BlockTalk

INGLÊS PARA HOTELARIA / VOLUME 02

Inglês na prática

Recepção de hotéis

Da chegada do hóspede ao checkout.

12 missões para atender com clareza.

I can | check | your reservation.

Para adultos falantes de português brasileiro

Frases úteis + diálogos + prática autônoma

VOCÊ CONSTRÓI. VOCÊ FALA.

CONSTRUA. RECOMBINE. FALE. / EDIÇÃO 01 / 2026

COMECE AQUI

Atender é construir uma conversa.

Você recebe pessoas, entende necessidades, confirma informações e encaminha decisões. Vamos praticar isso em inglês.

Para quem é este volume

Para profissionais de recepção de hotéis que precisam atender hóspedes em inglês. O material começa com frases curtas e apoio em português; expressões mais complexas entram como blocos completos, com contexto. Pode ser usado no Brasil ou adaptado ao local de trabalho.

O que você vai praticar

Reservas, cadastro, datas, quartos, valores, pagamentos, serviços, telefone, reclamações, alterações, checkout e acesso ao quarto. Os cenários são fictícios: políticas, taxas, horários e procedimentos devem ser confirmados no hotel real.

Uma sessão de 10 a 15 minutos

1. Construa: selecione três frases e compreenda sua intenção.

2. Escute: ouça o diálogo antes de ler a transcrição.

3. Recombine: troque um nome, data, item ou valor por vez.

4. Fale: responda à missão e grave uma tentativa no celular.

5. Confira: consulte as respostas e tente com menos apoio.

Seu avanço em três estados

Com apoio: leio ou ouço o modelo. Em estabilização: consigo, mas ainda hesito. Disponível: respondo e adapto uma informação sem ler. Os estados orientam a prática; não certificam um nível de inglês.

O JEITO BLOCKTALK

Blocos para atender com clareza.

Could you	confirm	your name, please?

Mantenha a abertura Could you confirm e troque a informação: your name, the dates ou the number of guests. A estrutura ajuda a pedir uma confirmação sem construir tudo do zero.

MANTENHA	TROQUE	DIGA
Could you confirm	the dates	Could you confirm the dates, please?
Could you confirm	the number of guests	Could you confirm the number of guests, please?

As cores mostram grupos de sentido

Rosa, amarelo e azul destacam segmentos que você pode reconhecer e reutilizar. Um bloco pode conter várias palavras. As divisões mudam conforme a frase; as cores não representam classes gramaticais fixas.

A resposta depende do detalhe

Escute datas, valores, quantidades e palavras como not, yet e already. “I haven't changed your reservation” informa que nada foi alterado. “The payment has been approved” informa um resultado confirmado. Não troque esses estados por aproximação.

Abra o leitor para ouvir

O arquivo BlockTalk_Hotelaria_Recepcao_Leitor_com_Audio.html contém 12 diálogos em duas vozes e 12 versões com pausas para repetir. O modo com pausas preserva a velocidade das falas. Os áudios são sintéticos, em inglês americano.

O PDF é para leitura e impressão. As 120 frases são apoio escrito; nem todas têm gravação individual. No leitor, os diálogos também têm tradução em português que pode ser ocultada.

SEU PERCURSO

Encontre o próximo atendimento

MISSÃO	SITUAÇÃO	PÁGINA
01	Receber e localizar a reserva	5
02	Conferir datas, pessoas e quarto	8
03	Conduzir o cadastro com clareza	11
04	Apresentar disponibilidade e valor	14
05	Confirmar pagamento e saldo	18
06	Entregar a chave e orientar a chegada	21
07	Dar direções e entender necessidades	24
08	Atender telefone e encaminhar pedidos	27
09	Acolher reclamações e combinar uma ação	31
10	Tratar alterações e cancelamentos	34
11	Conferir a conta e concluir o checkout	37
12	Proteger o acesso e passar o atendimento	40

Revisões: páginas 17, 30 e 43. Reserva de treino: 44. Glossário: 45. Cartões de consulta: 46-47. Simulação final: 48-49. Respostas: 50-54. Plano de prática: 55. Sobre esta edição: 56.

P = profissional de recepção. H = hóspede. Todos os nomes, datas, valores, quartos e políticas dos exemplos são fictícios. As situações são independentes, a menos que o exercício diga o contrário.

MISSÃO 01 / CONSTRUA

Receber e localizar a reserva

Dar boas-vindas, identificar a intenção do hóspede e localizar a reserva pelo nome.

A situação

Um hóspede chega à recepção. Descubra se ele quer fazer check-in, reservar um quarto ou apenas pedir uma informação.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Welcome to our hotel!	Bem-vindo ao nosso hotel!
How can I help you?	Como posso ajudar?
Are you checking in?	Você vai fazer o check-in?
Do you have a reservation?	Você tem uma reserva?
What name is the reservation under?	Em que nome está a reserva?
Could you spell your last name, please?	Pode soletrar seu sobrenome, por favor?
Let me look that up.	Deixe-me consultar essa informação.
I've found your reservation.	Encontrei sua reserva.
Thank you for waiting.	Obrigada por esperar.
Please give me a moment.	Por favor, aguarde um momento.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 01 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 01 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Welcome to our hotel! Are you checking in?
H	Yes, I have a reservation.
P	What name is the reservation under?
H	Daniel Reed.
P	Could you spell your last name, please?
H	Reed. R, E, E, D.
P	Thank you. I've found your reservation.
H	Great, thank you.

Confira o que entendeu

1. Qual serviço o hóspede procura?

2. Em que nome está a reserva?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Checking in = chegando para registrar a entrada.

Checking out = encerrando a hospedagem.

Under the name = em nome de.

> Perceba o uso
>
> First name = primeiro nome; last name = sobrenome. Reservation under a name significa reserva em nome de alguém. Não confunda encontrar a reserva com concluir o check-in.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 01 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Could you Can you	spell confirm	your last name, please? your first name, please?

Could you spell your last name, please?

Can you confirm your first name, please?

2. Entenda antes de agir

“What name is the reservation under?” pede qual informação?

A. O sobrenome do recepcionista.

B. O nome associado à reserva.

C. O número do quarto vizinho.

3. Resolva a missão

O hóspede diz que já tem uma reserva em nome de Alex Costa. Dê boas-vindas, confirme que ele quer fazer check-in e peça que soletre o sobrenome.

Confira sua atuação

- ☐ Identifiquei a intenção do atendimento.
- ☐ Pedi o nome associado à reserva.
- ☐ Confirmei a grafia sem adivinhar.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 02 / CONSTRUA

Conferir datas, pessoas e quarto

Confirmar a duração da estadia, a ocupação e o tipo de acomodação antes de continuar.

