

Chapter

1

票务服务

在美剧《老友记》(Friends) 第五季第一集中，之前飞到英国去找即将结婚的罗斯 (Ross) 表白的瑞秋 (Rachel) 没买到回美国的机票，一直在登机口旁边等候补机票。这时，她碰到了罗斯……

Ross: What are you doing here?

Rachel: I've been on standby for a flight home for hours. When do you have to leave?

Announcement: This is the last call for flight 1066 to Athens. The last call. All passengers for flight 1066 to Athens should now be onboard.

Ross: I get it!

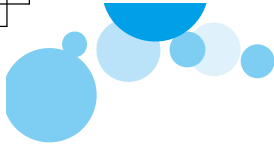
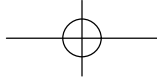
罗斯：你怎么会在这里？

瑞秋：我在等候补机位回纽约。你是几点的飞机？

广播：前往雅典的 1066 次航班，这是最后一次广播。最后一次广播。搭乘 1066 航班前往雅典的旅客请登机。

罗斯：听到了！

行程安排好了，发现机票可不便宜！为了订到最经济实惠的飞机票，要多打电话咨询不同航空公司的机票价格才行！那么作为航空公司的工作人员，要如何为旅客介绍优惠购票的方式呢？现在，就让我们一起来学习相关的英语口语表达吧！



Unit 1

票价查询·我要优惠出游



音频二维码
一扫就能听



1 超级句型模板

The airfare contains/does not contain the cost of _____.

机票费用中包含 / 不含 _____ 的费用。

该句型来自于 “The airfare does not contain the cost of airport tax and bunker adjustment factor. (机票费用中不包含机场建设费和燃油附加费。)” 这个句子。在空格的部分，可以替换成其他说法，向旅客说明机票费用的组成。

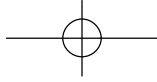
那么机票的费用到底由哪些部分组成呢？哪些费用又不包含在机票中呢？这些是常常困扰旅客的问题。作为工作人员，应该对相关内容非常了解，这样才能更好地解决旅客心中的困惑。以下就是机票费用包含或不包含的项目，它们都可以放在空格处进行表达。现在就试着用自己用这些词替换一下吧！

😊 包含部分 (Included) :

line-haul cost (长途运输费) /service charge (服务费) /fuel charge (燃油费) /crew members' wages (机组人员工资)

😊 不包含部分 (Not Included) :

airport tax(机场建设费)/bunker adjustment factor(燃油附加费) /insurance premium (保险费) /other taxes (其他税费) /added taxes (附加税) /departure taxes (离境税) /security charges (机场保安税) /transit duties (过境税) /entry taxes (入境税)



拓展词汇

😊 优惠机票 (The Best Airfare) :

group fare (团体机票) / student tickets (学生机票) / chartered flight fare (包机机票) / discount tickets (折扣机票) / OK tickets (定期客票) / open tickets (不定期客票) / child fare (儿童机票) / excursion fare (旅游机票)



2 实用高频句



1. 我们提供定期客票和不定期客票。
We offer both OK tickets and open tickets.
2. 机场建设费和燃油附加费需要另付。
Airport tax and bunker adjustment factor are extra.
3. 我们提供折扣机票。We offer discount tickets.
4. 为保证旅客安全，新生婴儿不能办理机票。To ensure passengers' security, infants are not allowed to buy tickets.
5. 儿童票价是成人正常票价的 50%。
Child airfare price is 50% of adult's.
6. 提前预订机票可以享受更多优惠。
If you can book it earlier, you will receive more discounts.
7. 无成人陪伴儿童需购买成人票。Children without parents accompanied should buy tickets for adults.
8. 折扣机票不能改签。
Discount tickets cannot be endorsed to other flights.
9. 您可以在我们的官网上查询相关信息。
You can query relevant information on our website.
10. 不定期客票会比较便宜。Open tickets are cheaper.
11. 请在出发前七个工作日确认您的预订。Please confirm your reservation 7 days before departure time.



