

Từ vựng thường dùng trong chuyên ngành Hàng Không và Vé máy bay

Accompanied children	Trẻ em đi cùng
Accompanied infant	Trẻ sơ sinh đi cùng
Advance purchase	Điều kiện mua vé trước
Aisle seat	Ghế ngồi gần lối đi
Alternative	Thay thế
Arrival/ Destination	Điểm đến
Booking class	Hạng đặt chỗ
Business class	Hạng thương gia (hạng ghế trên máy bay)
Cancel/ cancellation	Hủy hành trình
Cancellation condition	Điều kiện hủy vé
Capacity limitation	Giới hạn số lượng khách (hoặc hành lý) được chuyên chở trên 1 chuyến bay
Carrier/ Airline	Hãng Hàng không
Change	Thay đổi vé (ngày, giờ bay)
Check-in	Làm thủ tục
Circle trip	Hành trình vòng kín (khứ hồi)
Departure/ Origin	Điểm khởi hành
Diet meal	Ăn kiêng
Discount	Giảm giá
Double open jaw	Hành trình vòng mở kép
Economy class	Hạng phổ thông (hạng ghế trên máy bay)
Embassy statement	Công văn của Đại sứ quán

Fare component	Đoạn tính giá
Fee	Phí
Flight application	Điều kiện chuyển bay được phép áp dụng hoặc hạn chế áp dụng
Flight coupon	Tờ vé máy bay (thể hiện thông tin số vé, tên khách, chặng bay, giá vé và thuế)
Fuel surcharge	Phụ phí nhiên liệu (xăng dầu)
Go show	Khách đi gấp tại sân bay (không đặt chỗ trước)
High season/ Peak season	Mùa cao điểm
Inbound flight	Chuyến bay vào (chuyến về)
Journey/ Itinerary	Hành trình
Low season	Mùa thấp điểm
Luggage/ Baggage	Hành lý
MCO – miscellaneous charge order	Phiếu giao hoán
Mileage	Dặm bay
Mileage upgrade	Nâng cấp số dặm bay đã đi
No show	Bỏ chỗ (khách bỏ chỗ không báo trước cho hãng HK)
One way fare	Giá vé 1 chiều
Out of sequence reissue	Xuất đổi vé không đúng trình tự chặng bay
Outbound flight	Chuyến bay ra nước ngoài (chuyến đi)
Passenger (PAX)	Hành khách
Penalty	Điều kiện phạt
Procedure	Thủ tục
Promotional fare/ special fare	Giá vé khuyến mại
Rebook/ rebooking	Đặt lại vé

Refund	Hoàn vé
Reroute/ rerouting	Thay đổi hành trình
Reservation/ Booking	Đặt chỗ
Restriction	Điều kiện hạn chế của giá vé
Revalidation	Gia hạn hiệu lực vé
Round trip fare/ Return fare	Giá vé khứ hồi
Safety regulation	Quy định về an toàn
Shoulder/ Mid season	Mùa giữa cao điểm và thấp điểm
Single open jaw	Hành trình vòng mở đơn
Stopover	Điểm dừng trong hành trình (điểm trung chuyển) trên 24 tiếng
Surcharge	Phí phụ thu
Tax	Thuế
Terminal/ gate	Cổng, nhà ga đi hoặc đến tại sân bay
Ticket endorsement	Điều kiện chuyển nhượng vé
Ticket reissuance/ Exchange	Đổi vé
Transfer/ Intermediate point	Điểm trung chuyển
Transit	Điểm trung chuyển (không quá 24 tiếng)
Validity	Hiệu lực của vé
Vegitarian meal	Ăn chay
Void	Hủy vé (làm mất hiệu lực vé và giá trị vé)
Window seat	Ghế ngồi gần cửa sổ

Những câu hỏi thông dụng booker hỏi khách về việc đặt vé:

1. Lời chào hỏi đầu:

- Good morning sir/madam: chào ông/bà buổi sáng
Good afternoon sir/madam: chào ông/bà buổi chiều
Good evening sir/madam: chào ông/bà buổi tối
- May I help you? – tôi có thể giúp gì cho anh/chị?
Or What can I do for you?

2. Về nơi chốn:

- Where would you like to travel/go? – Anh/chị muốn đi đâu?
Hoặc - Where do you want to go?
- Do you want to go from...to...? – Anh/chị có muốn đi từ...đến...?
- Would you like to make the booking for your return? – anh/chị có muốn đặt chỗ cho ngày về không?
Hoặc - Would you like to make reservation for return flight?

3. Thời gian:

- When would you like to book the flight? – khi nào anh/chị muốn bay?
- When would you like to travel? – khi nào anh/chị muốn đi?
- When do you want to return? – khi nào anh/chị muốn quay về?
- What time do you like to fly? Anh/chị muốn chuyến bay giờ nào?

