

Secretarial English Practice 英文秘書實務

新世紀形象學苑 策劃

石詠琦 上官飛鳳 編著

國家圖書館出版品預行編目資料

英文秘書實務 = Secretarial English

practice / 石詠琦, 上官飛鳳編著, -- 一版,
-- 臺北縣中和市: 華立圖書, 2006[民 95]

面: 公分

ISBN 957-784-169-4 (平裝)

1. 商業書信 2. 商業英語 - 會話 3. 商業英語 - 應用文

493.6

95008544

英文秘書實務

Secretarial English Practice

編著者: 石詠琦、上官飛鳳

圖書編號: 3011

責任編輯: 林玉香

出版者: 華立圖書股份有限公司

地址: 台北市龍江路 76 巷 20-1 號 4 樓

訂書專線: (02)22217375

購書地址: 台北縣中和市立德街 210 巷 3 號

帳戶: 華立圖書股份有限公司

帳號: 15575863

發行人: 郭森河

印刷者: 嘉雨印刷廠有限公司

建議售價: 340 元

一版一刷: 2006 年 5 月

網址: www.jolihi.com.tw

退書請寄: 台北縣中和市立德街 210 巷 3 號

本書如有缺頁、破損、倒裝, 請寄回更換

行政院新聞局核准登記局版臺業字第四五三二號

~ 歡迎蒞臨 www.jolihi.com.tw 網站, 我們會隨時提供新的資訊與您分享 ~

有著作權

不准侵害

石序



英文秘書實務

Secretarial
English Practice

距離前一本「行政秘書管理實務」出版還不到一年，我和上官飛鳳就要撰寫這本「英文秘書實務」，看來是想錢想瘋了。事實上，在這兩本之間我們各自還完成一本英文實務的課本。所以只能說，一切都是機緣巧合而已。我正打算推出『秘書英語』這樣的公開課程，華立的郭總經理就要我乾脆自己寫一本教材。上官老師是我上一本書的最佳搭檔，自然就被我推下水。我們得趁著短短的寒假把資料找足；然後一口氣完成它。

本書的用意主要是配合技專教育的應用外語系，在畢業前的「秘書實務」這門課程所設計的。我在過去幾年分別在台北商業技術學院、致理技術學院和光武技術學院(現在改名北台科學技術學院)都教過「秘書實務」，發現時下年輕人對於『秘書』這個行業認識不深。畢業後就業第一選擇，往往都不考慮當秘書；或者是，非不得已，不選這個職務。

爲了大家更能了解這個工作的意義和任務，更能讓大家對這個行業更能產生興趣，加以認可與認定，本書應該說是「行政秘書管理實務」的續集。主要希望『秘書實務』班，上學期用一本基礎篇的教材，下學期則多練習些英文秘書所具備的說與寫能力，這樣即使是出了校門，沒有立即擔任秘書，而是擔任廣義的行政工作例如助理、接待、總機、或者是總務、進出口等項辦公室事務，都可以成爲一本實用的手冊。

至於對那些已經從事秘書工作的朋友，這本書就可以算是你的實務手冊了。本書分爲『說』Oral Communication和『寫』Written Communication 兩大部分。『說』的部份由本人撰寫；『寫』的部分由上官飛鳳老師執筆。

希望大家努力學習，增進英文能力，永遠不嫌多、不嫌晚。



石詠琦 2006 春

上官序



英文秘書實務
Secretarial
English Practice

當

秘書是我從學生時期就一心嚮往的職業，轉眼十多年，選擇秘書工作絕對是我人生中最棒的抉擇，因為秘書生涯不只豐富我的人生經驗，也為我打造許多開拓未來康莊大道的契機，沒有這十多年的秘書歷練，我也不會有今天這樣小小的成就，所以千萬不用懷疑，加入秘書行列，你會發現自己從未如此睿智。

每次到秘書班授課，我總不忘告訴學員，秘書這個頭銜有消失的可能，但秘書的功能絕不容被取代。資訊科技、網路神話帶來全球化經濟，同時也影響秘書的企業角色，大家有幸搭上二十一世紀行政秘書的蛻變列車，只要懂得順應企管潮流，必能蛻變為全能秘書、國際秘書；行銷、公關、業務、行政、甚至資訊，樣樣精通，因為新世紀秘書的定義就是一位多功能(Multiple Functions)的全方位人才，這是現代企業人力資源策略中最重要的方向——尋找人才，換句話說，成功的秘書，就是企業的重要人力資產。