全情景应急必备句

👤 优惠机票信息:

1. A: Do you want an OK ticket or an open ticket?
您需要定期客票还是不定期客票呢?
B: Any difference? 这两种票有什么区别吗?
A: Yes. OK tickets refer to tickets with scheduled date, flight, and seat, while open tickets are tickets without certain departure time. 是的。定期客票指的是已经订妥日期、航班和座位的飞机票, 而不定期客票上则没有具体起飞时间。
2. A: I'm a high school student. So can I have a discount?
我是高中生, 我能享受优惠吗?
B: You can receive a 30% discount if you are a student.
学生可以享受七折优惠。
3. Tickets for holiday seasons seldom have a discount.
旺季机票很少有折扣。
4. Airport tax and bunker adjustment factor are not included in airfare. 机场建设费和燃油附加费不包括在机票费用中。
5. Please refer to our website for more information.
请登录我们的网站查询更多信息。

👤 办理优惠机票注意事项:

1. Please do remember that you have to confirm your flight and seat 3 days before departure if you buy an open ticket.
如果您购买的是不定期客票, 请在飞机起飞前三个工作日确认航班和座位信息。
2. You are not allowed to endorse to other flights if you buy a discount ticket. 折扣机票不能改签。
A: Can I endorse my ticket? 我能改签吗?
B: I'm sorry, sir, but you are not allowed to endorse to other flights if you buy a discount ticket.
很抱歉, 先生, 折扣机票不能改签。

3. Discount tickets are valid for one year. 折扣机票一年内有效。

特殊乘客办理机票：

1. Infants in their first 14 days are not allowed on planes.
出生不满 14 天的婴儿不能乘坐飞机。
2. 10% of the full-fare tickets of adults should be paid for babies less than 2 years old, but without an alone seat.
两周岁以下的婴儿应按成人全票价的 10% 购票，不单独占座。
3. Women who are in the first 35 weeks of pregnancy are allowed to take planes. 怀孕 35 周以内的孕妇可以乘坐飞机。
4. Children without parents accompanied will be taken care of by our staffs. 我们的工作人员会负责照看无成人陪同的儿童。

其他细节：

1. We should be told in advance if you have any special requirement. 如果有任何特殊需求的话，请提前告知我们。
2. Thanks for calling. 感谢您的来电。



精品会话活力再现

(工作人员：Linda 琳达 旅客：Mike 迈克)

1) Discount Tickets 折扣机票 2.mp3


Linda: Air China. Good afternoon, may I help you?

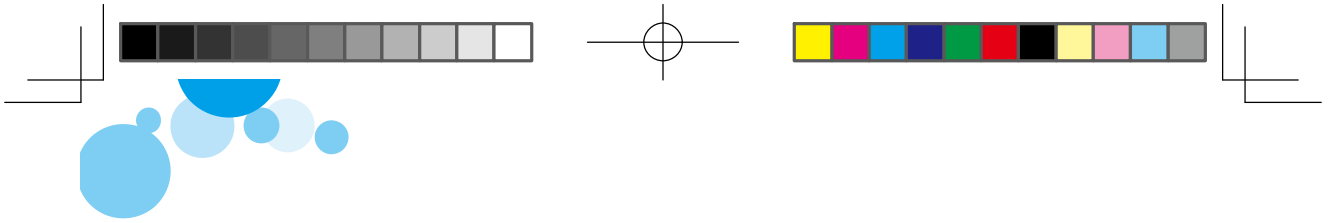
Mike: Yes. I would like to know more about the airfare price in your company.

Linda: Are you going to book a ticket?

Mike: Yes. But I'd like to know whether you have a discount.

Linda: Certainly. We offer discount tickets for different air lines. And if you can book it earlier, you will receive more

 **练**
提前预订机票可以享受更多优惠。If you can book it earlier, you will receive more discounts.



discounts.

Mike: That sounds great. How about the flights to Bangkok in May?

Linda: Well, tickets for busy seasons seldom have a discount. But open tickets might be cheaper at that time.

Mike: How many days in advance can I reserve my ticket?

Linda: 15 to 30 days in advance is preferable.

Mike: I'd like to discuss with my family. I'll call you later. Thank you.

Linda: With pleasure. Thanks for calling.

琳达：这里是中国国航。下午好，有什么可以帮助您的？

迈克：是的。我想咨询有关机票费用的问题。

琳达：您需要预订机票吗？

迈克：是的，不过我想知道你们公司有折扣机票吗？

琳达：当然。我们公司的不同航线都有折扣机票。而且提前预订机票可以享受更多优惠。

迈克：听起来不错啊。五月飞往曼谷的机票费用如何？

琳达：是这样，旺季机票很少有折扣。不过五月份的时候不定期客票会比较便宜。

迈克：我要提前几天预订呢？

琳达：最好是提前 **15 到 30 天**。

迈克：我要和家人商量一下。我稍后再给您打电话。谢谢。

琳达：不客气。感谢您致电我们。

2) A Discount for Children 儿童购票折扣


 3.mp3

Mike: Do you have a discount for children? I would like to take my children with me.

