[13주차]

Unit 10. Mistakes and Complaints

05/30/22

담당교수: 민세원

강원도립대학교
GANGWON STATE UNIVERSITY

반얀트리 서울

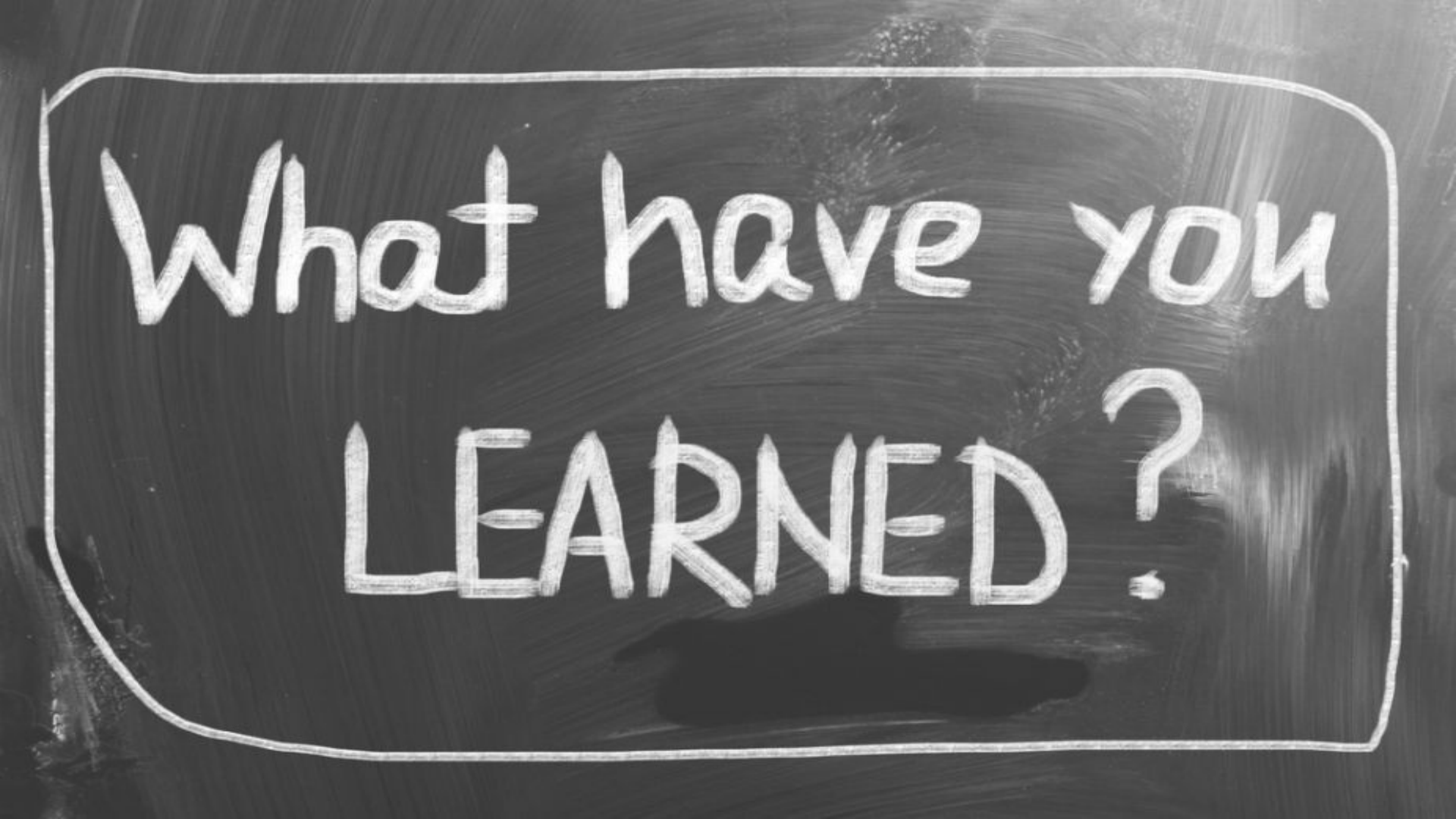
Warmup (pg.83)

