

# Inglés para repcionistas de hotel

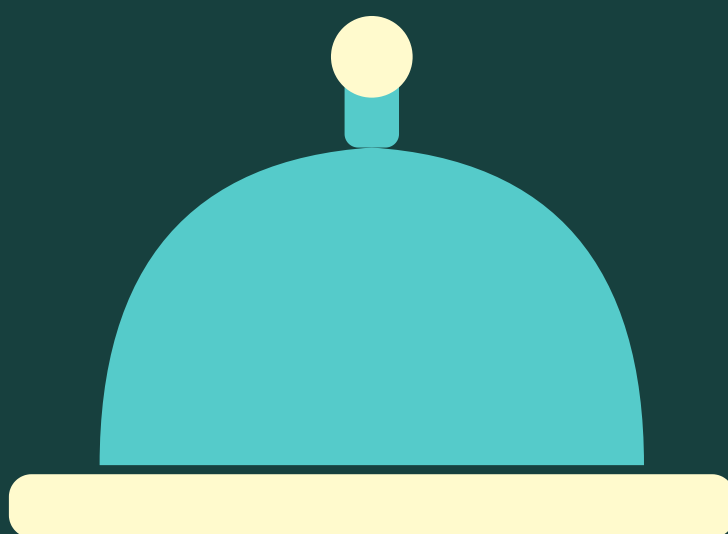
Todas las frases por escena, con su traducción, listas para usar en el mostrador.

| Check-in y check-out

| Teléfono, reservas y cancelaciones

| Quejas, overbooking y emergencias

| 3 diálogos completos + glosario



# Contenido

|                           |                                                       |           |
|---------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BIENVENIDA</b>         | Recibir al huésped y ofrecer ayuda                    | <b>3</b>  |
| <b>CHECK-IN</b>           | Registrar al huésped                                  | <b>4</b>  |
| <b>TELÉFONO</b>           | Reservas, cambios y cancelaciones                     | <b>6</b>  |
| <b>SERVICIOS</b>          | Instalaciones, reglas y cargos del hotel              | <b>7</b>  |
| <b>INDICACIONES</b>       | Cómo llegar y qué recomendar en la zona               | <b>10</b> |
| <b>QUEJAS</b>             | Disculparte y resolver en inglés                      | <b>10</b> |
| <b>EMERGENCIAS</b>        | Emergency vs urgent                                   | <b>12</b> |
| <b>CHECK-OUT</b>          | Cobrar y despedir al huésped                          | <b>13</b> |
| <b>SI NO ENTIENDES</b>    | Pedir que repita sin perder la cortesía               | <b>15</b> |
| <b>ERRORES FRECUENTES</b> | Lo que dice el hispanohablante y lo natural en inglés | <b>15</b> |
| <b>DIÁLOGOS</b>           | Tres conversaciones completas                         | <b>16</b> |
| <b>GLOSARIO</b>           | Vocabulario de la recepción                           | <b>19</b> |

## Cómo usar esta guía

Cada frase va con su traducción: arriba, en gris, lo que quieres decir; abajo, en negrita, cómo se dice en inglés.

¿En qué puedo ayudarle hoy?

**How may I assist you today?**

Las frases marcadas con **LO DICE EL HUÉSPED** son las que vas a oír, no las que dices. Una frase se aprende cuando la usas: practícala en voz alta una y otra vez.

# BIENVENIDA

14 frases

Recibir al huésped y ofrecer ayuda

## Saludar y ofrecer ayuda

¿En qué puedo ayudarle?

**May I help you?**

Bienvenido al hotel ABC.

**Welcome to the ABC Hotel.**

Hola, bienvenido a [nombre del hotel].

**Hello, welcome to [hotel name].**

¿Cómo puedo ayudarle hoy?

**How can I help you today?**

## Trato con cortesía

¿Cómo está hoy, señor / señora?

**How are you today, Sir / Ma'am?**

¿Hay algo en lo que pueda ayudarle?

**Is there anything I can help you with?**

Por supuesto, señor. / señora.

**Certainly, Sir. / Ma'am.**

¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

**Is there anything else I can help you with?**

## Acercarte por iniciativa propia

¿Todo bien hasta ahora?

**Is everything all right so far?**

¿Necesita ayuda con su equipaje?

**Do you need any help with your luggage?**

¿Desea que le ayude?