Linda: How old are your children?

Mike: One is 5, and the other is 12 months.

Linda: The elder one should be paid 50% of the full-fare tickets of adults, while the younger one only 10% of


机场建设费和燃油附加费需要另付。
Airport tax and bunker adjustment factor are extra.

that, but without an alone seat.

Mike: Are all charges included in airfare?

Linda: I'm afraid not. Airport tax and bunker adjustment factor are extra. And insurance premium is to your own preference.

Mike: Fine. Are there any other taxes I should pay?

Linda: Yes. Entry taxes are needed in some countries.

Mike: Which country?

Linda: For further details, you can check our website for reference.

迈克：儿童购票有优惠吗？我想带我的孩子一起出行。

琳达：您的孩子几岁了？

迈克：一个五岁，另一个 12 个月。

琳达：大一点的孩子需支付成人全票价的 **50%**，小一点的则只需支付 **10%**，但他没有单独座位。

迈克：机票中包含全部需支付费用吗？

琳达：恐怕不是的。机场建设费和燃油附加费需要另付。如果需要的话，您可以另购保险。

迈克：好。我还需要付别的税吗？

琳达：是的。有些国家要求缴纳入境税。

迈克：哪些国家要求缴纳入境税呢？

琳达：您可以登陆我们的网站查询详细信息。

3) Confirming the Reservation 确认预订 4.mp3

Linda: Please notice that discount tickets cannot be endorsed to other flights.

Mike: Fine, thank you.

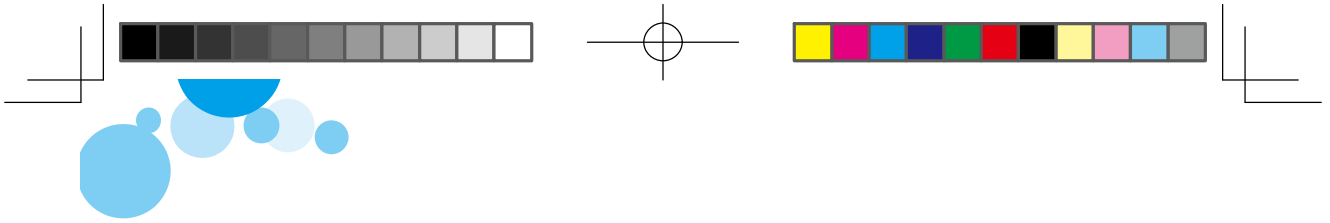
Linda: And please confirm your reservation with our company 7 days before departure.

Mike: Do I need to do so if I buy an OK ticket?

Linda: Yes. Both OK tickets and open tickets are included.

Mike: But what if I forget to confirm my reservation?

练
折扣机票不能改签。
Discount tickets cannot be endorsed to other flights.



Linda: Then you may not keep that seat.
Mike: Shall I call you for reservation?
Linda: Please dial 64781278 if you want to book a ticket.
Mike: All right.

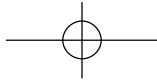
琳达：请您注意折扣机票不能改签。
迈克：好的，谢谢。
琳达：请在出发前七个工作日向我们公司确认您的预订。
迈克：定期客票也需要确认预订吗？
琳达：是的，定期和不定期客票都需要的。
迈克：如果我忘记确认机票怎么办？
琳达：那您的座位可能就没有了。
迈克：是打您这个电话预订机票吗？
琳达：订机票的话您可以拨打 64781278。
迈克：好的。



你可以多了解一点儿

航空公司原则上不为未满 14 天的新生儿办理机票，而对于 14 天以上两周岁以下的婴儿收取成人全票的 10%，但不提供单独的座位。

由于高空飞行时气压 (pressure) 降低、氧气含量 (oxygen content) 减少，所以对于孕妇 (gravida) 乘坐飞机，航空公司也有一定的限制条件。怀孕 32 周或不足 32 周的孕妇，除医生诊断不宜乘机外，可同一般旅客一样搭乘飞机；怀孕超过 32 周的孕妇乘机，需提供 72 小时内的医生诊断证明，证明其身体状况符合飞行条件，并经县级 (含) 以上医院和主治医生共同签字，方能搭乘飞机。