A situação

Na reserva fictícia, a entrada é em 14 de novembro e a saída em 16 de novembro: duas noites. Dois adultos pediram um quarto com duas camas separadas.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Let me confirm the details.	Deixe-me confirmar os detalhes.
You're staying for two nights. Is that right?	Você ficará duas noites. É isso?
Your arrival date is November fourteenth.	Sua data de chegada é 14 de novembro.
Your departure date is November sixteenth.	Sua data de saída é 16 de novembro.
How many guests will be staying?	Quantas pessoas ficarão hospedadas?
Two adults and one child?	Dois adultos e uma criança?
You booked a room with two separate beds.	Você reservou um quarto com duas camas separadas.
Would you prefer one bed or two separate beds?	Você prefere uma cama ou duas camas separadas?
Let me check the room type.	Deixe-me verificar o tipo de quarto.
I'll check whether that request is confirmed.	Vou verificar se esse pedido está confirmado.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 02 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 02 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Let me confirm the details. You're staying for two nights. Is that right?
H	Yes, from November fourteenth to November sixteenth.
P	And there will be two adults?
H	That's right.
P	You booked a room with two separate beds.
H	Yes. Is our request for a quiet room confirmed?
P	I'll check whether that request is confirmed.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Quantas noites e quantos adultos estão confirmados?

2. O pedido de quarto silencioso já está confirmado nesta conversa?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Two nights = duas noites.

Two separate beds = duas camas separadas.

A request = um pedido; confirmed = confirmado.

> Perceba o uso
>
> Noites e datas são informações diferentes: de 14 a 16 de novembro são duas noites. Para evitar ambiguidade com double ou twin, descreva o número e o tipo de camas. Uma preferência registrada não garante disponibilidade.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 02 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

You are We are	staying for	one night. two nights. three nights.

You are staying for two nights.

We are staying for one night.

2. Entenda antes de agir

Entrada em 14 de novembro e saída em 16 de novembro. Quantas noites?

A. Uma.

B. Três.

C. Duas.

3. Resolva a missão

Confirme uma reserva fictícia de três noites para dois adultos. A pessoa prefere uma cama. Pergunte ou confirme o tipo de cama e diga que vai verificar a disponibilidade.

Confira sua atuação

- ☐ Conferi noites e ocupação.
- ☐ Descrevi as camas com clareza.
- ☐ Separei preferência de confirmação.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 03 / CONSTRUA

Conduzir o cadastro com clareza

Pedir a conferência dos dados e explicar o próximo passo de forma respeitosa.

A situação

Nesta simulação, o procedimento do estabelecimento prevê conferir um documento e a ficha de registro. Pratique com dados fictícios e adapte o diálogo às regras reais do seu hotel.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
May I see your ID, please?	Posso ver seu documento de identificação, por favor?
Thank you. Here is your ID back.	Obrigada. Aqui está seu documento de volta.
Could you check the details on this form?	Pode conferir os dados desta ficha?
Is your name spelled correctly?	Seu nome está escrito corretamente?
Could you sign here, please?	Pode assinar aqui, por favor?
Please check this field.	Por favor, confira este campo.
I'll explain each step.	Vou explicar cada etapa.
Would you like me to repeat that?	Você gostaria que eu repetisse?
Let me correct that for you.	Deixe-me corrigir isso para você.
Would you like some help with the form?	Você gostaria de ajuda com a ficha?

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 03 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 03 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	May I see your ID, please?
H	Of course. Here you are.
P	Thank you. Could you check the details on this form?
H	My last name has an extra letter.
P	Let me correct that for you. Is it correct now?
H	Yes, it is.
P	Could you sign here, please? And here is your ID back.
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Qual erro o hóspede identifica?

2. Em que momento ele confirma que os dados estão corretos?

Percepção auditiva: escute o detalhe

An extra letter = uma letra a mais.

Spell = soletrar; sign = assinar.

Correct now = correto agora.

> Perceba o uso
>
> ID é documento de identificação. A conversa não define exigências legais nem autoriza cópia ou retenção de documentos. Explique o procedimento real e evite repetir dados pessoais em voz alta quando não for necessário.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 03 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Could you Can you	check confirm	these details, please? your name, please?

Could you check these details, please?

Can you confirm your name, please?

2. Entenda antes de agir

A pessoa aponta uma letra errada no nome. Qual sequência faz sentido?

A. Corrigir, pedir conferência e só depois solicitar assinatura.

B. Pedir assinatura e ignorar a diferença.

C. Alterar qualquer nome parecido sem confirmar.

3. Resolva a missão

Peça que o hóspede confira o nome. Ele aponta uma letra errada. Diga que vai corrigir, confirme o resultado e só então peça a assinatura prevista nesta simulação.

Confira sua atuação

- ☐ Expliquei o que precisava ser conferido.
- ☐ Corrigi antes de pedir a assinatura.
- ☐ Usei somente dados fictícios na prática.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 04 / CONSTRUA

Apresentar disponibilidade e valor

Entender a necessidade, verificar um quarto disponível e explicar diária e total.

A situação

Cenário fictício: há um quarto com duas camas separadas por US$ 140 por noite. Para duas noites, o total é US$ 280, com tributos incluídos e sem outras taxas obrigatórias neste exercício.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Do you need a room for tonight?	Você precisa de um quarto para esta noite?
How many nights would you like to stay?	Quantas noites você gostaria de ficar?
Let me check availability.	Deixe-me verificar a disponibilidade.
We have a room with two separate beds.	Temos um quarto com duas camas separadas.
The rate is one hundred and forty dollars per night.	A diária é de cento e quarenta dólares.
The total for two nights is two hundred and eighty dollars.	O total de duas noites é de duzentos e oitenta dólares.
That includes taxes.	Esse valor inclui tributos.
Breakfast is not included in this rate.	O café da manhã não está incluído nesta tarifa.
Would you like me to book it for you?	Você gostaria que eu fizesse a reserva?
I'll confirm the details before we proceed.	Vou confirmar os detalhes antes de prosseguirmos.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 04 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 04 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	Do you have a room for two adults for tonight and tomorrow night?
P	Let me check availability. Would you like one bed or two separate beds?
H	Two separate beds, please.
P	We have a room for one hundred and forty dollars per night.
H	What is the total, including taxes?
P	Two hundred and eighty dollars for two nights, including taxes. Breakfast is not included.
H	All right. I'd like to book it.
P	Certainly. I'll confirm the details before we proceed.

Confira o que entendeu

1. Qual é a diária e qual é o total das duas noites?

2. Tributos e café da manhã estão incluídos?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Per night = por noite.

Including taxes = incluindo tributos.

