

การลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม

กรณีไม่ได้จองห้องพัก (Check in without making a reservation)

Did you have a reservation?

/ดิด ยู แฮฟ อะ เรสเซอร์เวชัน/

ได้จองห้องพักไว้ก่อนหรือเปล่าคะ

We have a vacant room for you.

/วี แฮฟ อะ เว็คเคิน รูม ฟอร์ ยู/

เรามีห้องว่างให้คุณ

I'm sorry. Our hotel is fully booked.

/ไอ'ม ซอรี/ /เอาเออร์ โฮเทล อีส ฟูลลี่ บুকด์/

ต้องขออภัยคะ โรงแรมของเราจองเต็มหมดแล้ว

We can put you on a waiting list.

/วี แคน พูท ยู ออน อะ เวททิง ลิส/

เราสามารถลงชื่อคุณไว้ในลำดับรายการรอห้องได้ค่ะ

We can find a room for you in another hotel.

/วี แคน ไฟน์ อะ รูม ฟอร์ ยู อีน แอนดเดอร์ โฮเทล/

เราสามารถหาห้องในโรงแรมอื่นให้คุณได้ค่ะ



การแสดงความไม่พึงพอใจการบริการ (Complaints)

การแสดงความไม่พอใจและปัญหาห้การพัก:

- The key doesn't work.** กุญแจใช้การไม่ได้
- I lost my key.** ฉันทำกุญแจหาย
- My room's not been made up.** ห้องของฉันยังไม่ได้ทำความสะอาด
- No soap in the bathroom.** ไม่มีสบู่ในห้องพัก
- An exercise machine does not work well.**
เครื่องออกกำลังกายใช้งานไม่ได้
- The room is not clean.** ห้องพักไม่สะอาดเลย
- The air conditioner is not working.** เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน
- The room is too hot.** ห้องนี้ร้อนเกินไป
- The guest next door is very noisy.** แขกข้างห้องส่งเสียงดังมาก
- The room doesn't smell good.** ห้องกลิ่นไม่ค่อยดี
- The tub is dirty.** อ่างอาบน้ำสกปรก
- The toilet paper is not enough.** กระดาษชำระไม่พอ
- You didn't change the sheets.** คุณไม่ได้เปลี่ยนผ้าปู
- There are not enough towels in my room.** มีผ้าเช็ดตัวไม่พอ

การแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของแขก:

- I'm sorry for..... .** ต้องขออภัยในเรื่อง.....
- Yes, I see what you mean.** ค่ะ เข้าใจค่ะว่าคุณหมายถึงอะไร
- I understand your upset about...** ดิฉันเข้าใจที่คุณไม่พอใจเกี่ยวกับ....

การขอทราบสาเหตุความไม่พอใจ:

- Give me some details, please?** กรุณาให้รายละเอียดได้ไหมคะ
- Could you give me some details, please?** กรุณาให้รายละเอียดบ้างได้ไหมคะ
- What happened exactly?** จริงๆแล้วเกิดอะไรขึ้นคะ

การตอบเพื่อแก้ปัญหาให้:

- I will check the details and get back to you.**
ดิฉันจะตรวจสอบในรายละเอียด และแจ้งให้ทราบค่ะ
- OK, I will look into it right away.** ได้ค่ะ ดิฉันจะขอตรวจสอบเรื่องนี้ทันที

บทสนทนา 1:

- Staff: Sawasdee Kha. May I help you?** สวัสดีค่ะ ยินดีรับใช้ค่ะ
- Guest: The air conditioner doesn't work.** เครื่องปรับอากาศไม่ทำงานนะ
- Staff: What room number are you in?** ห้องพักหมายเลขอะไรคะ
- And what's the matter with it?** ปัญหาเป็นอย่างไรคะ
- Guest: Room 204. It blows only hot air.** ห้อง 204 เป่าแต่ลมร้อนออกมา
- Staff: We will fix it in a moment.** อีกสักครู่ เราจะซ่อมให้ค่ะ
- (หรือ I'll send our staff to take care of it.** ดิฉันจะส่งเจ้าหน้าที่ไปจัดการให้ค่ะ)
- Guest: Could we have another room?** เราขอเปลี่ยนห้องได้ไหม
- Staff: I'm very sorry. Our rooms are all booked.**
(หรือ all occupied / ออกคิวไฟ/ ต้องขอโทษมาก ๆ ค่ะ ห้องเราจองเต็มหมดแล้ว)

บทสนทนา 2:

- Tourist: I requested (asked for) an ocean view (sea view), but I got the pool view.** ฉันขอห้องที่เห็นวิวทะเล แต่กลับได้วิวสระว่ายน้ำ
- Staff: I am sorry. I'll change the room for you.**

