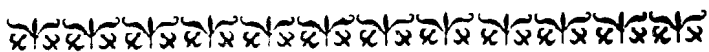


XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

秘書英文手冊

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

劉大偉編



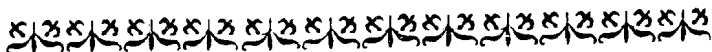
秘書限期表還冊

1949年6月

——十——



星聯出版





序

作為世界金融中心之一的香港地區，它是一個高度的商業社會，與世界各地的交易、交往日益繁忙，各界的英文秘書也顯得更加的重要了。

秘書——這種是目前青年人心目中常常渴望參與的一項工作。但要在這行業中表現，不但在工作上要有毅力和信心，更重要的是去掌握英文秘書的知識。

本書包羅秘書工作的萬象，從求職、面談至走馬上任開始寫起，對日常中的工作，辦公室裏外所需的知識，會議處理，體貼上司，了解訪客的心理都一一認真說明；對電話的聯繫、寫信、打字，書信的格式內容都做了詳細的介紹；並且從實際中闡述了秘書工作中的應對會話技巧。在最後還附錄了貿易、通訊、人文、地理各方面的重要資料，以備讀者不時之需。

此書實是英文秘書的百科全書，相信你閱讀本書後，不管你是想應徵秘書職位，還是現在已經是位秘書，必使你信心大增，成爲一個成功的英文秘書。

目 錄

〈一〉、如何成爲一名秘書

- 一、秘書及其職責 8
- 二、如何成爲秘書 10
- 三、初當秘書應注意的事項 40
- 四、對閒言閒語要置之不理 42

〈二〉、秘書內部實務

- 一、秘書應注意的事項 44
- 二、聽寫與翻譯應注意事項 47
- 三、做好上司日程的安排及管理 50
- 四、做好辦公室的佈置及整理 53
- 五、秘書要注意自身的打扮 55
- 六、如何寫好便條 56
- 七、如何處理好會議事務 58
- 八、做好資料的整理及存檔 62

〈三〉、秘書對外聯繫實務

- 一、秘書的電話應對及技巧 66

- 二、秘書如何接待到訪的客人 96
- 三、秘書如何處理來往信件 108
- 四、秘書要製作好行事預定表 133
- 五、做好上司出國業務的準備工作 139

〈四〉、秘書文件及書信的寫作技巧

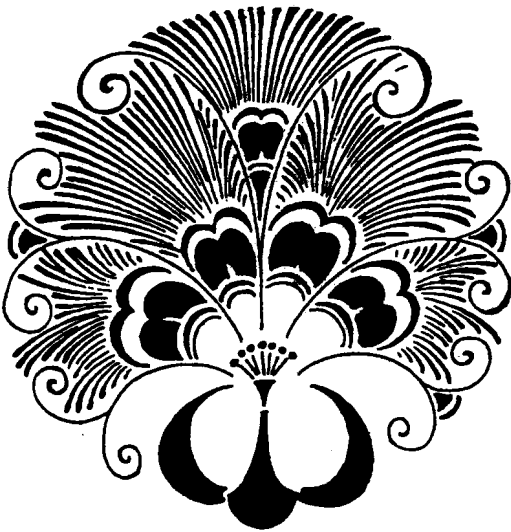
- 一、英文書信的文法與句型 142
- 二、英文拼字規則 143
- 三、信件及文件的斷字處理 151
- 四、英文複合字的應用 154
- 五、英文常用縮寫字的來源 158
- 六、英文文件及書信常用符號 162

〈五〉、秘書專業知識參攷資料

- 一、商用英文電傳文體知識 166
- 二、電報斟酌用字的技巧 169
- 三、英美商業用字的不同及貿易用符號 172
- 四、世界各地節日、百年曆、時間表 · 177
- 五、航空公司中英文名稱 194
- 六、世界各國名稱、首都及貨幣 196

〈一〉

如何成爲一名秘書



一、秘書及其職責

字典的解釋是：負責處理書信、整理文件、歸檔的人員，同時應照料、處理辦公室內的細節工作，以便高效率的進行有關的業務。更明確的說：一個秘書的工作就是處理與上司有關的文書、資料或其他凡是能幫助上司完成任務的事情。秘書若能在這方面做得好，上司就越能放心的將例行公事授權給秘書分擔，如此，上司就有更多的時間來從事更重要的業務工作。

換言之，秘書是伴隨上司工作的人，他是上司周遭資訊網的中樞要津，及時而妥善的處理資料，輔佐上司，使上司工作順利。優秀的秘書最重要的一項秉賦就是 initiative（進取心），以此幫助忙碌的上司，不是等指示才去做，而是自己率先處理安排，積極地加以輔助。具體的說，秘書工作主要有下列幾種：