Guest Feedback on the Royal Hotel

	Excellent	Good	Average	Poor	Very Poor
Location		●			
Quality of Welcome	●				
Cleanliness of Room	●				
Size of Room					●
Services	●				
Facilities		●			

Comments: Very clean and comfortable with excellent services. 아주 깨끗하고 서비스도 좋았습니다.
But the room was as tiny as a closet. 그러나 방은 옷장만큼 작았습니다.
Otherwise, it's a nice hotel in a safe neighborhood and is fairly close to downtown. 그것말고는 안전한 이웃과 시내와 가까운 좋은 호텔이었습니다.

1. One of the three most satisfying factors of the hotel is its services. **True**
2. What disappointed the guest the most is the size of the room. **True**
3. The guest thinks the hotel is close to the subway station. **False**


What have you
LEARNED?

crispy

[크리스피]

바삭바삭 튀김옷

shrimp

[슈림프]

새우

salmon

[살몬]

연어

asparagus

아스파라거스

roasted

[로스티드]

(오븐 속이나 불위에 대고) 구운

lamb

[램]

양고기

garlic

[갈릭]

마늘

onion

[어니언]

양파

mimosa

[미모사]

half orange juice + half champagne

오렌지 쥬스 반 + 샴페인 반

margarita

[마가리타]

데낄라(멕시코 고유의 술)를 베이스로 하여 만든 새콤한 맛의 칵테일

마가리타

[Margarita]

분류	칵테일(Cocktail)
베이스	Tequila

마가리타

Margarita는 창작자의 연인 이름이라고 한다.

1949년, 미국의 내셔널 칵테일 콘테스트의 입선작. 작자는 장 듀레서. 처음에는 테킬라 45ml, 라임 주스 30ml, 레몬 주스 30ml, 화이트 큐라소 7ml를 바 블렌더로 혼합하고, 소금으로 스노 스타일로 만든 샴페인 잔에 따르는, 상당히 신맛이 강한 칵테일이었다.

Screwdriver

[스크루드라이버]

보드카 반 + 샴페인 반

스크루드라이버

[Screwdriver]

분류	칵테일(Cocktail)
베이스	Vodka

스크루드라이버

Screwdriver는 나사를 돌리는 드라이버를 말한다. 이란의 유전에서 일했던 미국인이 보드카와 오렌지 주스를 드라이버로 섞어서 만들었다고 한다. 감칠맛이 좋으며, 비교적 독하기 때문에 레이디 킬러(Lady Killer)라는 별명이 있다.

오렌지 블로섬(Orange Blossom)은 베이스를 드라이진으로 바꾼 것. 또한 갈리아노 2tsp.를 첨가하면 하베이 월뱅거(Harvey Wallbanger)가 된다.

a la carte

with a separate price for each item on the menu

[알라카르트]

각 코스가 각각 분리되어 가격을 지불하는 방식

draft

taken from a cask or barrel, not a bottle

// cask (특히 술을 담아두는 나무로 된) 통

[드레프트]

on tap

ready to be served from a cask or barrel

(맥주가 꼭지 달린) 통 안에 든

[온 탭]

beers on tap

decide

to choose; to select

결정하다

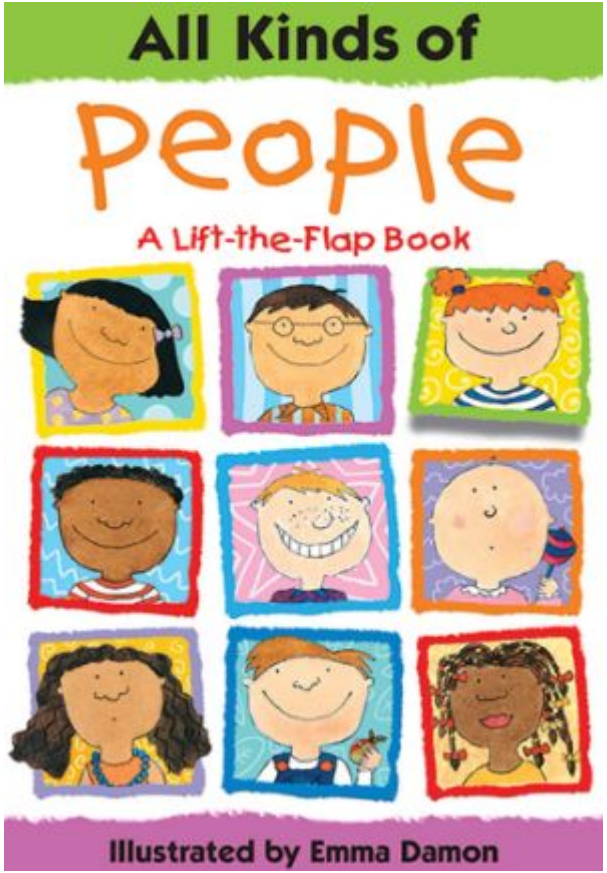
[디싸이드]