4. Về khách hàng:

- How many people will travel? – có bao nhiêu người cùng đi?
- Can/could I have your name please? – tôi có thể biết tên đầy đủ của anh/chị không?
- Could you spell your name please? – anh/chị có thể đánh vần tên được không?
- Name of the others traveling with you please? – tên của những người khác cùng đi?
- What's the date of birth of the child/infant? – ngày tháng năm sinh của đứa trẻ/ trẻ sơ sinh là bao nhiêu?
- Have you got frequent flyer number? Anh/chị có thẻ khách hàng thường xuyên không?
- Would you please give me your frequent flyer number? – anh/chị có thể cho tôi biết số thẻ hội viên của anh/chị được không?

5. Class of service:

- Which class do you prefer? – anh/chị muốn hạng ghế nào?
- Which class would you like to travel on? – anh/chị muốn hạng ghế nào?
- May I book you on Business class (economy class) ? – tôi có thể đặt anh/chị hạng ghế thương gia (phổ thông) được không?

6. Contact:

- Can/could I have your phone number, please? – tôi có thể biết số điện thoại của anh/chị không?
- Would you please tell me your address? – anh/chị có thể cho tôi biết địa chỉ nhà?
- What is your address? – Địa chỉ của anh/chị là gì?
- How can we contact with you? – chúng tôi có thể liên lạc với anh/chị thế nào?

7. Payment - Thanh toán

- Would you like to pay in cash or by credit card? – Anh/Chị trả tiền mặt hay bằng thẻ tín dụng?
- It will have percent for credit card surcharge/ fee. – Anh/chị sẽ phải trả thêm% phí thẻ tín dụng.

8. Lời kết & tạm biệt:

- Your booking is done – Booking của anh/chị đã xong
Hoặc Your reservation has been done.
- I'll print the e-ticket for you now – tôi sẽ in vé điện tử cho anh/chị ngay
- There is a reservation code and ticket number for your e-ticket. So you just need to give one of this information to the check-in counter when you are at the airport: Vé điện tử này có mã đặt chỗ và số vé, anh/ chị chỉ cần cung cấp thông tin này tại quầy làm thủ tục ở sân bay để làm thủ tục check-in.
- Your booking code is... - mã đặt chỗ của anh/chị là...
- Here's your ticket – đây là vé của anh/chị
- Thank you for choosing our service: Cảm ơn anh/chị đã chọn dịch vụ của chúng tôi.
- Bye bye & see you again: Tạm biệt và hẹn gặp lại

Những câu thông dụng khách hay hỏi booker:

1/ I'm looking for the best price/best fare/ for the flight from...to...

Tôi đang tìm giá vé tốt nhất cho chuyến bay từ... đến....

2/What is the best price from ... to...?

Giá vé tốt nhất từ... đến... là bao nhiêu?

3/How much is the ticket from... to...?

Tiền vé đi từ... đến... là bao nhiêu?

4/Can/could you help me book a ticket from... to...?

Anh/chị có thể giúp tôi đặt vé máy bay đi từ... đến ...?

5/Which/what carrier is for the flight from... to...?

Hãng hàng không nào thực hiện chuyến bay từ... đến...?

6/What is the lowest price for Economy class of the flight to...?

Giá vé rẻ nhất cho hạng ghế phổ thông chuyến bay đến... là bao nhiêu?

7/Can/could you find a departure date with cheapest fare for the flight from...to...?

Anh/chị có thể tìm ngày khởi hành với giá vé rẻ nhất cho chuyến bay từ..đến..?

8/Are there any conditions/restriction for this fare?

Có điều kiện/hạn chế cho giá vé này ko?

9/How much do I need/have to pay for cancellation?

Tôi phải trả bao nhiêu cho việc hủy vé?

10/Can/could you help me check the information for the flight from..to... ?

Anh/chị có thể kiểm tra giúp tôi thông tin hành trình chuyến bay từ..đến...?

11/ I want to know about the best fare and date for the flight from...to...?

Tôi muốn biết thông tin về giá vé tốt và ngày bay cho chuyến bay từ..đến...?

12/ Is there any seat available on business class for the flight to...on 20th of March?

Còn chỗ hạng thương gia cho chuyến bay đến... vào ngày 20 tháng 3 không?

13/ Please check for me the fare from...to...

Làm ơn kiểm tra giúp tôi giá vé từ..đến.....

14/ I'm vegetarian, can you order vegetarian meal for me?

Tôi là người ăn chay, anh/chị có thể đặt khẩu phần chay cho tôi được không?

15/ I booked this ticket to... on..., but now I want to cancel and change the date to...

Tôi đặt vé này đi..vào ngày..., nhưng giờ tôi muốn hủy và đổi sang ngày...

16/ How much is the difference for upgrading to business class?

Tôi phải trả thêm tiền chênh lệch bao nhiêu để nâng hạng vé thành hạng thương gia?

17/ What should I do to refund this ticket?

Tôi phải làm gì để hoàn lại vé này?