**Would you like some assistance?**

## Cuando el huésped se ve desorientado

Parece un poco desorientado. ¿Le ayudo a encontrar algo?

**You look a bit lost. Can I help you find something?**

¿Tiene alguna pregunta sobre su estadía?

**Do you have any questions about your stay?**

Avísame si necesita ayuda.

**Let me know if you need any assistance.**

## Sir, Ma'am, Ms.

**Sir / Ma'am / Ms.** son tratamientos que se usan para dirigirse a alguien con cortesía. Para las mujeres, el estándar internacional actual es **Ms.**, sin importar si están casadas o no. Solo cuando el estado civil está claro se usa **Mrs.** (casada) o **Miss** (soltera).

**Truco:** si conoces el nombre de una huésped, es más cortés añadirlo: «How are you today, Ms. Smith?».

# CHECK-IN

Registrar al huésped

29 frases

## Bienvenida y reserva

Buenas tardes. Bienvenido a [nombre del hotel].

**Good afternoon. Welcome to [Hotel Name].**

¿En qué puedo ayudarle hoy?

**How may I assist you today?**

¿A nombre de quién está la reserva, por favor?

**May I have the name on the reservation, please?**

¿Me da el número de reserva y su nombre?

**Could I have the reservation number and your name?**

## Documentos

¿Me permite su pasaporte y la confirmación de la reserva, por favor?

**Could I see your passport and reservation confirmation, please?**

¿Me permite ver su pasaporte, por favor?

**May I see your passport, please?**

## Confirmar la estadia

Permítame confirmar su reserva. Reservó una habitación twin por dos noches, ¿correcto?

**Let me confirm your reservation. You've booked a twin room for two nights, correct?**

Reservó una habitación twin para no fumadores por tres noches. ¿Es correcto?

**You reserved a non-smoking twin room for three nights. Is that correct?**

¿Prefiere una habitación para fumadores o para no fumadores?

**Would you prefer a smoking or non-smoking room?**

### LO DICE EL HUÉSPED

Pedí una habitación con bañera.

**I requested a room with a bathtub.**

Lamentablemente, esta habitación no tiene bañera.

Déjeme revisar otras opciones.

**I'm afraid this room doesn't have a bathtub. Let me check other options for you.**

## Registro y pago

Por favor, llene este formulario.

**Please fill in this form.**

¿Sería tan amable de firmar aquí, por favor?

**Would you mind signing here, please?**

¿Cómo desea pagar?

**How would you like to pay?**

Aquí tiene su tarjeta llave. Su habitación es la 508.

**Here is your key card. Your room is number 508.**

### Información para la estadía

El desayuno se sirve de 7 a 10 de la mañana en el comedor del primer piso.

**Breakfast is served from 7 a.m. to 10 a.m. in the dining room on the 1st floor.**

La contraseña del Wi-Fi está escrita en el sobre de su tarjeta llave.

**The Wi-Fi password is written on your key card sleeve.**

El ascensor está al fondo del pasillo, a su izquierda.

**The elevator is just down the hall to your left.**

Al cruzar la calle hay una tienda de conveniencia abierta las 24 horas.

**There's a convenience store across the street, open 24 hours.**

### Cierre del registro

Si necesita algo durante su estadía, no dude en avisarnos.

**If you need anything during your stay, please don't hesitate to let us know.**

Que disfrute su estadía en el hotel ABC.

**Have a wonderful stay at the ABC Hotel.**

### Folletos, cortesías y transporte

Puede llevar algunos folletos a su habitación para revisarlos (folletos con información de atracciones locales).

**Feel free to take some brochures to your room to look at.**

Todas nuestras habitaciones tienen jabón, champú y café de cortesía (sin costo).

**All of our rooms have complimentary (free of charge) soap, shampoo, and coffee.**

Si nos deja las llaves de su auto, el valet (empleado que estaciona los vehículos de los huéspedes) lo estacionará en el subterráneo.

**If you leave your car keys with us, the valet (staff that parks the guests' vehicles) will park your car underground.**

Tenemos un servicio de transporte al aeropuerto que sale de aquí. Encontrará el horario junto a la puerta principal.

**We have a shuttle bus service that runs to the airport from here. You'll find the shuttle schedule by the front door.**

### Ubicaciones y recordatorios

Para ir al salón de belleza, siga por este pasillo y doble a la izquierda. Es la segunda puerta a su derecha.