Not included = não incluído.

> Perceba o uso
>
> Rate pode ser a tarifa; per night explicita que o valor é por noite. Total é o valor total informado. Antes de reservar, confirme moeda, período, inclusões e eventuais cobranças reais. Todos os valores aqui são fictícios.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 04 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

The rate	is	one hundred and forty dollars per night. one hundred and sixty dollars per night.

The rate is one hundred and forty dollars per night.

The rate is one hundred and sixty dollars per night.

2. Entenda antes de agir

“One hundred and forty dollars per night.” Para duas noites, no cenário sem acréscimos, qual é o total?

A. US$ 140.

B. US$ 280.

C. US$ 420.

3. Resolva a missão

Em outro cenário fictício, a diária é US$ 160. Duas noites custam US$ 320 com tributos e café da manhã incluídos. Apresente os valores e pergunte se o hóspede deseja reservar.

Confira sua atuação

- ☐ Distingui diária e total.
- ☐ Informei moeda e inclusões.
- ☐ Confirmei a escolha antes de prosseguir.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 01-04

Reserva, cadastro e valor

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. Pergunte em inglês em que nome está a reserva.

2. Entrada em 10 de dezembro e saída em 13 de dezembro. Quantas noites?

3. Peça que a pessoa confira a grafia do nome.

4. Diária fictícia de US$ 160, sem acréscimos. Informe o total de duas noites.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

MISSÃO 05 / CONSTRUA

Confirmar pagamento e saldo

Explicar o que já foi pago, o saldo restante e o próximo passo do pagamento.

A situação

Cenário fictício: o total da hospedagem é US$ 280. Há um pagamento de US$ 100 já confirmado; restam US$ 180. Use apenas o estado de pagamento realmente verificado no sistema.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
How would you like to pay?	Como você gostaria de pagar?
You have already paid one hundred dollars.	Você já pagou cem dólares.
The remaining balance is one hundred and eighty dollars.	O saldo restante é de cento e oitenta dólares.
The total is two hundred and eighty dollars.	O total é de duzentos e oitenta dólares.
Please check the amount on the screen.	Por favor, confira o valor na tela.
Please use the card terminal.	Por favor, use a maquininha.
The payment has been approved.	O pagamento foi aprovado.
The payment has not gone through.	O pagamento não foi concluído.
Let me check the payment status.	Deixe-me verificar o status do pagamento.
Would you like a receipt?	Você gostaria de um recibo?

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 05 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 05 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	The total is two hundred and eighty dollars. You have already paid one hundred dollars.
H	So how much do I still owe?
P	The remaining balance is one hundred and eighty dollars.
H	Can I pay by card?
P	Yes. Please check the amount on the screen and use the card terminal.
H	All right. Has it been approved?
P	Yes, the payment has been approved. Would you like a receipt?
H	Yes, please.

Confira o que entendeu

1. Quanto já foi pago e quanto falta pagar?

2. A recepcionista confirma a aprovação antes ou depois da tentativa de pagamento?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Already paid = já pagou.

Still owe = ainda deve.

Has not gone through = não foi concluído.

> Perceba o uso
>
> Paid = pago; remaining balance = saldo restante; approved = aprovado. Pedido enviado e pagamento aprovado são estados distintos. Não peça que o hóspede diga a senha do cartão. Siga o fluxo do estabelecimento para qualquer nova tentativa.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 05 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Please	check confirm	the amount on the screen. the remaining balance.

Please check the amount on the screen.

Please confirm the remaining balance.

2. Entenda antes de agir

Total de US$ 280, com US$ 100 pagos. O remaining balance é:

A. US$ 180.

B. US$ 280.

C. US$ 380.

3. Resolva a missão

Em um exercício fictício, o total é US$ 300 e há US$ 120 pagos. Explique o saldo de US$ 180 e peça que a pessoa confira o valor na maquininha. Não afirme aprovação antes da confirmação.

Confira sua atuação

- ☐ Conferi o saldo usando os valores do exercício.
- ☐ Expliquei o que já está pago.
- ☐ Separei tentativa de pagamento e aprovação.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 06 / CONSTRUA

Entregar a chave e orientar a chegada

Dar instruções essenciais sobre quarto, acesso e serviços sem sobrecarregar o hóspede.

A situação

No hotel fictício, o quarto está pronto. O café da manhã desta reserva está incluído e funciona das 7h às 10h. O checkout é às 11h. Essas informações devem ser adaptadas ao hotel real.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Here is your key card.	Aqui está seu cartão-chave.
Your room number is on this card sleeve.	O número do seu quarto está neste porta-cartão.
Your room is on the second floor.	Seu quarto fica no segundo andar.
The elevators are on your right.	Os elevadores ficam à sua direita.
Breakfast is served from seven to ten.	O café da manhã é servido das sete às dez.
Breakfast is included in your reservation.	O café da manhã está incluído na sua reserva.
Checkout is at eleven.	O checkout é às onze.
The Wi-Fi details are on this card.	As informações do Wi-Fi estão neste cartão.
You can contact the front desk from your room phone.	Você pode falar com a recepção pelo telefone do quarto.
Enjoy your stay!	Aproveite sua estadia!

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 06 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 06 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Here is your key card. Your room number is on this card sleeve.
H	Thank you. Where are the elevators?
P	On your right. Your room is on the second floor.
H	Is breakfast included?
P	Yes. It's served from seven to ten.
H	And what time is checkout?
P	Checkout is at eleven. Enjoy your stay!
H	Thank you.

Confira o que entendeu

1. Qual é o horário do café da manhã e qual é o horário de checkout?

2. Como a recepcionista informa o número do quarto?

Percepção auditiva: escute o detalhe

From seven to ten = das sete às dez.

At eleven = às onze.

Included in your reservation = incluído na sua reserva.

Perceba o uso

From... to... indica um intervalo; at indica horário específico. Dê poucas orientações por vez e permita perguntas. Para números de quartos e credenciais de acesso, siga o procedimento de privacidade do hotel.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 06 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Breakfast	is served	from seven to ten. from six to nine.

Breakfast is served from seven to ten.

Breakfast is served from six to nine.

2. Entenda antes de agir

“Breakfast is served from seven to ten. Checkout is at eleven.” Qual leitura é correta?

A. Checkout das sete às dez.

B. Café da manhã às onze.

C. Café das sete às dez; checkout às onze.

3. Resolva a missão

Em outra simulação, o café da manhã vai das 6h às 9h e o checkout é ao meio-dia. Entregue o cartão-chave, informe os horários e deseje uma boa estadia.