ต้องขอโทษด้วย ดิฉันจะเปลี่ยนให้ค่ะ

คำศัพท์:

- details / ดีเทลส์/ รายละเอียด** ข้อมูลเพิ่มเติม **change / เซ้นจ/ เปลี่ยน**
- exactly / อิกแซคทีลี้/ จริงๆแล้ว**
- look into / ลูค อินทู/ ตรวจสอบ**
- right away / ไรท์ อะเวย์/ ทันที**
- another / เออแนดเดอ/ อื่น**
- booked / บุค/ จองแล้ว**
- occupied / ออกคิวไฟ/ มีผู้ครอบครองแล้ว**
- requested / ริควีส ดีด/ แจ้งขอไว้**

การแจ้งออกจากโรงแรม (Check out)

บทสนทนา:

Guest: I'd like to check out now. ขอแจ้งออกจากห้องพักครับ

Staff: What is your room number, please? หมายเลขห้องพักอะไรคะ

Guest: 317.

Staff: Just a moment, please. กรุณารอสักครู่นะคะ

Are you Mr. Thompson/ คุณธอมสันใช่ไหมคะ

Guest: Yes. ครับ

Staff: You have 200 bath for mini bar. (หรือ hotel drinks and snacks.)

So the total is 1,600 bath. รวมค่าเครื่องดื่มและของขบเคี้ยวในห้องพัก 200 บาท

ทั้งหมดเป็นเงิน 1,600 บาท ค่ะ

Guest: Can I use a credit card? ใช้บัตรเครดิตได้ไหมครับ

Staff: Yes, credit card or cash will do. เครดิตการ์ดหรือเงินสดก็ได้คะ

Here's your receipt. /เฮีย'ส ยัว รีซีท/ นี่คะใบเสร็จ

Guest: Could we have some help bringing our luggage down?

ช่วยส่งพนักงานไปขนกระเป๋าลงมาด้วยนะคะ

Staff: OK, I'll send a porter to get your luggage.

ได้คะ จะส่งพนักงานขนกระเป๋าไปให้คะ

Hope you enjoyed staying here. หวังว่าคงพอใจที่พักที่นี่นะคะ

Have a good trip back home! ขอให้เดินทางกลับราบรื่นคะ

การกล่าวลา:

Thank you for your stay at the Navy hotel.

ขอบคุณที่พักที่โรงแรมกองทัพเรือคะ

Hope you come back again. หวังว่าคงกลับมาอีกนะคะ

Have a nice day! ขอให้สนุกนะคะ

Have a nice weekend! สุดสัปดาห์นี้ ขอให้สนุกนะคะ

Have a good day! ขอให้สนุกนะคะ

Have a good time! ขอให้สนุกนะคะ

Have a good trip back home! ขอให้เดินทางกลับราบรื่นนะคะ

คำศัพท์ที่มักใช้เมื่อแจ้งออกจากโรงแรม:

would like to อยากจะ หรือ ต้องการ

check out แจ้งออกจากโรงแรม

cash / แคช/ เงินสด

receipt. /รีซีท/ ใบเสร็จรับเงิน

minibar /มินิบาร์/ เครื่องดื่มและของขบเคี้ยวที่วางไว้ในห้องพักของโรงแรมสำหรับ

บริการแขกที่มาพัก

drinks / ดริงค์/ เครื่องดื่ม

snack / สแนค/ อาหารว่าง อาหารที่รับประทานโดยรีบร้อน ของขบเคี้ยว

snack bar ที่ขายอาหารว่าง

Just a moment. Just a second. Just a minute. รอสักครู่ รอสักเดี๋ยวนะ

total / โททเทิล/ ยอดรวม

bring / บริง/ นำมาให้

porter / พอร์ทเทอ/ พนักงานขนกระเป๋า

luggage / ลักกิจ/ กระเป๋าเดินทาง สัมภาระ

baggage / แบ็กกิจ/ กระเป๋าเดินทาง สัมภาระ

send / เซ็นด์/ ส่ง

enjoy / อินจอย/ ชอบ สนุก ได้รับความพอใจ

trip / ทริพ/ การเดินทาง หรือ **tour**

stay / สเต/ พัก

คำพูดที่แขกอาจต้องแจ้งออกจากโรงแรม:

Could I check out late? ขอออกจากโรงแรมช้าหน่อยได้ไหม

Is it possible if I have a little late check out?

เป็นไปได้ไหมถ้าจะขอออกจากโรงแรมช้าสักหน่อย

Could I have any discount? ขอส่วนลดได้ไหม