**To get to the beauty salon, just go down this hallway and turn left. It's the second door on your right.**

Por favor, devuelva su pase de estacionamiento al hacer el check-out.

**Please return your parking pass when you check out.**

Si necesita algo más, avísenos.

**If you need anything else, please let us know.**

Que disfrute su estadía.

**Enjoy your stay.**

**Truco:** las frases del check-in casi no cambian de un huésped a otro. Repítelas en voz alta hasta que te salgan solas.

# TELÉFONO

Reservas, cambios y cancelaciones

26 frases

## Contestar la llamada

Gracias por llamar al hotel ABC. Habla Carlos.

**Thank you for calling ABC Hotel. This is Carlos speaking.**

¿En qué puedo ayudarle hoy?

**How may I help you today?**

Gracias por llamar. ¿Me da su nombre, por favor?

**Thank you for calling. May I have your name, please?**

¿Tiene una reserva?

**Do you have a reservation?**

¿A nombre de quién está la reserva?

**What name is the reservation under?**

## Fechas y huéspedes

¿Cuál es su fecha de llegada, por favor?

**What's the date of your arrival, please?**

¿Cuándo planea hacer el check-out?

**When are you planning to check out?**

¿Cuántos huéspedes se alojarán?

**How many guests will be staying?**

¿Para cuántas personas es la reserva?

**How many people is this reservation for?**

## Tipo de habitación

¿Qué tipo de habitación prefiere?

**What type of room would you prefer?**

¿Prefiere una habitación con dos camas o con cama doble?

**Would you like a room with twin beds or a double bed?**

Si desea, podemos reservar para sus padres una habitación comunicada (dos habitaciones unidas por una puerta interior).

**If you'd like, we can book your parents a connecting room.**

Si necesita una cama adicional, tenemos camas plegables (camas individuales con ruedas).

**If you need an extra bed, we have cots.**

## Disponibilidad

Espere un momento, por favor. Voy a revisar la disponibilidad.

**Please hold for a moment. I'll check on availability for you.**

Gracias por esperar. Todavía tenemos habitaciones disponibles.

**Thank you for waiting. We still have rooms available.**

Gracias por su paciencia. Lamentablemente, ese día estamos completos.

**Thank you for your patience. I'm afraid we are fully booked on that day.**

Hay una posada (hotel) al otro lado de la ciudad que tiene habitaciones libres.

**There's an inn (hotel) on the other side of town that has a vacancy.**

## Datos y condiciones

¿Me da su número de contacto y su dirección?

**May I have your contact number and address?**

Estamos en el centro, cerca de todo (tiendas y restaurantes).

**We are located downtown, so we are close to all of the amenities.**

Puede hacer el check-in a cualquier hora después de las cuatro.

**You can check in anytime after four o'clock.**

Si cancela, no se le devolverá el depósito (el monto pagado por adelantado para garantizar la reserva).

**You will not receive your deposit back if you cancel.**

Lo esperamos en diciembre. Que tenga un buen día.

**We look forward to seeing you in December. Have a nice day.**

## Cambios y cancelaciones

Primero permítame revisar los datos de su reserva.

**Let me check your reservation details first.**

Podemos cambiar su reserva al 15–17 de mayo sin cargo adicional.

**We can change your reservation to May 15th to 17th with no additional charge.**

Según nuestra política de cancelación, las cancelaciones hechas dentro de las 24 horas previas al check-in tienen un cargo del 50 %.

**According to our cancellation policy, there will be a 50% charge for cancellations made within 24 hours of check-in.**

¿Prefiere cambiar la fecha en lugar de cancelar su reserva?

**Would you prefer to reschedule rather than cancel your booking?**

**Truco:** al teléfono no ves la cara del huésped, así que la cortesía tiene que estar en la voz. Cuida el tono y la velocidad.

# SERVICIOS

34 frases

Instalaciones, reglas y cargos del hotel

## Reservas en el restaurante

¿Para cuántas personas?

**For how many people?**

¿Para qué hora desea la reserva?

**What time would you like the reservation for?**

Voy a consultar con el restaurante. Espere un minuto, por favor.

**I'll check with the restaurant. Please wait just a minute.**

## Reservas en el spa

¿Para qué hora desea hacer la reserva?

**What time would you like to make the reservation for?**

Aquí tiene la carta de servicios del spa.

**Here is our spa menu.**

¿Qué tratamiento desea?

**Which treatment would you like?**

### Cancha de tenis o sala de cine

Está disponible de 10 de la mañana a 7 de la noche.