Confira sua atuação

- ☐ Dei instruções em partes curtas.
- ☐ Distingui intervalo e horário exato.
- ☐ Usei as informações do cenário proposto.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 07 / CONSTRUA

Dar direções e entender necessidades

Orientar caminhos e perguntar que ajuda a pessoa precisa, sem presumir suas necessidades.

A situação

No cenário, os elevadores ficam à direita do lobby e o restaurante ao lado deles. Um hóspede pergunta sobre um caminho sem escadas. Confira a rota real antes de indicá-la.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Where would you like to go?	Aonde você gostaria de ir?
Go straight ahead.	Siga em frente.
Turn left at the end of the corridor.	Vire à esquerda no fim do corredor.
The restaurant is next to the elevators.	O restaurante fica ao lado dos elevadores.
Would you like me to show you on the map?	Você gostaria que eu mostrasse no mapa?
Do you need a step-free route?	Você precisa de um caminho sem escadas ou degraus?
Let me check the accessible route.	Deixe-me verificar a rota acessível.
What would make this easier for you?	O que facilitaria isso para você?
Would you like assistance with your luggage?	Você gostaria de ajuda com a bagagem?
I'll ask a colleague to assist you.	Vou pedir que alguém da equipe ajude você.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 07 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 07 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	Where is the restaurant?
P	It's next to the elevators, on your right.
H	Is there a route without stairs?
P	Let me check the step-free route.
H	Thank you. I'm traveling with a wheelchair user.
P	Would you like me to show you the confirmed route on the map?
H	Yes, please.
P	Of course. I'll check with my colleague first.

Confira o que entendeu

1. Qual característica do caminho o hóspede precisa confirmar?

2. A rota já foi verificada na conversa?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Next to = ao lado de.

Without stairs = sem escadas.

First = primeiro; antes de outra ação.

Perceba o uso

Step-free descreve ausência de degraus; isso não comprova, sozinho, que toda necessidade de acessibilidade será atendida. Pergunte pelo recurso necessário e confirme características concretas. As direções do exercício são fictícias.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 07 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

The restaurant The elevator	is	on your right. on your left. at the end of the corridor.

The restaurant is on your right.

The elevator is at the end of the corridor.

2. Entenda antes de agir

O hóspede pede um caminho sem degraus. Você ainda não conferiu a rota. O que diz?

A. Every route is accessible.

B. Let me check the step-free route.

C. You can use any stairs.

3. Resolva a missão

O hóspede precisa de um caminho sem degraus até a sala de reuniões. Você ainda não confirmou a rota. Pergunte que ajuda ele precisa e diga que vai verificar com a equipe.

Confira sua atuação

- ☐ Entendi o destino e a necessidade.
- ☐ Confirmei antes de indicar a rota.
- ☐ Ofereci ajuda sem presumir o que a pessoa consegue fazer.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 08 / CONSTRUA

Atender telefone e encaminhar pedidos

Identificar o pedido pelo telefone, confirmar detalhes e encaminhar ao setor responsável.

A situação

Um hóspede liga pedindo toalhas. Como você não vê o objeto nem a pessoa, confirme quarto, item e quantidade.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Good evening. Front desk. How can I help you?	Boa noite. Recepção. Como posso ajudar?
Which room are you calling from?	De qual quarto você está ligando?
Could you repeat that, please?	Pode repetir, por favor?
Did you say two towels or three?	Você disse duas toalhas ou três?
Let me confirm your request.	Deixe-me confirmar seu pedido.
I'll contact housekeeping.	Vou entrar em contato com a equipe de arrumação e limpeza.
May I place you on hold for a moment?	Posso colocar a ligação em espera por um momento?
Thank you for holding.	Obrigada por aguardar na linha.
I'll call you back with an update.	Vou retornar a ligação com uma atualização.
I don't have a delivery time yet.	Ainda não tenho um horário de entrega.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 08 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 08 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Good evening. Front desk. How can I help you?
H	Could we have three bath towels, please?
P	Of course. Which room are you calling from?
H	Room four fifteen.
P	Three bath towels for room four fifteen. Is that right?
H	Yes. How long will it take?
P	I'll contact housekeeping. I don't have a delivery time yet.
H	All right. Please call me back with an update.

Confira o que entendeu

1. Quais são item, quantidade e quarto?

2. O tempo de entrega está confirmado?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Three, not two = três, não duas.

Four fifteen = quarto 415 neste diálogo.

Call back = retornar a ligação.

Perceba o uso

Place you on hold é colocar a ligação em espera. Peça permissão e siga o procedimento de retorno do hotel. Anote quem deve agir e quem dará retorno, para que encaminhar não vire abandonar o pedido.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 08 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I can We can	contact	housekeeping. maintenance. the restaurant.

I can contact housekeeping.

We can contact maintenance.

2. Entenda antes de agir

Ao ouvir “Three bath towels for room four fifteen”, qual registro corresponde ao pedido?

A. 3 toalhas de banho, quarto 415.

B. 2 toalhas de banho, quarto 415.

C. 3 travesseiros, quarto 450.

3. Resolva a missão

Por telefone, o hóspede pede dois travesseiros para o quarto 208. Confirme os três dados e diga que vai consultar a equipe. Ainda não há prazo de entrega.

Confira sua atuação

- ☐ Repeti quarto, item e quantidade.
- ☐ Encaminhei ao setor certo.
- ☐ Não inventei o horário de entrega.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 05-08

Pagamento, orientação e pedidos

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. Total de US$ 300 e US$ 120 pagos. Informe o saldo.

2. Informe: café da manhã das 6h às 9h; checkout ao meio-dia.

3. Você ainda não confirmou o caminho sem degraus. O que diz?

4. Confirme: dois travesseiros para o quarto 208.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

MISSÃO 09 / CONSTRUA

Acolher reclamações e combinar uma ação

Entender o problema, apresentar uma ação possível e combinar como haverá retorno.

A situação

O hóspede reclama de barulho e pede troca de quarto. A recepcionista pode consultar disponibilidade; ainda não há uma troca autorizada.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
I'm sorry about the inconvenience.	Sinto muito pelo transtorno.
Could you tell me what happened?	Pode me contar o que aconteceu?
Thank you for letting us know.	Obrigada por nos avisar.
Let me make sure I understand.	Deixe-me ter certeza de que entendi.
The room is too noisy. Is that right?	O quarto está muito barulhento. É isso?
I'll check what options are available.	Vou verificar quais opções estão disponíveis.
I'll speak to the duty manager.	Vou falar com a gerência de plantão.
I can't confirm a room change yet.	Ainda não posso confirmar uma troca de quarto.
How would you prefer us to contact you?	Como você prefere que entremos em contato?
I'll update you once I've checked.	Vou atualizar você depois de verificar.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 09 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 09 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	My room is too noisy. I couldn't sleep.
P	I'm sorry about the inconvenience. Could you tell me where the noise is coming from?
H	From the room next door. Can I move to another room?
P	I'll check what options are available. I can't confirm a room change yet.
H	I understand. Please let me know.
P	How would you prefer us to contact you?
H	Please call my room.
P	Certainly. I'll update you once I've checked.