all kinds of

many types of

많은 종류의, 다양한 종류의

[올 카인드 오브]



Staple

to join papers together with a small piece of metal

호치케스

[스테이플]

be familiar with

to know about; to know how to use

~에 익숙하다

[비 퍼밀리어 위드]

take care of

to do something

~을 돌보다

[테익 케어 오브]

arrange

to set up; to organize

정리하다, 배열하다

[어레인지]

dressing room = changing room

a place where people change clothes

탈의실

[체인징룸]

honeymoon

a trip that newlyweds take after getting married

신혼여행

[허니문]

cost

to require a certain amount of money to pay for

값, 비용

[코스트]

total

a complete price; a full price

총 금액

[토탈]

	A	B	C	D	E	F
1					BudgetTotal	$3,500.00
2		Item	Budget			
3		Rent	$ 962.00		Remaining	$ 732.00
4		Travel	$ 800.00			
5		Postage	$ 56.00			
6		Supplies	$ 950.00			
7		Advertising				
8		TOTAL	$ 2,768.00			

thoughtful

kind; considerate

배려심 있는, 친절한

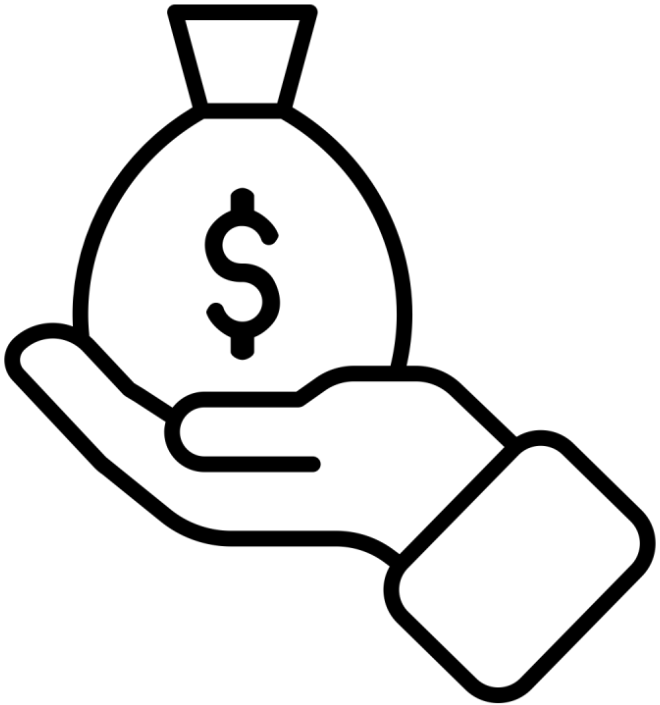
[써트풀]

charge

to bill

(상품에 대한) 요금

[처얼지]



mini bar

[미니바]

air conditioner

에어컨

[에어 컨디셔너]

bathrobe

목욕가운

[베쓰롭]

in-room safe

safety box 금고

[인룸 세이프]

flicker

to blink off and on continually

깜박거리다

[플리커]

require

to need

필요하다

[리콰이어]

be of service

to help someone

~에게 도움이되다, 유용하다

[비 오브 서비스]

