

图书基本信息

书名：<<新航标职业英语-英语写作实训教程>>

13位ISBN编号：9787561931288

10位ISBN编号：756193128X

出版时间：2011-10

出版时间：北京语言大学出版社

作者：栾丽君，老青 主编

页数：166

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

内容概要

本教材共分三章、26个单元，每个单元提供两篇范例分析，同时设置了听力填空、翻译和情景写作等形式多样的练习，还提供丰富的参考性词语和表达。

第一章为“求职篇”，分为6个单元，分别介绍招聘广告、求职信、简历、证书、推荐信、感谢信等的写作方法；

第二章为“工作篇——涉外旅行社”，分为10个单元，分别介绍旅游广告、签证申请、入境卡、旅游行程、导游词、通知、事故报告、邀请函、参展登记/申请表等的写作方法；

第三篇为“工作篇——涉外酒店”，分为10个单元，分别介绍海报、酒店宣传手册、预定表、预订确认表、酒店服务指南、银行兑换水单、洗衣单、菜单、投诉信、投诉回复等的写作方法。

教材中还提供旅游英语写作中应该注意到的14个知识点，如英文标题的写法、世界名胜、英语书信中常见的称呼用语及结尾敬语等。

作者简介

老青，北京青年政治学院英语系主任，副教授

书籍目录

求职篇

工作篇——涉外旅游社

工作篇——涉外酒店

章节摘录

版权页：插图：投诉回复是酒店的相关负责人对于顾客针对酒店在设施、服务、丢失物品、噪音等方面的投诉所给予的答复。

恰当处理客人的投诉是维护酒店形象、维护酒店信誉的重要手段。

当酒店相关部门收到投诉信时，首先要向对方表示同情，然后根据实际调查情况做出及时、迅速、合理以及明确的答复。

如果投诉内容属实，应该礼貌地承认错误、承担责任，并提出补救措施；此外还要表达杜绝该错误再次发生的决心。

如果投诉内容不属实，也应该礼貌地答复并加以澄清。

回复投诉信要使用善解人意的口吻尽量安抚客人。

一般说来，投诉信回复应包括以下三个最基本的方面：1.感谢对方来信，重述投诉的内容或事实。

2.根据调查结果，如果投诉内容属实，应该礼貌地表示歉意并承认错误，同时要说明造成对方不满的原因，答应对方的补救请求或者主动提出补救措施；如果情况不属实，也应该礼貌地予以澄清，并提出其他建议。

3.再次表达歉意，希望得到对方的谅解，并重新赢得客人的信任，维护酒店的形象和声誉。

编辑推荐

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>