Confira o que entendeu

1. Qual é o problema e qual solução o hóspede solicita?

2. O que foi combinado como próximo passo e meio de retorno?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Too noisy = barulhento demais.

Next door = ao lado.

Once I've checked = depois de eu verificar.

Perceba o uso

Ouvir a reclamação não obriga a prometer uma solução que você não pode confirmar. Registre o problema, o pedido e o próximo passo. Não divulgue dados do hóspede do quarto vizinho.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 09 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I can We can	check	the available options. the room availability.

I can check the available options.

We can check the room availability.

2. Entenda antes de agir

“I can't confirm a room change yet” significa:

A. A troca foi concluída.

B. O hóspede não fez pedido algum.

C. A troca ainda não está confirmada.

3. Resolva a missão

O hóspede diz que o quarto está muito quente e pede uma troca. Reconheça o transtorno, explique que vai consultar as opções e pergunte como ele prefere receber o retorno.

Confira sua atuação

- ☐ Identifiquei o problema e a solução solicitada.
- ☐ Evitei prometer uma troca não confirmada.
- ☐ Combinei um canal de retorno.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 10 / CONSTRUA

Tratar alterações e cancelamentos

Esclarecer o que o hóspede quer saber, consultar condições e pedir confirmação antes de uma alteração.

A situação

O hóspede pergunta sobre sair um dia antes. Perguntar sobre condições não significa autorizar uma mudança. O diálogo não define uma política real de cancelamento.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Would you like to change your dates?	Você gostaria de alterar suas datas?
Which dates would you prefer?	Quais datas você prefere?
Did you book directly with us?	Você reservou diretamente conosco?
Did you book through a booking platform?	Você reservou por uma plataforma?
Let me check the conditions of your reservation.	Deixe-me verificar as condições da sua reserva.
There may be a fee, depending on the conditions.	Pode haver uma taxa, dependendo das condições.
I haven't changed your reservation.	Não alterei sua reserva.
Would you like me to explain the options first?	Você gostaria que eu explicasse as opções primeiro?
Please confirm before I make any changes.	Por favor, confirme antes de eu fazer qualquer alteração.
I'll send you a confirmation once the change is completed.	Enviarei uma confirmação quando a alteração for concluída.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 10 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 10 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	What happens if I leave one day early?
P	Let me check the conditions of your reservation. Did you book directly with us?
H	No, through a booking platform.
P	I'll check the conditions and explain the next steps.
H	Please don't change anything yet. I just want to know my options.
P	Of course. I haven't changed your reservation.
H	Thank you. Could there be a fee?
P	There may be a fee, depending on the conditions. I'll verify that before you decide.

Confira o que entendeu

1. O hóspede autoriza alterar a reserva?

2. A existência ou o valor de uma taxa está confirmado?

Percepção auditiva: escute o detalhe

One day early = um dia antes do previsto.

Don't change anything yet = não altere nada ainda.

Once completed = depois de concluído.

Perceba o uso

What happens if...? pede uma explicação sobre uma hipótese. Não é ordem de cancelamento. Tarifas, plataformas e condições variam; confirme no registro correto e obtenha a decisão do hóspede antes de executar.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 10 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

I can We can	check	the reservation conditions. the change options.

I can check the reservation conditions.

We can check the change options.

2. Entenda antes de agir

“Please don't change anything yet.” Qual é a instrução?

A. Cancelar tudo agora.

B. Manter a reserva enquanto esclarece as opções.

C. Escolher novas datas sem consultar o hóspede.

3. Resolva a missão

O hóspede quer saber quanto custaria mudar a chegada, mas ainda não decidiu. Diga que vai consultar as condições e deixe claro que a reserva permanece como está.

Confira sua atuação

- ☐ Distingui pergunta de autorização.
- ☐ Não inventei taxa nem condição.
- ☐ Expliquei que a reserva não foi alterada.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 11 / CONSTRUA

Conferir a conta e concluir o checkout

Apresentar a conta, investigar um item contestado e explicar o fechamento da hospedagem.

A situação

Na conta fictícia, há uma cobrança de minibar que o hóspede não reconhece. Primeiro verifique o registro. O exemplo não presume que a cobrança esteja correta nem que já tenha sido removida.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
Are you ready to check out?	Você está pronto para fazer o checkout?
How was your stay?	Como foi sua estadia?
Here is your itemized bill.	Aqui está sua conta detalhada.
Please check the charges.	Por favor, confira as cobranças.
Which charge would you like me to check?	Qual cobrança você gostaria que eu verificasse?
Let me verify that charge.	Deixe-me verificar essa cobrança.
I haven't removed it yet.	Ainda não removi essa cobrança.
I'll explain any correction before we finalize the bill.	Vou explicar qualquer correção antes de fecharmos a conta.
Would you like a printed receipt?	Você gostaria de um recibo impresso?
Thank you for staying with us.	Obrigada por se hospedar conosco.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 11 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 11 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

P	Are you ready to check out?
H	Yes, please.
P	Here is your itemized bill. Please check the charges.
H	I don't recognize this minibar charge.
P	Let me verify that charge before we finalize the bill.
H	Have you removed it?
P	Not yet. I'll explain any correction once I've checked the record.
H	Thank you. I'd like to understand the charge first.

Confira o que entendeu

1. Qual item da conta é contestado?

2. A cobrança foi removida nesta conversa?

Percepção auditiva: escute o detalhe

I don't recognize this charge = não reconheço esta cobrança.

Not yet = ainda não.

Before we finalize = antes de fecharmos.

> Perceba o uso
>
> Itemized bill discrimina os itens cobrados; receipt é o comprovante de recebimento. A palavra invoice pode corresponder a documento de cobrança/faturamento, conforme o contexto. Não são traduções automáticas de todo documento fiscal brasileiro.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 11 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

Let me	check verify	this charge. the payment record.

Let me check this charge.

Let me verify the payment record.

2. Entenda antes de agir

O hóspede não reconhece uma cobrança. O que “Let me verify that charge” comunica?