(1) 上司的行程管理

- A 編製行程表（分日行事表、月行事表，甚或年行事曆等等）
- B 調整行程和確認（包含事前的聯絡和溝通）

(2) 上司的工作之輔助業務

- A 出差手續，出差後之報帳及報告等整理（與旅行社、航空公司或出入境管理局的手續，還有公司內會計部門的辦理手續）
- B 外出時的接送（準備交通工具）

- C 餐飲等的約定（預約訂席、菜單之選擇）
- D 有關婚喪、喜慶、贈禮等之事務（請示上司，並遵循公司慣例）
- E 出納、會計事務、採購物品、調度等
- F 開會之準備、進行（交通工具、茶水、照明等等）
- G 公司內各種聯絡（與其他部門的關係需良好）

(3) 文件、資料、情報的管理

- A 來函文件之處理（自己有能力處理之外，尚有需請示上司或轉其他部門處理的）
- B 業務文件之撰擬、寄發（需請上司為之，寫信內容需以上司的立場為之）
- C 會議紀錄之整理、繕發（紀錄是否詳實，需照會與會者，以修改或確定）
- D 資料之收集、整理等（歸類、存檔之工作）

(4) 來訪客人、電話之應接

- A 訪問、晤談、取消、變更等之聯絡（需注意時效）
- B 晤談代理人之安排（需請示上司）
- C 電話之應對（簡單、扼要、樂於助人，並不失秘書的立場）
- D 車輛之安排（路線、單程或回程、司機之聯絡）

(5) 辦公室之整潔維護（清潔工作一般公司雇有專人打掃，應注意維護方面的事）

(6) 其他事務（調查統計。處理其他事務時，同時需兼顧例行公事之處理，不可忽略了。）

二、如何成爲秘書

求職

英文科系畢業，想在使用英語的公司機關裡謀個職位的人太多了，但要怎樣才能爲自己打開求職的門路呢？却有許多人不知從何著手。開發求職門路有下列數種方法：

- (1) 透過職業輔導中心介紹。
- (2) 利用中、英文報紙事求人的廣告。(Help Wanted Ad)
- (3) 自己在報上登出求職廣告。(Situation Wanted)

歐美各國對於入公司前的筆試並不太重視，主要視履歷表、推薦信和面談三者作最後的決定。因此，寫一張合適的履歷表及應徵信函，同時對面談時的技巧多加領會，都是非常重要的。

英文的履歷表分簡歷 (Condensed Resume) 及詳歷 (Detailed Resume) 兩種，寫法上不必要像作文一般，使用完整的句子，可隨需要而定，其目的在於使公司的人事主管一目了然，而考慮應徵者的資格、經歷是否合於空缺的職務，要不要進一步的面談；所以履歷的文字應力求簡潔，前後工作經歷應按序列出，其中若有時間上的空缺，比如：旅行、進修、產假、生病等等，也須照時間先後寫明。至於學歷一欄，若非本科系畢業或根本沒有正規學校的文憑，大可就校外進修或前任公司訓練課程的重點提

出，運用自我推銷術，顯示工作的能力絕不亞於正規學校畢業生。

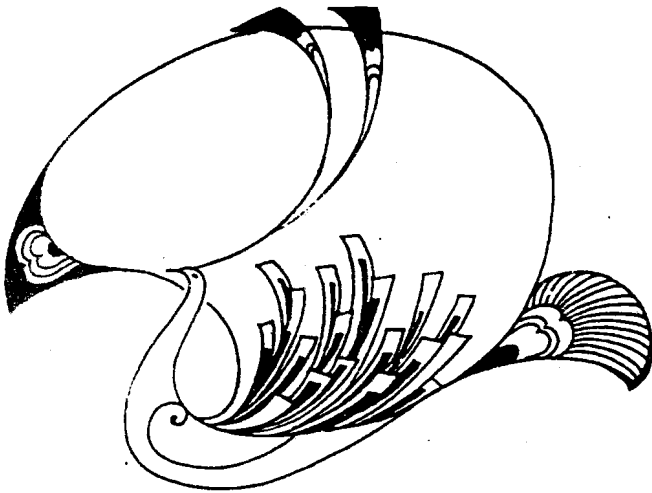
此外寫履歷時不可過度謙虛，也不可作假。因為過度謙虛可能使你失去面談的機會，而作假終有露出破綻之時。在履歷中要善於利用第三人稱的敘述或避免用「我」「我的」等第一人稱的字眼，較利於敘述自我，而不會給人家一種吹牛的感覺。比如：Was promoted on basis of outstanding work pressure. (不因工作壓力的影響而能在工作上有傑出的表現，故得以升遷。)意思是說 I was promoted on basis of outstanding work pressure. (我不因工作壓力的影響而能在工作上有傑出的表現，故得以升遷。)但前一句避免用“I”字，似乎顯得客觀而真實。再如：He received the annual award for the best promotion campaign. (由於他的業績最佳，所以得到年度獎。)其中技巧的用“He”來這來代替“I”，亦有異曲同功之妙。