**It is available from 10 a.m. to 7 p.m.**

¿Cuándo desea usarla?

**When would you like to use it?**

¿Por cuánto tiempo desea usarla?

**How long would you like to use it?**

### Indicar dónde está cada instalación

Está en el tercer piso. Puede tomar el ascensor que está a su derecha.

**It's on the 3rd floor. You can take the elevator just to your right.**

Nuestro spa abre de 6 de la mañana a 10 de la noche.

**Our spa is open from 6 a.m. to 10 p.m.**

Desde nuestro bar en la azotea puede disfrutar de una hermosa vista de la ciudad.

**You can enjoy a beautiful city view from our rooftop bar.**

¿Desea que lo acompañe?

**Would you like me to show you the way?**

### Personal y servicios

El botones (empleado que ayuda a los huéspedes con el equipaje) llevará sus maletas a su habitación.

**The bellboy (a staff member who helps guests with their luggage) will take your bags to your room for you.**

Hay toallas disponibles en la recepción (el lugar donde los huéspedes se registran, hacen el check-out y piden información).

**Towels are available at the front desk.**

Cuelgue un aviso en la puerta si quiere que el personal de limpieza (housekeeping) entre a cambiar las sábanas.

**Put a sign on the door if you want housekeeping to come in and change the sheets on the bed.**

Su habitación tiene una cocineta (refrigerador pequeño y rincón de cocina) para que prepare sus propios desayunos y almuerzos.

**Your room has a kitchenette so you can prepare your own breakfasts and lunches.**

Nuestro gimnasio tiene escaladora y bicicleta estática.

**Our gym (fitness center) has a stair climber and a stationary bicycle.**

La habitación 201 no necesita cambio de sábanas, pero pidieron una funda de almohada nueva. *(frase entre compañeros)*

**Room 201 doesn't need their sheets changed, but they requested one new pillowcase.**

### Reglas del hotel

Nuestros baños son solo para huéspedes.

**Our restrooms are for guests only.**

Por favor, devuelva el carrito de equipaje al lobby cuando termine de usarlo.

**Please return the luggage cart to the lobby when you are finished with it.**

La capacidad máxima del jacuzzi es de diez personas.

**The maximum capacity of the hot tub is ten people.**

Deje este pase de estacionamiento a la vista en la ventana del auto para mostrar que es huésped del hotel.

**Display this parking pass in your window to show that you are a hotel guest.**

## Instalaciones y cargos

Hay una máquina de hielo junto al ascensor en todos los pisos pares.

**There is an ice machine by the elevator on all of the even numbered floors.**

La máquina expendedora del quinto piso tiene barras de chocolate y papas fritas.

**The vending machine on the fifth floor has chocolate bars and chips.**

La piscina techada climatizada abre hasta las 10 de la noche.

**The heated indoor pool is open until 10 p.m.**

Una habitación con cama king size cuesta diez dólares más por noche.

**A room with a king size bed costs an extra ten dollars a night.**

Nuestra suite de luna de miel tiene jacuzzi privado.

**Our honeymoon room has a personal hot tub.**

La habitación tiene un sofá cama, así que en realidad pueden dormir cinco personas.

**The room contains a sofa bed so the room actually sleeps five.**

## Wake-up call: la llamada para despertar

¿Necesita que lo despertemos mañana?

**Do you need a wake-up call tomorrow?**

¿A qué hora desea la llamada?

**What time would you like a call?**

¿A qué hora desea su llamada para despertar?

**What time would you like your wake-up call?**

Lo llamaremos a las siete de la mañana.

**We'll give you a call at seven in the morning.**

Puede poner la alarma en el reloj junto a la cama.

**You can set the alarm on the clock beside the bed.**

**Truco:** no te quedes solo en el lugar y la hora: añade lo atractivo de la instalación y el huésped lo recordará.

# INDICACIONES

5 frases

Cómo llegar y qué recomendar en la zona

## Explicar el camino

Desde el hotel se llega caminando a [lugar] en unos cinco minutos.

**It takes about five minutes to walk from our hotel to [place].**

Salga del hotel y doble a la derecha. No tiene pérdida.

**Please go out of the hotel and turn right. You can't miss it.**

La estación más cercana está justo frente al semáforo que hay delante del hotel, a la izquierda.