A. A cobrança já foi excluída.

B. O hóspede está errado.

C. Você vai verificar o registro antes de concluir.

3. Resolva a missão

O hóspede não reconhece uma cobrança de estacionamento. Peça que indique o item, diga que vai verificar e explique que qualquer correção será informada antes do fechamento.

Confira sua atuação

- ☐ Identifiquei o item contestado.
- ☐ Verifiquei antes de concluir ou prometer estorno.
- ☐ Expliquei o próximo passo da conta.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

MISSÃO 12 / CONSTRUA

Proteger o acesso e passar o atendimento

Explicar uma verificação de acesso, preservar a privacidade e registrar pendências para a equipe.

A situação

Um hóspede perdeu o cartão-chave e pede outro. Siga o procedimento de verificação do hotel antes de liberar acesso. Saber um nome ou número de quarto, sozinho, não substitui essa verificação.

10 frases para ter à mão

INGLÊS NATURAL	PORTUGUÊS NATURAL
I'm sorry your key card is missing.	Sinto muito que seu cartão-chave tenha desaparecido.
I'll need to verify your details first.	Vou precisar verificar seus dados primeiro.
I'll follow our verification procedure.	Vou seguir nosso procedimento de verificação.
I'll ask the duty manager to assist.	Vou pedir apoio à gerência de plantão.
Thank you for your understanding.	Obrigada pela compreensão.
I can't share another guest's room number.	Não posso informar o número do quarto de outro hóspede.
I can take a message for the team.	Posso anotar um recado para a equipe.
The request is still pending.	O pedido ainda está pendente.
Please follow up with the guest.	Por favor, dê continuidade ao atendimento do hóspede.
I'll pass the information on to the next shift.	Vou passar a informação ao próximo turno.

Escolha três frases. Leia em voz alta, cubra o inglês e tente recuperá-las a partir da intenção em português.

MISSÃO 12 / ESCUTE E ENTENDA

A conversa em contexto

Áudio 12 no leitor. Ouça uma vez sem acompanhar o texto; depois confira.

H	I've lost my key card. Can I have another one?
P	I'm sorry your key card is missing. I'll need to verify your details first.
H	My ID is in the room. What should I do?
P	I'll ask the duty manager to assist with our verification procedure.
H	Can you just give me a card now?
P	I need to complete the verification first. Thank you for your understanding.
H	All right. I'll wait here.
P	Thank you. I'll let the manager know you're waiting.

Confira o que entendeu

1. Por que a recepcionista não entrega outro cartão imediatamente?

2. O que ela faz quando o documento está dentro do quarto?

Percepção auditiva: escute o detalhe

Missing = desaparecido / não localizado.

First = primeiro.

Still pending = ainda pendente.

> Perceba o uso
>
> Não confirme a hospedagem nem forneça número de quarto a terceiros sem o procedimento apropriado. Na passagem de turno, diferencie waiting, pending e complete e compartilhe apenas o necessário com a equipe autorizada.

Na segunda rodada, pause após a fala do hóspede e responda antes de ouvir a recepcionista. As respostas comentadas estão no final do livro.

MISSÃO 12 / RECOMBINE E FALE

Sua vez de construir

1. Combine os blocos

Escolha uma opção de cada coluna, na ordem rosa, amarelo e azul. Forme duas frases diferentes; depois troque só um bloco.

The request The verification	is	still pending. complete.

The request is still pending.

The verification is complete.

2. Entenda antes de agir

A pessoa informa um quarto e pede um cartão novo. O que vem primeiro?

A. O procedimento de verificação do estabelecimento.

B. A entrega imediata do cartão.

C. A divulgação dos dados de outro hóspede.

3. Resolva a missão

Passe à equipe: o hóspede aguarda ajuda com a substituição do cartão-chave; a verificação ainda está pendente; a gerência foi avisada. Não diga que o acesso já foi liberado.

Confira sua atuação

- ☐ Expliquei a necessidade de verificação.
- ☐ Não liberei acesso apenas com um dado informado.
- ☐ Distingui espera, pendência e conclusão.

Marque seu estado: com apoio / em estabilização / disponível. Consulte o modelo apenas depois de tentar. Na próxima rodada, mude um item, horário ou quarto.

RETRIEVAL CHECK / MISSÕES 09-12

Problemas, decisões e continuidade

Feche as páginas anteriores. Tente recuperar o que precisa sem procurar as frases.

1. O hóspede pede troca de quarto. Você ainda precisa consultar as opções. Responda.

2. A pessoa só quer saber as condições de alteração. Diga que nada foi alterado.

3. O hóspede contesta uma cobrança. Diga qual será sua primeira ação.

4. A substituição de cartão depende de verificação ainda pendente. Passe a informação.

O que fazer depois

Compare com a página 54. Retome apenas os pontos em que precisou de ajuda. Depois de um intervalo, tente de novo com uma informação diferente.

LABORATÓRIO DE INFORMAÇÕES

Leia a reserva antes de responder

Exercício inteiramente fictício. Use esta ficha para praticar conferência e explicação.

CAMPO	DADO DA SIMULAÇÃO
Nome	Alex Costa
Chegada	15 de novembro
Saída	18 de novembro
Ocupação	2 adultos
Quarto	2 camas separadas
Diária	US$ 120
Total confirmado	US$ 360, tributos incluídos
Pagamento confirmado	US$ 100
Saldo restante	US$ 260
Preferência	Quarto silencioso: ainda não confirmada

Neste exercício, não há outras taxas obrigatórias. O total e o saldo devem ser calculados somente com os valores da ficha.

Fale sem traduzir palavra por palavra

1. Confirme o número de noites e a data de saída.
2. Explique total, valor já pago e saldo restante.
3. O pedido de quarto silencioso já está garantido?

Confira depois de tentar

Three nights, checking out on November eighteenth. Total: three hundred and sixty dollars; already paid: one hundred dollars; remaining balance: two hundred and sixty dollars. The request for a quiet room is not confirmed yet.

GLOSSÁRIO DE APOIO

Dados, serviços e estados

INGLÊS	PORTUGUÊS	INGLÊS	PORTUGUÊS
reservation / booking	reserva	itemized bill	conta detalhada
arrival date	data de chegada	receipt	recibo / comprovante
departure date	data de saída	charge	cobrança
night	noite de hospedagem	ID	documento de identificação
guest	hóspede	registration form	ficha de registro
room type	tipo de quarto	key card	cartão-chave
separate beds	camas separadas	lobby	saguão
availability	disponibilidade	elevator / lift	elevador
rate	tarifa	housekeeping	arrumação e limpeza
per night	por noite	maintenance	manutenção
total	total	duty manager	gerência de plantão
included	incluído	next shift	próximo turno
remaining balance	saldo restante	pending	pendente
payment status	status do pagamento	follow up	dar continuidade / acompanhar

Quatro contrastes para escutar

EXPRESSÃO	INTENÇÃO
a request / confirmed	um pedido / confirmado
per night / total	por noite / total
already paid / remaining balance	já pago / saldo restante
pending / complete	pendente / concluído

Diga a moeda junto ao valor quando houver possibilidade de dúvida. Prefira o mês por extenso ao confirmar datas: formatos numéricos de data variam entre países.