properly

correctly

제대로, 적절히

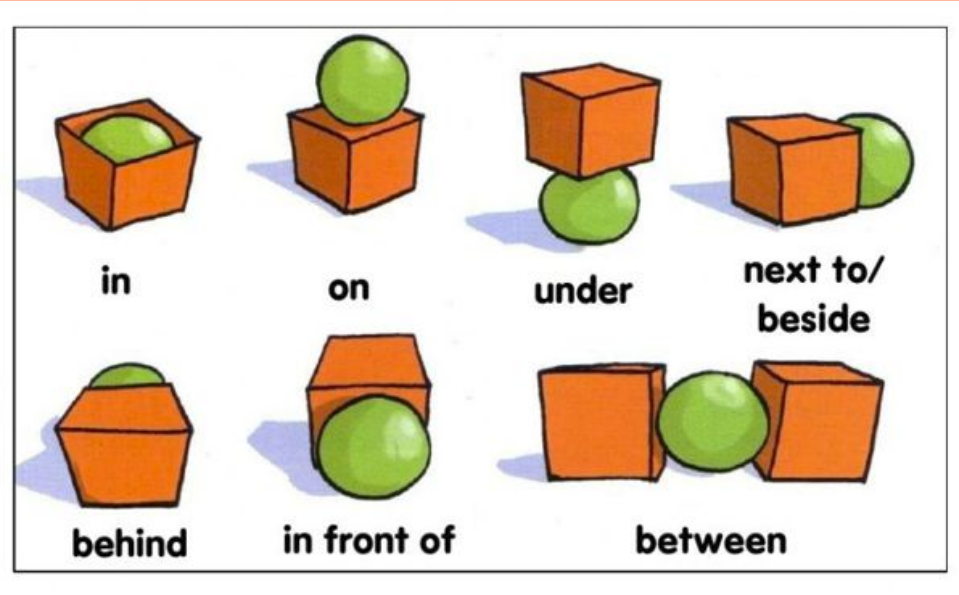
[프로펄리]

bar

a small piece of something, such as soap

[바]

preposition



Vocabulary (pg.83)

upgrade

to provide something better, often for free

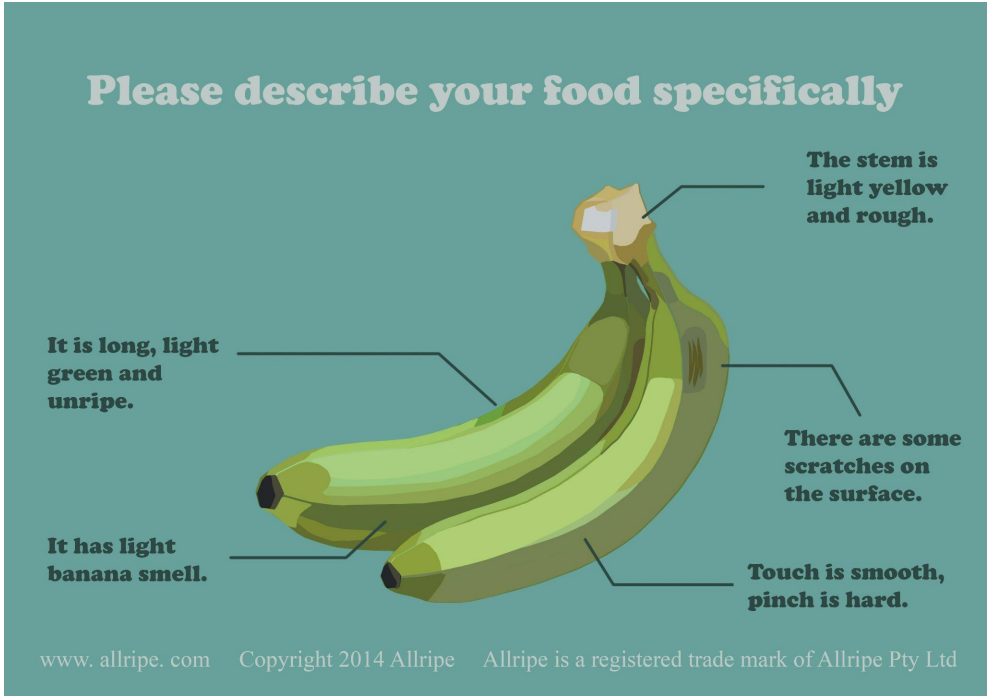
[업그레이드]

specifically

on purpose

구체적으로말하면

[스피스컬리]



appetizer

something light eaten before the main course

메인 코스를 먹기 전 식욕을 돋우기 위해 나오는 음식

[에피타이저]

clearly

obviously

분명하게

[클리얼리]

chef

a professional cook

[쉐프]