不論你換工作的動機是爲了志趣、前瞻性或是更高的薪水，在履歷中都最好不提前一個工作的薪水，以免吃虧；因爲有可能，新的顧主在獲知之後，便順勢降低薪資待遇。

履歷表應用電動打字機清晰無誤的打在白色銅板紙上 (white bond paper) 尺寸爲 $8\frac{1}{2}$ 英吋 \times 11 英吋，一般簡歷通常用一張紙就夠了，而詳歷則不超過兩張紙。

簡歷 (Condensed Resume) 的內容應包括：

1. Name and address of applicant, telephone number
求職者姓名，地址，電話號碼
 2. Position desired
應徵職務
 3. Employment record
工作經歷
 4. Education
教育程度 (學歷)
 5. Personal Data
身家資料：出生地、籍貫、身高、體重、健康狀況、
婚姻狀況、子女人數、與職務有關的嗜好或會員資格、
兵役情形。
- 簡歷表一份，舉例如下：



Condensed Resume

簡述

Ms. Shr-fen Chang

Tel. 7815572

Second Floor, No. 34, Alley 65,
Lane 135, Jen Ai Road, Sec. 2, Taipei

Position desired: Executive Secretary

Employment Record:

Sept. 1984 to present Pathex, Inc. (plastic manufacturer)
No. 36, Ming Chuan Road, Taichung
Secretary to Sales Manager

July 1982 to Sept. 1984 Columbia Electronics Co.
No. 23, Sung Chiang Road, Taipei
Secretary to Production Manager

Dec. 1981 to July 1982 Part-time work after school as typist
in Chemtex Engineering Co.

Education:

June 1978 graduated from Chungshan Girls' Senior High School.

June 1982 graduated from Department of, English
Taiwan University Taipei.

Personal Data: Born: May 19, 1960, Taichung
Height: 5ft. 2in Weight: 110 lbs. Health: Excellent
Single. Hobbies: Mountain-climbing, cooking

簡 歷

張淑芬

(電話號碼) 7815572

台北市仁愛路二段 135 巷

65 弄 34 號 2 樓

應徵項目：執行秘書

經歷

1984 年 9 月至今

(公司名) (塑膠製造商)

台中市民權路 36 號

銷售部經理秘書

1982 年 7 月至

哥倫比亞電器公司

1984 年 9 月

台北市松江路 23 號

生產部經理秘書

1981 年 12 月至

業餘在佳美特公司任打字員

1982 年 7 月

學歷

1978 年 6 月畢業於台北中山女子高級中學

1982 年 6 月畢業於台北台灣大學英文系

身家資料： 1960 年 5 月 19 日出生於台中

身高 5 呎 2 吋

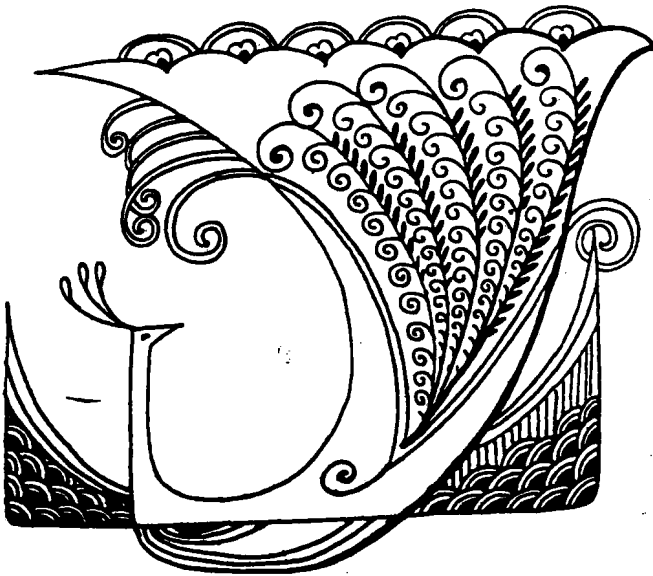
體重 110 磅

健康狀況：佳

未婚， 嗜好：爬山、烹飪

詳歷 (Detailed Resume) 的內容應包括：

1. Name and address telephone number of applicant,
求職者姓名，地址，電話號碼
 2. Employment Record
工作經歷
 3. Skills
工作技能、專長
 4. References : Available on request
保證人 (若有必要，即予提出)
- 詳歷表一份，舉例如下：



Detailed Resume

Ms. Su-fen Chang

Tel. 7815572

Second Floor, No. 34, Alley 65,

Lane 135, Jen Ai Road, Sec. 2, Taipei

Employment Record:

- Sept. 1984 to present Pathex, Inc. (makers of household plastic articles)
No. 36, Ming Chuan Road,
Taichung
Secretary to Sales Manager
Duties: Supervised the keeping of sales records and the work of two secretaries and one file clerk.
Composed own letters, many for employer, some dictation.
Reason for leaving:
Desire to work in Taipei
- July 1982 to Sept. 1984 Columbia Electronics Co.
No. 23. Sung Chiang Road,
Taipei
Secretary to Production Manager
Duties: Some dication and own filing. Answer telephone
Reason for leaving:
One-girl office in manufactur- ing plant lonely. No oppertu- nity, to do errands during lunch hour.