CARTÕES DE CONSULTA / 1

Começar e orientar

Boas-vindas

Welcome to our hotel! How can I help you?
Bem-vindo ao nosso hotel! Como posso ajudar?

Encontrar a reserva

What name is the reservation under?
Em que nome está a reserva?

Confirmar a grafia

Could you spell your last name, please?
Pode soletrar seu sobrenome, por favor?

Confirmar as noites

You're staying for three nights. Is that right?
Você ficará três noites. É isso?

Explicar o saldo

The remaining balance is one hundred and eighty dollars.
O saldo restante é de cento e oitenta dólares.

Orientar os horários

Breakfast is served from seven to ten. Checkout is at eleven.
Café da manhã das sete às dez. Checkout às onze.

CARTÕES DE CONSULTA / 2

Conferir e dar continuidade

Pedir repetição

Could you repeat that, please?
Pode repetir, por favor?

Confirmar um pedido

Two bath towels for room three twelve. Is that right?
Duas toalhas de banho para o quarto 312. É isso?

Acolher um problema

I'm sorry about the inconvenience. I'll check the options.
Sinto muito pelo transtorno. Vou verificar as opções.

Preservar a reserva

I haven't changed your reservation.
Não alterei sua reserva.

Conferir uma cobrança

Let me verify that charge before we finalize the bill.
Vou verificar essa cobrança antes de fecharmos a conta.

Verificar antes do acesso

I'll need to verify your details first.
Vou precisar verificar seus dados primeiro.

MISSÃO FINAL / 1

Um atendimento completo

Grave uma resposta para cada situação. Use os dados do cenário, sem ler o modelo.

Chegada | Reserva em nome de Alex Costa

Receba o hóspede e pergunte em que nome está a reserva. Depois peça que soletre o sobrenome.

Conferência | 10 a 13 de dezembro

Confirme três noites para dois adultos e um quarto com duas camas separadas.

Pagamento | Valores fictícios

O total confirmado é US$ 360, com tributos incluídos. Há US$ 100 pagos. Informe o saldo de US$ 260 e peça a conferência do valor na tela.

Na próxima rodada

Troque o nome e as datas. Recalcule valores quando mudar o período. Confirme o resultado antes de praticar a nova fala.

MISSÃO FINAL / 2

Acompanhe até o próximo passo

Durante a estadia | Pedido por telefone

O hóspede pede duas toalhas de banho para o quarto 312. Confirme e encaminhe à arrumação; o prazo ainda não foi informado.

Mudança de planos | Consulta

O hóspede pergunta sobre sair um dia antes e diz “Don't change anything yet.” Explique o que fará e o estado da reserva.

Passagem de turno | Reclamação pendente

O hóspede pediu um quarto mais silencioso. A disponibilidade não foi verificada. Passe a pendência e o próximo passo à equipe.

Confira sua atuação

- ☐ Minha resposta corresponde à necessidade do hóspede.
- ☐ Confirmei datas, valores e quantidades sem adivinhar.
- ☐ Distingui pedido, possibilidade e confirmação.
- ☐ Preservei a decisão do hóspede antes de alterar uma reserva.
- ☐ Passei a pendência e o próximo passo à equipe.

Compare com a página 54. Outras respostas podem funcionar se mantiverem a intenção, a clareza e os limites da situação.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 01 a 03

01. Receber e localizar a reserva

Conversa: 1) Ele quer fazer check-in e já tem uma reserva. 2) Daniel Reed. O sobrenome é soletrado R, E, E, D.

Entenda antes de agir: B. Under a name identifica em nome de quem a reserva está registrada.

Missão oral - uma resposta possível:

Welcome to our hotel! Are you checking in?

Could you spell your last name, please?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

02. Conferir datas, pessoas e quarto

Conversa: 1) Duas noites e dois adultos. 2) Ainda não. A recepcionista vai verificar o pedido.

Entenda antes de agir: C. As noites são de 14 para 15 e de 15 para 16. A data de saída não acrescenta uma terceira noite.

Missão oral - uma resposta possível:

You're staying for three nights, for two adults. Is that right?

You would prefer one bed. Let me check availability.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

03. Conduzir o cadastro com clareza

Conversa: 1) Há uma letra a mais no sobrenome. 2) Depois de a recepcionista corrigir o nome e perguntar se está correto.

Entenda antes de agir: A. A confirmação deve se referir aos dados corrigidos; não peça que a pessoa confirme uma versão que sabe estar errada.

Missão oral - uma resposta possível:

Could you check your name, please?

Let me correct that for you. Is it correct now?

Could you sign here, please?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 04 a 06

04. Apresentar disponibilidade e valor

Conversa: 1) US$ 140 por noite; US$ 280 no total. 2) Os tributos estão incluídos no cenário. O café da manhã não está.

Entenda antes de agir: B. Per night é por noite: 140 × 2 = 280. Na vida real, confira inclusões e cobranças antes de informar o total.

Missão oral - uma resposta possível:

The rate is one hundred and sixty dollars per night.

The total for two nights is three hundred and twenty dollars, including taxes and breakfast.

Would you like me to book it for you?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

05. Confirmar pagamento e saldo

Conversa: 1) US$ 100 já pagos e US$ 180 de saldo. 2) Depois da tentativa, quando o hóspede pergunta pelo resultado e ela informa a aprovação.

Entenda antes de agir: A. O saldo restante é 280 - 100 = 180. Already paid indica um pagamento anterior confirmado.

Missão oral - uma resposta possível:

You have already paid one hundred and twenty dollars.

The remaining balance is one hundred and eighty dollars. Please check the amount on the screen.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

06. Entregar a chave e orientar a chegada

Conversa: 1) Café da manhã das 7h às 10h; checkout às 11h, neste cenário. 2) Ela indica o número escrito no porta-cartão, sem anunciá-lo em voz alta.

Entenda antes de agir: C. From... to... expressa intervalo. At aponta um horário específico.

Missão oral - uma resposta possível:

Here is your key card. Breakfast is served from six to nine.

Checkout is at noon. Enjoy your stay!