2004年出版的「行政秘書管理實務」，我們談了很多新世紀秘書的新觀點、新作法、新職能，獲得各校講師與秘書朋友們的支持，迴響熱烈，實在感謝！金雞年新編的這本「英文秘書實務」，內容更為精彩，其中集結許多企業活動與社交場合實例，加上英文句型的說寫應用，適用範圍應該涵蓋各部門行政幕僚人員，因為他們也都是新世紀秘書定義擴及的職務。

這兩年我分別在幾間知名的技術學院、科技大學、大學任教，發現學生對英文的認知是「很重要，但學不好也沒辦法！」我相信這本書也很適用於各商學院的商用英文和應用英文教學，因為書中不但有很多重要的實用例句，也有很多把英文學好的妙招；同時，也能增加商學院學生對國貿、企管實務的認識，絕對稱得上是「學好英文、深入實務」的最佳解決方案教材，希望大家繼續支持。

第二部分 共八章

第八章 商業書

第九章 國貿函

第十章 公司公

第十一章 媒體

第十二章 社會公關信函(Society Relations)

第十三章 顧客關係信

第十四章 大

第十五章 信

第十六章 信

第十七章 信

第十八章 信

第十九章 信

第二十章 信

第二十一章 信

第二十二章 信

第二十三章 信

第二十四章 信

第二十五章 信

第二十六章 信

第二十七章 信

第二十八章 信

第二十九章 信

第三十章 信

第三十一章 信

第三十二章 信

第三十三章 信

第三十四章 信

第三十五章 信

第三十六章 信

第三十七章 信

第三十八章 信

第三十九章 信

第四十章 信

最後，我要在此感謝石老師總是不忘提拔我，給我許多挑戰自我的機會，跟她共事比在任何企業還要刺激有趣；私底下，我稱她大阿姨，因為即使再忙，她仍不吝指導我許多人生方向。對我而言，她不僅是良師，也是我最尊敬的長輩。

上官飛鳳

2005 年春節

謝榮書本

謝榮書本

謝榮書本

第一章 共計一章

第一章 電話英語(Telephoning)

第二章 接待英語(Reception)

第三章 辦公室英語(Office Greeting)

第四章 簡報英語(Presentation)

第五章 會議英語(Meeting and Conference)

第六章 旅遊英語(Trip Management)

第七章 宴會英語(Banquet)

本書架構及特色

本書介紹及內容架構

■ 本書介紹

秘書英語是由兩位資深秘書工作者，根據其資深實務的工作經驗所撰述的教科書。兩位秘書工作者並曾共同完成由華立圖書公司出版——『行政秘書實務』一書，以及多本技職教育課本，不僅寫作經驗豐富，教學經驗亦不遑而讓，桃李滿天下。

■ 本書架構

本書架構係根據技專、科大所需秘書課程中，所獨缺的秘書專業英語進修而設計。以往秘書實務一學年課程，單用【秘書實務】教本太過冗長。現在配合全民英檢，各校都要提高學生英文程度，本書推出正逢其時，可以用於一學年度之第二學期。本書主要架構分為讀和寫兩大部分：**第一部分是口說秘書英語**，係就秘書每天需要在商務所使用的英語加以解說應用。**第二部分是秘書英語寫作**，係針對秘書英語寫作實務部分強化專業寫作能力。配合學期共十八週，扣除期中考和期末考，以及選課週和溫書週，所以設計十四個單元。

如何閱讀本書

1. 閱讀本書之前請先將本書之大綱瀏覽一遍，了解本書涵蓋內容分別如下：

第一部分共七章：

- 第一章 電話英語(Telephoning)
- 第二章 接待英語(Reception)
- 第三章 辦公室英語(Office Greeting)
- 第四章 簡報英語(Presentation)
- 第五章 會議英語(Meeting and Conference)
- 第六章 差旅英語(Travel Arrangement)
- 第七章 餐桌英語(Table Manners)

第二部分共八章：

第八章 商業書信的寫作技巧(Business Letters)

第九章 國貿商業信函(International Trade)

第十章 公司公告信函(Corporate Announcement)

第十一章 媒體公關信函(Press and Events)

第十二章 社會公關信函(Society Relations)

第十三章 顧客關係信函(Customer Relation Management)

第十四章 人際關係信函(Personal Relationship Management)

第十五章 應徵工作信函(Careers and Jobs)