Unit 2

机票预订·出行第一步



音频二维码
一扫就能听

1 超级句型模板

_____ flight takes off at _____.
 _____ 的 _____ 次航班将于 _____ 起飞。

该句型来自于“China Eastern Airline Flight MU5145 takes off at 12:10. (中国东方航空公司的MU5145次航班将于12:10起飞。)”这个句子。其中，第一个空格处是航空公司的名字，第二个空格处是航班号，第三个空格处是起飞时间。

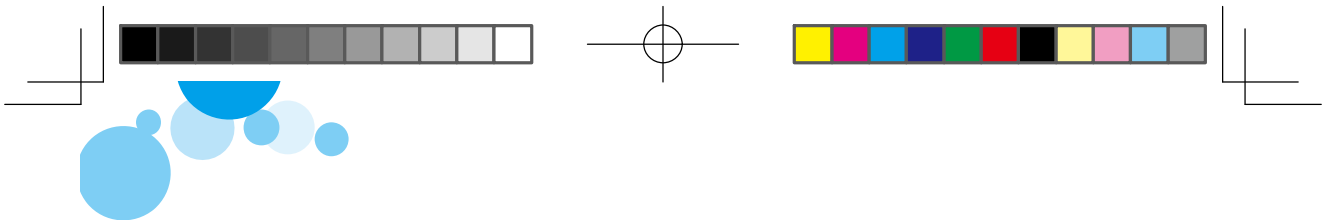
世界上的航空公司众多，旅客们当然也愿意选择乘坐那些知名度高又靠谱的航空公司的航班。下面就是国内外一些主流的航空公司，它们的名字都可以放在第一个空格处进行表达。试着自己用这些词替换一下吧！

😊 中国 (China) :

China Eastern Airlines (中国—东方航空) /China Southern Airlines (中国—南方航空) /Cathay Pacific (中国香港—国泰航空) /Air China (中国国航)

😊 欧美 (Europe & America) :

Air France (法国—法国航空) /American Airlines (美国—美利坚航空) /British Airways (英国—英国航空) /Lufthansa (德国—汉莎航空) /United (美国—联合航空) /Southwest Airlines (美国—西南航空) /Swiss Air (瑞士—瑞士航空) /Air Canada (加拿大—加拿大航空) /SAS (瑞典—北欧航空) /Virgin Atlantic (英国—维京航空) /Alitalia (意大利—意大利航空)



😊 亚洲 (Asia) :

ANA (日本—全日空) / JAL (日本—日本航空) / Thai Airways International (泰国—泰国航空) / Singapore Airlines (新加坡—新加坡航空) / Korean Air (韩国—大韩航空) / Asiana Airlines (韩国—韩亚航空) / Emirates (迪拜—阿联酋航空)

😊 其他 (Others) :

Qantas (澳大利亚—昆达士航空)

拓展词汇

😊 世界热门旅游目的地 (Top Tourist Destinations in the World) :

Hawaii (美国—夏威夷) / Berlin (德国—柏林) / Provence (法国—普罗旺斯) / Athens (希腊—雅典) / Istanbul (土耳其—伊斯坦布尔) / British Columbia (加拿大—不列颠哥伦比亚省) / Bermuda (英国—百慕大群岛) / Malé (马尔代夫—马累) / Moscow (俄罗斯—莫斯科) / Lima (秘鲁—利马) / Wellington (新西兰—惠灵顿) / Carol (埃及—开罗) / Bangkok (泰国—曼谷) / Abu Dhabi (阿联酋—阿布扎比) / Casablanca (摩洛哥—卡萨布兰卡)



2 实用高频句

🎧 5.mp3

1. 我能帮您吗? May I help you?
2. 您要订经济舱、商务舱还是头等舱的票?
Economy, business or first class?
3. 您想乘坐哪架航班呢? Which flight would you like?
4. 先生, 您想用什么付款方式? How would you like to pay, sir?
5. 您的机票已经预订好了。Now your ticket has been booked.
6. 让我查一下航班时刻表。Let me check the schedule.
7. 请您务必在飞机起飞前至少 12 小时确认预订。
You will have to confirm this reservation at least twelve hours