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 07 a 09

07. Dar direções e entender necessidades

Conversa: 1) Ele quer um caminho sem escadas ou degraus. 2) Ainda não. A recepcionista diz que vai verificar com um colega antes de mostrar o caminho confirmado.

Entenda antes de agir: B. A resposta confirma que você vai verificar uma característica concreta, sem presumir acessibilidade de todo o caminho.

Missão oral - uma resposta possível:

What assistance would you like?

Let me check the step-free route to the meeting room. I'll ask a colleague to assist you.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

08. Atender telefone e encaminhar pedidos

Conversa: 1) Três toalhas de banho para o quarto 415. 2) Não. A recepcionista vai contatar a equipe e ainda não tem um horário.

Entenda antes de agir: A. Confirme item, quantidade e quarto; diferenças pequenas mudam o encaminhamento.

Missão oral - uma resposta possível:

Two pillows for room two oh eight. Is that right?

I'll contact housekeeping. I don't have a delivery time yet.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

09. Acolher reclamações e combinar uma ação

Conversa: 1) Barulho vindo do quarto ao lado; ele pede troca de quarto. 2) Verificar as opções e retornar por ligação para o quarto. A troca ainda não está confirmada.

Entenda antes de agir: C. Yet marca uma condição ainda não cumprida. Consultar opções não equivale a concluir a troca.

Missão oral - uma resposta possível:

I'm sorry about the inconvenience. I'll check what options are available.

I can't confirm a room change yet. How would you prefer us to contact you?

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

RESPOSTAS COMENTADAS

Missões 10 a 12

10. Tratar alterações e cancelamentos

Conversa: 1) Não. Ele pede expressamente que nada seja alterado ainda. 2) Não. A recepcionista vai verificar as condições antes da decisão.

Entenda antes de agir: B. O hóspede retirou qualquer ambiguidade: quer informações, sem alteração por enquanto.

Missão oral - uma resposta possível:

Let me check the conditions of your reservation.

I haven't changed your reservation. I'll explain the options before you decide.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

11. Conferir a conta e concluir o checkout

Conversa: 1) Uma cobrança de minibar. 2) Não. A recepcionista vai verificar o registro e explicar qualquer correção.

Entenda antes de agir: C. Verificar não confirma a cobrança nem sua retirada. Explique o resultado depois de conferir.

Missão oral - uma resposta possível:

Which charge would you like me to check?

Let me verify the parking charge. I'll explain any correction before we finalize the bill.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

12. Proteger o acesso e passar o atendimento

Conversa: 1) Ela precisa concluir o procedimento de verificação antes de liberar o acesso. 2) Ela solicita apoio à gerência para seguir o procedimento do hotel, sem criar um atalho.

Entenda antes de agir: A. Nome ou número informado, sozinho, não substitui a verificação prevista pelo hotel.

Missão oral - uma resposta possível:

The guest is waiting for help with a replacement key card.

The verification is still pending. The duty manager has been informed. Please follow up with the guest.

Blocos: os modelos da página de prática são possibilidades. Outras combinações da mesma matriz funcionam quando correspondem aos dados reais da situação.

RESPOSTAS / REVISÕES E MISSÃO FINAL

Confira e tente outra vez

Revisão após a missão 04

1. What name is the reservation under?

2. Três noites. You're staying for three nights. Is that right?

3. Is your name spelled correctly? / Could you check your name, please?

4. The total for two nights is three hundred and twenty dollars.

Revisão após a missão 08

1. The remaining balance is one hundred and eighty dollars.

2. Breakfast is served from six to nine. Checkout is at noon.

3. Let me check the step-free route.

4. Two pillows for room two oh eight. Is that right?

Revisão após a missão 12

1. I'll check what options are available. I can't confirm a room change yet.

2. I haven't changed your reservation.

3. Let me verify that charge.

4. The verification is still pending. Please follow up with the guest.

Atendimento completo: modelos de resposta

1. Welcome to our hotel! Are you checking in? What name is the reservation under? Could you spell your last name, please?

2. You're staying for three nights, from December tenth to December thirteenth. Is that right? Two adults, in a room with two separate beds?

3. The total is three hundred and sixty dollars, including taxes. You have already paid one hundred dollars. The remaining balance is two hundred and sixty dollars. Please check the amount on the screen.

4. Two bath towels for room three twelve. Is that right? I'll contact housekeeping. I don't have a delivery time yet.

5. I haven't changed your reservation. Let me check the conditions. I'll explain the options before you decide.

6. The guest requested a quieter room. The room change is still pending. Please check availability and follow up with the guest.

SEU PLANO DE PRÁTICA

Uma conversa de cada vez

Faça uma missão por sessão ou repita a mesma durante alguns dias. Após as missões 04, 08 e 12, reserve uma sessão para a revisão. Treine especialmente números, datas, negativas e confirmações.

MISSÃO	DATA	COM APOIO	EM ESTABILIZAÇÃO	DISPONÍVEL
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

Meu próximo atendimento

Uma situação em que quero me comunicar melhor:

Três blocos que quero recuperar sem ler:

Data da próxima tentativa: _____

SOBRE ESTA EDIÇÃO

BlockTalk | Inglês para Hotelaria

Volume 02: recepção de hotéis

Material autoral desenvolvido para a coleção BlockTalk. Edição 01, novembro de 2026. Público: adultos falantes de português brasileiro. A autoria editorial é da BlockTalk.

O que acompanha este volume

56 páginas, 12 missões, 120 frases úteis, 12 diálogos, matrizes de recombinação, 3 revisões, laboratório de reserva, glossário, 12 cartões de consulta, simulação final e respostas comentadas. O leitor reúne o conteúdo e 24 faixas: 12 conversas e 12 versões com pausas.

Como acessar

PDF: leitura e impressão. Leitor HTML: abra em um navegador para ouvir e praticar. Se a prévia do arquivo não tocar áudio, baixe-o e abra no navegador. O pacote editável contém dados, fontes, roteiros e os arquivos MP3 para futuras edições.

Sobre o conteúdo

O inglês americano é a referência principal de áudio. Os cenários são independentes e fictícios, inclusive valores em dólares, datas, horários e regras. As situações ensinam comunicação e não estabelecem obrigações legais, políticas comerciais ou protocolos operacionais de um hotel real.

Os níveis não são certificados por este material. Algumas frases exigem mais apoio de iniciantes. Retome os blocos úteis antes de avançar; não há promessa de fluência ou de resultado profissional.

Créditos

Identidade visual da coleção BlockTalk. Tipografia: Lexend e Montserrat. Áudios sintéticos: HeyGen Voice, duas vozes públicas em inglês americano. Conteúdo e mapas de edição acompanham o projeto editável.