Những câu nói thông dụng cho booker:

1. I'll check that for you now – Tôi sẽ kiểm tra cho anh/chị ngay bây giờ.
2. Yes, there are seats available on flight from... to... at...- Vâng, vẫn còn chỗ trống trên chuyến bay từ...đến ... lúc ...
3. I'm sorry. The flight is fully booked/ flight is full – Tôi rất tiếc. chuyến bay đã hết chỗ
4. I'm sorry the ... class is full (there is no more seat onclass) – tôi e rằng hạng... đã hết chỗ
5. I'll make booking/reservation for you now – tôi sẽ đặt chỗ cho anh/chị ngay bây giờ
6. Let me check if the flight is available or not – Tôi sẽ kiểm tra xem chuyến bay còn chỗ hay không.
7. Do you want to pay for this ticket now? –anh/chị có muốn thanh toán ngay bây giờ không?
8. This ticket is promotional/special fare so you cannot refund or rebook (hoặc it's non-refundable and non-changeable) – đây là vé khuyến mãi nên anh/chị không thể hoàn và không thể đổi.
9. Sorry, there is no cheap fare as you want on this date. Do you want another date? – Rất tiếc, không có giá rẻ như anh/chị muốn vào ngày này. Anh/chị có muốn đổi ngày khác không?
10. Child fares is 75 percent of the adult fares – giá vé trẻ em bằng 75% giá vé người lớn.
11. This fare included all taxes – giá vé này đã bao gồm tất cả các loại thuế
12. This is high/peak season, so the fare is a bit more expensive – đây là mùa cao điểm nên giá vé khá cao.
13. The flight is fully booked/ flight is full, so I'll put you on waiting list if you want – chuyến bay đã hết chỗ nên tôi sẽ để anh/chị vào sổ chờ nếu anh/chị muốn.

Đoạn hội thoại tham khảo:

Booker: Would you like to make reservation, Sir?

Ông có muốn tôi đặt chỗ cho ông không?

Guest: Yes, please – Vâng.

Booker: How many people will be traveling?

Có bao nhiêu người sẽ đi?

Guest: Three of us - my wife, my son and I

Ba người chúng tôi, vợ tôi, con trai tôi và tôi

Booker: May I know your son's age? Or How old is your son?

Tôi có thể biết con trai ông bao nhiêu tuổi không?

Guest: He's eight years old – nó 8 tuổi

Booker: Thank you, Mr. Shaw. There are 2 possible stopovers. One in London, and the other in Bangkok. Would you like to stay over at either one for a few days?

Cảm ơn, ông Shaw. Có 2 điểm dừng chân để lựa chọn. 1 tại London, và 1 tại Bangkok. Ông có muốn dừng lại vài ngày tại 1 trong 2 điểm này không?

Guest: Yes, that's a good idea. I think we'll stay in Bangkok for a couple of days on our way back.

Vâng, đó là ý kiến hay. Tôi nghĩ chúng tôi sẽ ở lại Bangkok 1 vài ngày trên chuyến bay về.

Booker: Thank you. Please give me a moment to check the flights.

I'm sorry. There are no seats available from London to Bangkok on your return trip. I have to put you on the waiting list for that flight. Are you able to fly on another day? May be a few days before or after the 22nd?

Cảm ơn. Làm ơn chờ trong giây lát tôi sẽ check chuyến bay.

Tôi rất tiếc. không còn chỗ cho chuyến bay từ London về Bangkok cho hành trình về của ông. Tôi phải đặt ông vào sổ chờ cho chuyến bay đó.

Ông có thể bay vào ngày khác được không? Có thể là vài ngày trước hoặc sau ngày 22?

Guest: Can you try the 23rd – Cô thử check giúp tôi ngày 23?

Booker: Great! That flight is available. So, I book for you on the 23rd.

I also put you on waiting list for the 22nd and I'll contact you when seats are confirmed..

Tốt quá! Chuyến bay ngày đó còn chỗ. Tôi đặt chỗ cho ông ngày 23.

Tôi cũng đã đặt ông vào sổ chờ chuyến bay ngày 22. Tôi sẽ liên lạc với ông khi chuyến bay được xác nhận.

Guest: Thank you – cảm ơn

Booker: It's my pleasure/ You are welcome. And you said you'd like to stay over in Bangkok for 2 days?

Không có chi. Và ông nói là ông muốn dừng qua đêm tại Bangkok 2 ngày đúng không?

Guest: Yes, that's right – Vâng, đúng vậy

Booker: Ok. I've confirmed the flight Bangkok - HCM city for you on the 25th.

Ok. Tôi đã xác nhận chuyến bay Bangkok - HCM cho ông vào ngày 25.

Guest: Thanks – cảm ơn

Booker: You're welcome. Mr. Shaw, are you a frequent flyer with British Airways?

Không có chi. Ông Shaw, ông có phải khách hàng thường xuyên của hãng British Airways ko?

Guest: Yes, I am – đúng thế

Booker: Would you please give me your frequent flyer number so I can add it into your booking? Thank you. Your seat and meal requirements have all been confirmed.

Ông có thể cho tôi xin số thẻ để tôi nhập vào booking của ông không?
Cảm ơn. Ghế của ông và yêu cầu ăn uống đã xác nhận.

Guest: Excellent. Thank you – Tuyệt quá. Cảm ơn

Booker: You're welcome. Have a safe and wonderful trip.

Không có chi. Chúc ông có 1 chuyến đi vui vẻ và an toàn.