務出差人員 / 國際會展與商務行政專員
- **主要工作任務/能力指標**：
 - [分析與決策能力] 能即時評估飯店住宿期間的突發狀況（如設備故障、帳單錯誤），並向前台提出合理替換或補償要求。
 - [工具操作與執行能力] 能流暢使用英文完成飯店預訂諮詢、辦理入住退房手續、要求專屬房務服務及外幣兌換。