**The nearest station is just across from the traffic light in front of the hotel, on the left.**

## Recomendar el transporte

Le recomiendo tomar el tren.

**I recommend that you take the train.**

¿Desea que le pida un taxi?

**Would you like me to call a taxi for you?**

**Truco:** dar el tiempo aproximado hace la indicación más clara. Habla despacio y con claridad, y si puedes, muestra el recorrido en un mapa.

# QUEJAS

26 frases

Disculparte y resolver en inglés

## Escuchar al huésped

¿Podría contarme qué pasó?

**Could you please tell me what happened?**

¿Sería tan amable de explicarme la situación?

**Would you mind explaining the situation to me?**

## Disculparte

Le pedimos sinceras disculpas por la molestia.

**We sincerely apologize for the inconvenience.**

Lamento mucho que haya tenido una experiencia desagradable con nosotros.

**I'm very sorry that you had an unpleasant experience with us.**

Lo siento mucho. Veamos cómo lo resolvemos de inmediato.

**I'm sorry about that. Let me see how we can fix that right away.**

## Avisar qué sigue

Gracias por esperar. *(se usa para agradecer la paciencia del huésped, no para pedir disculpas directamente)*

**Thank you for waiting.**

Alguien del personal irá enseguida.

**Our staff will be there soon.**

Le llevaremos uno nuevo enseguida.

**We'll bring you a new one soon.**

Voy a revisarlo y le aviso más tarde.

**I'll take a look and get back to you later.**

Haré todo lo posible para que esto no vuelva a pasar.

**I will do my best to ensure this doesn't happen again.**

## Actuar de inmediato

Me encargo ahora mismo.

**I'll take care of it right away.**

Lo reviso de inmediato.

**Let me look into it immediately.**

Le preparamos otra habitación de inmediato.

**We'll arrange another room for you right away.**

Si prefiere, podemos cambiarlo de habitación ahora mismo.

**We can move you to another room immediately, if you prefer.**

## Averías: lo que reporta el huésped

### LO DICE EL HUÉSPED

El aire acondicionado no funciona.

**The air conditioner isn't working.**

### LO DICE EL HUÉSPED

No sale agua caliente en la ducha.

**There is no hot water in the shower.**

## Otras situaciones que te tocará comunicar

Los huéspedes de al lado se quejaron de que usted está haciendo demasiado ruido.

**The guests next to you have complained that you are being too noisy.**

Tendremos que añadir un cargo por daños por el agujero que hizo en la pared. (*damage charge*: lo que paga el huésped por reparar algo que dañó a propósito o por descuido)

**We will have to add a damage charge for the hole you put in the wall.**

Se le cobrará un recargo de diez dólares (cargo por quedarse después de la hora de salida) por hacer el check-out después de las 11 de la mañana.

**You will be charged a ten-dollar late charge (a fee for staying past the check-out time) for checking out after 11 a.m.**

Entraremos a cambiar la ropa de cama (sábanas, cobijas, fundas) mientras usted no esté en la habitación.

**We will come in and change the linens (sheets, blankets, pillowcases) while you are out of your room.**

### Problemas con la reserva

Disculpe, no encuentro su reserva con ese nombre.  
¿Podría deletrearle su apellido, por favor?

**I'm sorry, I can't find your reservation under that name. Could you spell your last name for me, please?**

Disculpe el error. Le cambiamos la habitación de inmediato.

**I'm sorry for the mistake. We will switch your room immediately.**

Podemos ofrecerle una habitación similar con descuento.

**We can offer you a similar room with a discount.**

Con gusto le ofrecemos una mejora de habitación sin costo.

**We'd be happy to offer you a complimentary upgrade.**

### Overbooking

Le pedimos sinceras disculpas, pero por circunstancias imprevistas esta noche tenemos sobreventa.

**We sincerely apologize, but due to unforeseen circumstances, we are overbooked tonight.**

Le conseguiremos una habitación en un hotel cercano y nosotros cubrimos el costo del traslado.

**We will arrange a room for you at a nearby hotel, and we will cover the transportation cost.**

**Truco:** sea cual sea el problema, sigue siempre el mismo orden: **disculpa** → **revisión** → **solución**. Si la conversación se complica, pásala a un compañero con mejor inglés.

## EMERGENCIAS

5 frases

Emergency vs urgent

### Emergency: hay riesgo para la vida

Es una emergencia. Por favor, llame a una ambulancia.