스테이크 굽기

레어
Rare
미디움 레어
Medium Rare
미디움
Medium
미디움 웰
Medium Well
웰던
Well Done

Warmup Listening (pg. 83)

1. You asked for a double room facing the mountains, right?
   a. No, I stayed in a single.
   b. No, I wanted one facing the sea.

2. I ordered my hamburger rare, but this is medium.
   a. I apologize for the mistake.
   b. it's a medium-sized hamburger.

3. This fork looks a bit dirty.
   a. You can use this spoon.
   b. I'll replace it with another one.

Conversation I (pg. 84) - Handling Complaints about Wrong Rooms.

Front Desk Agent: Hello, Ms. Darden. Is there something I can do for you?
안녕하세요 미스 다던씨. 제가 도와드릴 일이 있을까요?
헬로우 미스 다던. 이즈 데어 썸띵 아이 캔 두 포유?

Guest: Yes, there is. I believe you gave me the wrong room.
네. 제가 잘못된 객실로 안내된것 같습니다.
예스 데어 이즈. 아이 빌리브 유 게이브 미 더 롱 룸

Front Desk Agent: Could you let me know your room number, ma'am?
객실 번호를 알려주시겠습니까?
쿠쥬 렛미 노우 유어 룸 넘버 맴?

Guest: Yes, it's room 312. 네 312호 입니다. 예스 이츠 룸 312.

Front Desk Agent: Let me check… You requested a single room with an ocean view, right? 한번 확인해 보겠습니다… 바다전망으로 싱글룸 예약하신것 맞으신가요?
렛미 체크… 유 리퀘스티드 싱글룸 위드 언 오션 뷰

Guest: Yes, room 312 is a single room with an ocean view.
네 312호는 바다전망의 싱글룸입니다.
예스 룸 312 이즈 어 싱글 룸 위드 언 오션 뷰

However, I specifically requested a nonsmoking room, but the room has a strong smell of smoke.
하지만 저는 금연 객실을 요청했는데 객실에서 담배냄새가 심하게 납니다.
하우에버, 아이 스피스컬리 리퀘스티드 논스모킹 룸, 벗 더 룸 헤즈 어 스트롱 스멜 오브 스모크

Front Desk Agent: I'm terribly sorry about that, Ms. Darden. Let me find another room for you.
정말 죄송합니다. 제가 다른 객실을 찾아봐드리겠습니다.
아엠 테러블리 소리 어바웃 뎃 미스 다던. 렛미 파인드 어나더 룸 포유.

Guest: Okay. 알겠습니다. 오케이

Front Desk Agent: Alright… I'm going to give you room 509. I've upgraded you to a double room for free.
네 509호로 배정해드리겠습니다. 손님 객실을 더블룸으로 무료로 업그레이드 해드렸습니다.
어롸잇. 아엠 고잉 투 기브 유 룸 509. 아이 해브 업그레이디드 유 투 어 더블 룸 포 프리.

Key Expressions (pg. 84)

1. You requested a single room with an ocean view, right?
   바다 전망의 싱글룸을 요청하셨지요?

2. I'm terribly sorry about that.
   대단히 죄송합니다.

3. I'm going to give you room 509.
   509호를 드리겠습니다.

Useful Phrases (pg. 84)

Could you let me know your room number? 객실 번호를 알려 주시겠습니까?

= What is your room number?

= What room are you in, sir [ma'am]?

= May I ask your room number, please?

= Can I have your room number?