**This is an emergency. Please call an ambulance.**

### Urgent: rápido, pero sin peligro para la vida

Es urgente, pero no es una emergencia.

**It's urgent, but not an emergency.**

## Instrucciones para los huéspedes

Por favor, mantengan la calma y sigan nuestras instrucciones.

**Please remain calm and follow our instructions.**

Tenemos que evacuar el edificio de inmediato.

**We need to evacuate the building immediately.**

Por favor, aléjense de las ventanas y protéjanse la cabeza.

**Please stay away from windows and protect your head.**

**Truco:** muchos huéspedes extranjeros no conocen los protocolos de emergencia del país. Usa un inglés simple y preciso.

## CHECK-OUT

26 frases

Cobrar y despedir al huésped

### Recibir al huésped

Buenos días. ¿Hace hoy el check-out?

**Good morning. Are you checking out today?**

¿Me da su número de habitación y su nombre, por favor?

**May I have your room number and name, please?**

¿Me da su número de habitación y la llave, por favor?

**Could I have your room number and the key, please?**

¿Disfrutó su estadía con nosotros?

**Did you enjoy your stay with us?**

Espero que haya tenido una estadía agradable con nosotros.

**I hope you had a pleasant stay with us.**

### Minibar y factura

¿Usó algo del minibar?

**Did you use anything from the mini-bar?**

Gracias. Anoto que no usó el minibar.

**Thank you. I'll make a note that the mini-bar was not used.**

Aquí tiene su factura. Revísela con calma, por favor.

**Here is your bill. Please take a moment to review it.**

Si tiene alguna pregunta, con gusto le respondo.

**If you have any questions, please feel free to ask.**

Este cargo corresponde al servicio de lavandería del 10 de abril.

**This charge is for the laundry service on April 10th.**

## Cobro

El total es de 243 dólares. ¿Cómo va a pagar, por favor?

**Your total is \$243. How will you be paying for this, please?**

¿Cómo desea pagar la cuenta?

**How would you like to settle the bill?**

¿Desea pagar con tarjeta de crédito?

**Would you like to pay by credit card?**

¿Va a usar la misma tarjeta de crédito del check-in?

**Will you be using the same credit card as at check-in?**

Aceptamos Visa y Mastercard.

**We accept Visa and Mastercard.**

Si paga en efectivo, pase por la caja, por favor.

**If paying in cash, please come to the cashier's desk.**

## Cerrar el pago

¿Desea un recibo?

**Would you like a receipt?**

Aquí tiene su tarjeta de crédito. Gracias.

**Here is your credit card. Thank you.**

Por favor, revise que no olvide ninguna pertenencia.

**Please make sure you haven't left any belongings behind.**

## Despedida

Esperamos verlo de nuevo.

**We hope to see you again.**

Gracias por hospedarse con nosotros. Esperamos recibirlo de nuevo.

**Thank you for staying with us. We hope to welcome you again.**

Gracias, y esperamos verlo pronto.

**Thank you, and we hope to see you again soon.**

¡Buen viaje y que tenga un excelente día!

**Have a safe trip and a wonderful day!**

## Cambio de moneda

Aquí puede cambiar dinero.

**You can exchange money here.**

¿Desea cambiar dólares estadounidenses a pesos mexicanos?

**Would you like to exchange U.S. dollars for Mexican pesos?**

¿Cuánto desea cambiar?

**How much would you like to exchange?**

## La pregunta más común en el cambio

En el cambio de moneda, la pregunta más común es «What's the current exchange rate?» (¿A cuánto está el cambio hoy?). Basta con responder cuántos pesos se reciben por cada dólar.

**Truco:** aprovecha el check-out para confirmar que el huésped no olvide nada y para preguntarle si quedó satisfecho: te sirve para mejorar el servicio.

# SI NO ENTIENDES

3 frases

Pedir que repita sin perder la cortesía

## Pedir que repita

Disculpe, ¿podría repetirlo más despacio?

**I'm sorry, could you say that again more slowly?**

Disculpe, no le entendí bien. ¿Podría repetirlo?

**I'm sorry, I didn't quite catch that. Could you repeat it?**

¿Podría deletrearlo, por favor?

**Could you spell that for me, please?**

# ERRORES FRECUENTES

9 errores

Lo que dice el hispanohablante y lo natural en inglés

|                                                             |                                                |                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <del>✗ in the reception</del>                               | ✓ at reception / at the front desk             | Calco de «en la recepción».                                                                                                                                        |
| <del>✗ Here you have your key.</del>                        | ✓ Here's your key. / Here you are.             | Calco de «aquí tiene».                                                                                                                                             |
| <del>✗ Sorry to molest you.</del>                           | ✓ Sorry to disturb you. / Sorry to bother you. | Falso amigo: el sentido principal de molest es acoso sexual; «molestar» se dice <i>disturb</i> o <i>bother</i> .                                                   |
| <del>✗ I will attend you.</del>                             | ✓ I'll help you. / I'll assist you.            | Sin <i>to, attend</i> suena anticuado (lo correcto sería <i>attend to you</i> ); en recepción lo natural es <i>help</i> o <i>assist</i> , o «How may I help you?». |
| <del>✗ Do you have reservation?</del>                       | ✓ Do you have a reservation?                   | Falta el artículo.                                                                                                                                                 |
| <del>✗ The breakfast is included.</del>                     | ✓ Breakfast is included.                       | Sobra el artículo.                                                                                                                                                 |
| <del>✗ realize a reservation</del>                          | ✓ make a reservation                           | Calco de «realizar».                                                                                                                                               |
| <del>✗ Actually we have no rooms. (por «actualmente»)</del> | ✓ Currently / At the moment we have no rooms.  | Falso amigo: actually significa «en realidad».                                                                                                                     |

✗ ~~Give me your passport.~~

✓ **May I see your passport, please?**

Calco directo que suena brusco: es un problema de registro, no de gramática.

## Dos usos más que conviene cuidar

**Morning call** se entiende, pero no es lo natural: en los hoteles se dice **wake-up call**. Para decirle a un huésped que el desayuno está incluido, di **Breakfast is included**.

# DIÁLOGOS

Tres conversaciones completas

3 diálogos

## Diálogo 1: check-in

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Good afternoon. Welcome to [Hotel Name]. How may I assist you today?**

Buenas tardes. Bienvenido a [nombre del hotel]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?

GUEST · HUÉSPED

**Hi, I have a reservation.**

Hola, tengo una reserva.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**May I have the name on the reservation, please?**

¿A nombre de quién está la reserva, por favor?

GUEST · HUÉSPED

**Smith.**

Smith.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Let me confirm your reservation. You've booked a twin room for two nights, correct?**

Permítame confirmar su reserva. Reservó una habitación twin por dos noches, ¿correcto?

GUEST · HUÉSPED

**Yes. I requested a room with a bathtub.**

Sí. Pedí una habitación con bañera.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**I'm afraid this room doesn't have a bathtub. Let me check other options for you.**

Lamentablemente, esta habitación no tiene bañera. Déjeme revisar otras opciones.

*La recepcionista revisa las opciones disponibles y encuentra otra habitación que puede ofrecerle.*

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**We'd be happy to offer you a complimentary upgrade.**

Con gusto le ofrecemos una mejora de habitación sin costo.

GUEST · HUÉSPED

**Yes, please.**

Sí, por favor.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Could I see your passport and reservation confirmation, please?**

¿Me permite su pasaporte y la confirmación de la reserva, por favor?

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Would you mind signing here, please?**

¿Sería tan amable de firmar aquí, por favor?

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Here is your key card. Your room is number 508. Breakfast is served from 7 a.m. to 10 a.m. in the dining room on the 1st floor.**

Aquí tiene su tarjeta llave. Su habitación es la 508. El desayuno se sirve de 7 a 10 de la mañana en el comedor del primer piso.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**If you need anything during your stay, please don't hesitate to let us know.**

Si necesita algo durante su estadía, no dude en avisarnos.

GUEST · HUÉSPED

**Thank you.**

Gracias.

## Diálogo 2: avería en la habitación

GUEST · HUÉSPED

**The air conditioner isn't working.**

El aire acondicionado no funciona.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**We sincerely apologize for the inconvenience. I'll take care of it right away. Our staff will be there soon.**

Le pedimos sinceras disculpas por la molestia. Me encargo ahora mismo. Alguien del personal irá enseguida.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**We can move you to another room immediately, if you prefer.**

Si prefiere, podemos cambiarlo de habitación ahora mismo.

GUEST · HUÉSPED

**Yes, please.**

Sí, por favor.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**We'll arrange another room for you right away.**

Le preparamos otra habitación de inmediato.