Basic Drills (pg. 85)

A. 주어진 문장에 어울리는 대답을 고르세요.

1. Is there something I can do for you?
   c. I believe you gave me the wrong room.

2. You requested a single room with an ocean view, right?
   a. Yes, room 312 is a single room with an ocean view.

3. Could you let me know your room number?
   b. Yes, it’s room 312.

B. 괄호 안의 말을 순서대로 배열하여, 주어진 의미를 영어로 표현하세요.

1. 바다 전망의 싱글룸을 요청하셨지요?
   You requested a single room with an ocean view, right?

2. 대단히 죄송합니다.
   I'm terribly sorry about that.

3. 509호를 드리겠습니다.
   I'm going to give you room 509.

Buildup Activities ①

Front Desk Agent: Hello, Mr. Jefferson. Can I assist you with something?
안녕하세요 미스터 제펄슨씨. 무엇은 도와드릴까요?
헬로우 미스터 제퍼슨. 캔아이 어시스트유 위드 썸띵?
Guest: Yes, you can. I don't believe I got the room (a) I requested.
네 도와주세요. 제가 요청한 방이랑 다른방으로 배정이 된것 같아요.
예스 유캔. 아이돈트 빌리브 아이 갓 더 룸 아이 리퀘스티드
Front Desk Agent: Really? Could you let me know (b) room number, please?
Guest: Sure, I'm in room 1193.
Front Desk Agent: Just one moment… You asked for a double room with a (c)mountain view, right?

Buildup Activities ②

Guest: Yes, room 1193 has a great view of Jackson Mountain. However, I reserved a double room, but you gave me a (d) single room instead.
Front Desk Agent: I apologize for that mistake, sir. Let me get you (e) another room immediately.
Guest: Okay.
Front Desk Agent: All right… You're now in room 1404. You've been (f)upgraded to a suite compliments of the Royal Hotel.

1. What kind of view did the guest request?
   a. an ocean view b. a river view c. a mountain view.

2. what does the front desk agent do for the guest?
   a. upgrades him to a suite
   b. gives him a free night
   c. gives him a free meal

Conversation II (pg. 86) - Taking care of Complaints at a Restaurant

Guest: Excuse me, but there's a problem with my steak.
실례합니다. 제 스테이크에 문제가 있는것 같아요.
익스큐즈미. 벗 데얼 이즈 어 프라블럼 위드 마이 스테이크

Waitress: What seems to be the problem? Doesn't it taste good?
어떤 문제가 있나요? 맛이 이상한가요?
왓 심스 투 비 더 프라블럼? 더즌 잇 테이스트 굿?

Guest: I don't know. I haven't tried it yet. I ordered my steak well done, but this steak is clearly rare.
아직 안먹어봐서 잘 모르겠어요. 저는 고기 굽기를 바싹 익힘으로 주문했는데, 이건 분명히 살짝 익혀진거 같아요.
아이 돈 노우. 아이 헤븐트 트라이드 옛. 아이 오더드 마이 스테이크 웰던, 벗 디즈 스테이크 이즈 클리어리 레어

Waitress: I apologize for the mistake, sir. 실수에 대해서 사과드립니다.
아이 어폴로자이 포더 미스테이크 썰.

Let me take it back to the kitchen and have the chef cook it properly.
주방으로 다시 가져가 쉐프님이 다시 적절하게 조리하도록 하겠습니다.
렛미 테이킷 백 투더 키친 앤드 패브 더 쉐프 쿡잇 프로펄리.

I'll bring you a free appetizer so that you can have something to eat while you wait. 기다리시는 동안 무료 에피타이저를 드실수 있도록 준비해드리겠습니다.
아윌 브링 유 어 프리 에프타이저 소뎃 유캔 헤브 썸딩 투 잇 와일 유 웨이트.

Guest: Thank you.
감사합니다.
땡큐

Waitress: Is there anything else I can do for you?
제가 뭐 더 도와드릴건 없을까요?
이즈 데얼 에니띵 엘스 아이캔 두 포유?

Guest: Yes there is. Could you please bring me a new knife?
네 있어요. 새 나이프를 가져다 주시겠어요?
예스 데얼 이즈. 쿠쥬 플리즈 브링 미 어 뉴 나이프?