### Diálogo 3: reserva por teléfono

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Thank you for calling ABC Hotel. This is Carlos speaking. How may I help you today?**

Gracias por llamar al hotel ABC. Habla Carlos. ¿En qué puedo ayudarle hoy?

GUEST · HUÉSPED

**I'd like to book a room.**

Quisiera reservar una habitación.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**What's the date of your arrival, please?**

¿Cuál es su fecha de llegada, por favor?

GUEST · HUÉSPED

**December 10th.**

El 10 de diciembre.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**When are you planning to check out?**

¿Cuándo planea hacer el check-out?

GUEST · HUÉSPED

**December 12th.**

El 12 de diciembre.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**How many guests will be staying?**

¿Cuántos huéspedes se alojarán?

GUEST · HUÉSPED

**Two.**

Dos.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Would you like a room with twin beds or a double bed?**

¿Prefiere una habitación con dos camas o con cama doble?

GUEST · HUÉSPED

**A double bed, please.**

Cama doble, por favor.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Please hold for a moment. I'll check on availability for you.**

Espere un momento, por favor. Voy a revisar la disponibilidad.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**Thank you for waiting. We still have rooms available. May I have your name, please?**

Gracias por esperar. Todavía tenemos habitaciones disponibles. ¿Me da su nombre, por favor?

GUEST · HUÉSPED

**Ana López.**

Ana López.

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**May I have your contact number and address?**

¿Me da su número de contacto y su dirección?

*La huésped proporciona su número de contacto y su dirección. El recepcionista registra los datos y confirma la reserva.*

RECEPTIONIST · RECEPCIONISTA

**We look forward to seeing you in December. Have a nice day.**

La esperamos en diciembre. Que tenga un buen día.

## GLOSARIO

22 términos

Vocabulario de la recepción

### Instalaciones que puede tener un hotel

|                                           |                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Internet access in all areas of the hotel | Acceso a internet en todas las áreas del hotel |
| Internet access in public areas only      | Acceso a internet solo en áreas comunes        |
| air conditioning                          | aire acondicionado                             |
| gym                                       | gimnasio                                       |
| sauna                                     | sauna                                          |
| beauty salon                              | salón de belleza                               |
| hairdressing salon                        | peluquería                                     |
| restaurant                                | restaurante                                    |
| bar                                       | bar                                            |
| lounge                                    | sala de estar                                  |
| breakfast room                            | comedor de desayunos                           |

### Términos clave

|            |                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Full board | Pensión completa: alojamiento con todas las comidas.                                 |
| Half board | Media pensión: alojamiento con desayuno y una comida adicional, normalmente la cena. |
| Suite      | Habitación amplia con sala, mesa y otras comodidades.                                |

|                                                  |                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>En suite</b>                                  | Baño privado al que se entra desde la habitación.                                                                                                                                           |
| <b>Balcony, terrace</b>                          | Balcón, terraza: espacios abiertos con acceso desde la habitación.                                                                                                                          |
| <b>Views: sea view, city view, mountain view</b> | Vistas: al mar, a la ciudad, a la montaña... o a una pared de ladrillo, claro.                                                                                                              |
| <b>Key card</b>                                  | Tarjeta llave: la mayoría de los hoteles usan tarjetas (parecidas a una tarjeta de crédito) en vez de llaves. A veces la banda magnética se desactiva y la tarjeta deja de abrir la puerta. |
| <b>Porter</b>                                    | Maletero: empleado que lleva el equipaje y muestra la habitación al huésped.                                                                                                                |
| <b>Customer satisfaction</b>                     | Satisfacción del cliente: cuando el huésped queda contento con su estadía y con la atención.                                                                                                |
| <b>Signature</b>                                 | Firma: a veces el huésped debe firmar la factura o el recibo. Pídeselo.                                                                                                                     |
| <b>Conference/convention</b>                     | Conferencia o convención: reuniones grandes de uno o varios días con gente de todo el estado, el país o el mundo; suelen incluir un banquete y una cena formal con discursos.               |

# Sigue practicando

Empieza por las frases del check-in y las indicaciones de la zona.  
Repítelas en voz alta hasta que te salgan solas.

**La guía completa, con explicaciones**

[10eningles.com/ingles-recepcionistas-hotel](https://10eningles.com/ingles-recepcionistas-hotel)

**¿Viajas y eres tú el huésped?**

[10eningles.com/ingles-en-el-hotel](https://10eningles.com/ingles-en-el-hotel)