This one doesn't look very clean.
이 나이프는 깨끗해 보이지 않아서요.
디스 원 더즌트 룩 베리 클린.

Waitress: Of course. I'll replace it with a new one right way.
물론 입니다. 바로 새것으로 가져다 드리겠습니다.
오브 코스. 아윌 리플레이스 잇 위드 어 뉴 원 롸잇 어웨이.

Key Expressions

1. What seems to be the problem?
   무엇이 문제인 것 같습니까?

2. Let me take it back to the kitchen and have the chef cook it properly.
   제가 주방으로 다시 가져가서 주방장에게 제대로 요리하게 하겠습니다.

3. I'll replace it with a new one right away.
   즉시 새것으로 바꿔 드리겠습니다.

Useful Phrases (pg. 86)

스테이크는 얼마나 익혀 드릴까요?
How would you like your steak?

How would you like your steak cooked?

How would you like your steak done?

How would you like your steak broiled?
*broiled: 석쇠에 구운

Basic Drills (pg. 87)

A. 주어진 문장에 어울리는 대답을 고르세요.

1. Could you please bring me a new knife?
   c. I'll replace it with a new one right away.

2. Excuse me, but there's a problem with my steak.
   a. What seems to be the problem?

3. I ordered my steak well done, but this steak is clearly rare.
   b. I apologize for the mistake.

B. 괄호 안의 말을 순서대로, 주어진 의미를 영어로 표현하세요.

1. 무엇이 문제인 것 같습니까?
   What seems to be the problem?

2. 제가 주방으로 다시 가져가서 주방장에게 제대로 요리하게 하겠습니다.
   Let me take it back to the kitchen and have the chef cook it properly.

3. 즉시 새것으로 바꿔 드리겠습니다.
   I'll replace it with a new one right away.

Buildup Activities (pg. 87)

Guest: Pardon me, but there's a problem with my (a) meal.
저기요, 제 식사에 문제가 있는것 같아요.
Waiter: What's the matter with it? Don't you like the food?
무슨 문제가 있나요? 손님 음식이 입에 맞지 않으신가요?
Guest: I don't know. I haven't eaten anything yet. I ordered my steak (b) medium rare. but this steak is well done.
잘 모르겠어요. 아직 식사 시작 안했어요. 저는 스테이크를 미디엄 레어로 주문했는데, 이 스테이크는 웰던이에요.

Watier: I apologize for that oversight. I'll (c) take it back to the kitchen and have the chef cook you another steak. I'll bring you some stuffed mushrooms so that you can have some food (d) while you wait.
실수를 사과드립니다. 주방으로 다시 가져가서 쉐프님께 다시 구워달라고 할게요. 손님 기다리시는 동안 버섯요리를 가져다드릴게요.

Guest: Thank you. 감사합니다.
Waiter; Can I do anything else for you? 제가 더 도와드릴 일이 있을까요?
Guest: Yes, please. I'd like to have a new (e) spoon. This one has some spots on it. 네. 새로운 스푼을 주세요. 지금 사용 중인 스푼에 얼룩이 있어요.
Waiter: Sure. I'll bring you a (f) new one in just a second. 물론입니다. 곧 새것으로 가져다 드리겠습니다.

1. What does the guest complain about?
손님들은 어떤걸로 컴플레인을 했나요?
a. the price of the meal
b. the way the food is cooked
c. the dirtiness of the restaurant

2. What will the waiter bring the guest?
웨이터가 손님에게 어떤것을 가져다 줄 예정인가요?
a. a new spoon
b. another plate
c. some dessert

Job Simulation I (pg. 88)

1. You reserved a double room with a river view, right?
   Yes, my room has a river view, but it's a single.

2. The room also smells strongly of smoke.
   I'm very sorry about that.

3. I'm going to give you a double room with no bad smells in it.
   Thank you for solving the problem.

Job Simulation II (pg. 89)

1. What's the problem with it?
   I ordered my steak medium, but this is cooked too much.

2. I'll take it back to the kitchen and have the chef cook another one.
   Thank you very much.

3. Could you please replace this for with another one?
   Yes, I'll bring you a new one at once.