2. 第一部分，先練習單字、句子，再研習成語以及課堂之演練。第二部分，先學習信函之格式和範例，然後再練習簡單寫作。

讀者讀完本書的獲益

1. 充分了解秘書和行政工作者在每天辦公室內所需用之日常英語。
2. 對於實用的辦公室英語中英文對話和商務寫作具有充分體驗。
3. 讀者可以隨時將本書當作辦公室之工具書使用。

CONTENTS

目 錄

Part One 1

口說秘書英語



Chapter 1 電話英語(Telephoning) 3

- 第一節 接打電話 4
- 第二節 電話預約 11
- 第三節 電話留言 18
- 第四節 實戰演練 29

Chapter 2 接待英語(Reception) 31

- 第一節 機場迎賓 32
- 第二節 在飯店 40
- 第三節 在辦公室 48
- 第四節 實戰演練 59

Chapter 3 辦公室英語(Office Greeting) 61

- 第一節 介紹用語 62
- 第二節 交換名片 71
- 第三節 茶點招待 78
- 第四節 實戰演練 88

Chapter 4 簡報英語(Presentation) 91

- 第一節 簡報的開始 92
- 第二節 主體的要點 100
- 第三節 簡報的總結 108
- 第四節 實戰演練 118

Chapter 5 會議英語(Meeting and Conference)

119

- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 開會準備 | 120 |
| 第二節 | 會議記錄 | 128 |
| 第三節 | 國際會議 | 135 |
| 第四節 | 實戰演練 | 144 |

Chapter 6 差旅英語(Travel Arrangement)

145

- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 住宿登記 | 146 |
| 第二節 | 當地旅遊 | 154 |
| 第三節 | 逛街購物 | 160 |
| 第四節 | 實戰演練 | 170 |

Chapter 7 餐桌英語(Table Manners) 171

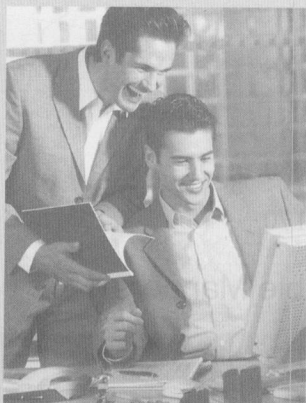
- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 餐桌用語 | 172 |
| 第二節 | 餐點種類 | 179 |
| 第三節 | 餐桌服務 | 186 |
| 第四節 | 實戰演練 | 197 |

Chapter 15 應徵工作信函(Careers and Jobs)

- | | | |
|-----|-----|-----|
| 第一節 | 求職信 | 324 |
| 第二節 | 求職信 | 324 |
| 第三節 | 求職信 | 324 |
| 第四節 | 求職信 | 324 |
| 第五節 | 求職信 | 324 |
| 第六節 | 求職信 | 324 |
| 第七節 | 求職信 | 324 |
| 第八節 | 求職信 | 324 |
| 第九節 | 求職信 | 324 |
| 第十節 | 求職信 | 324 |

Part Two 199

秘書英語寫作



Chapter 8 商業書信的寫作技巧(Business Letters) 201

第一節 商業書信格式 202

第二節 商業書信寫作關鍵要點 208

Chapter 9 國貿商業信函(International Trade) 219

第一節 銷售與詢問信 221

第二節 報價與訂單 230

第三節 催收與索賠信 234

第四節 實戰演練 242

Chapter 10 公司公告信函(Corporate Announcement) 243

第一節 激勵員工 245

第二節 組織紀律 248

第三節 公司週年 251

第四節 實戰演練 254

Chapter 11 媒體公關信函(Press and Events) 255

第一節 新聞稿 257

第二節 產品發表 262

第三節 公關活動 266

第四節 實戰演練 269

Chapter 12 社會公關信函(Society Relations)

271

- | | | |
|-----|--------|-----|
| 第一節 | 籌募基金 | 272 |
| 第二節 | 表彰成就 | 276 |
| 第三節 | 重要人物公關 | 280 |
| 第四節 | 實戰演練 | 283 |

Chapter 13 顧客關係信函(Customer Relation Management) 285

- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 提出訴願 | 286 |
| 第二節 | 回覆訴願 | 290 |
| 第三節 | 維繫關係 | 294 |
| 第四節 | 實戰演練 | 298 |

Chapter 14 人際關係信函(Personal Relationship Management) 299

- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 祝賀信函 | 301 |
| 第二節 | 問候慰問 | 307 |
| 第三節 | 感謝道歉 | 310 |
| 第四節 | 實戰演練 | 317 |

Chapter 15 應徵工作信函(Careers and Jobs) 319

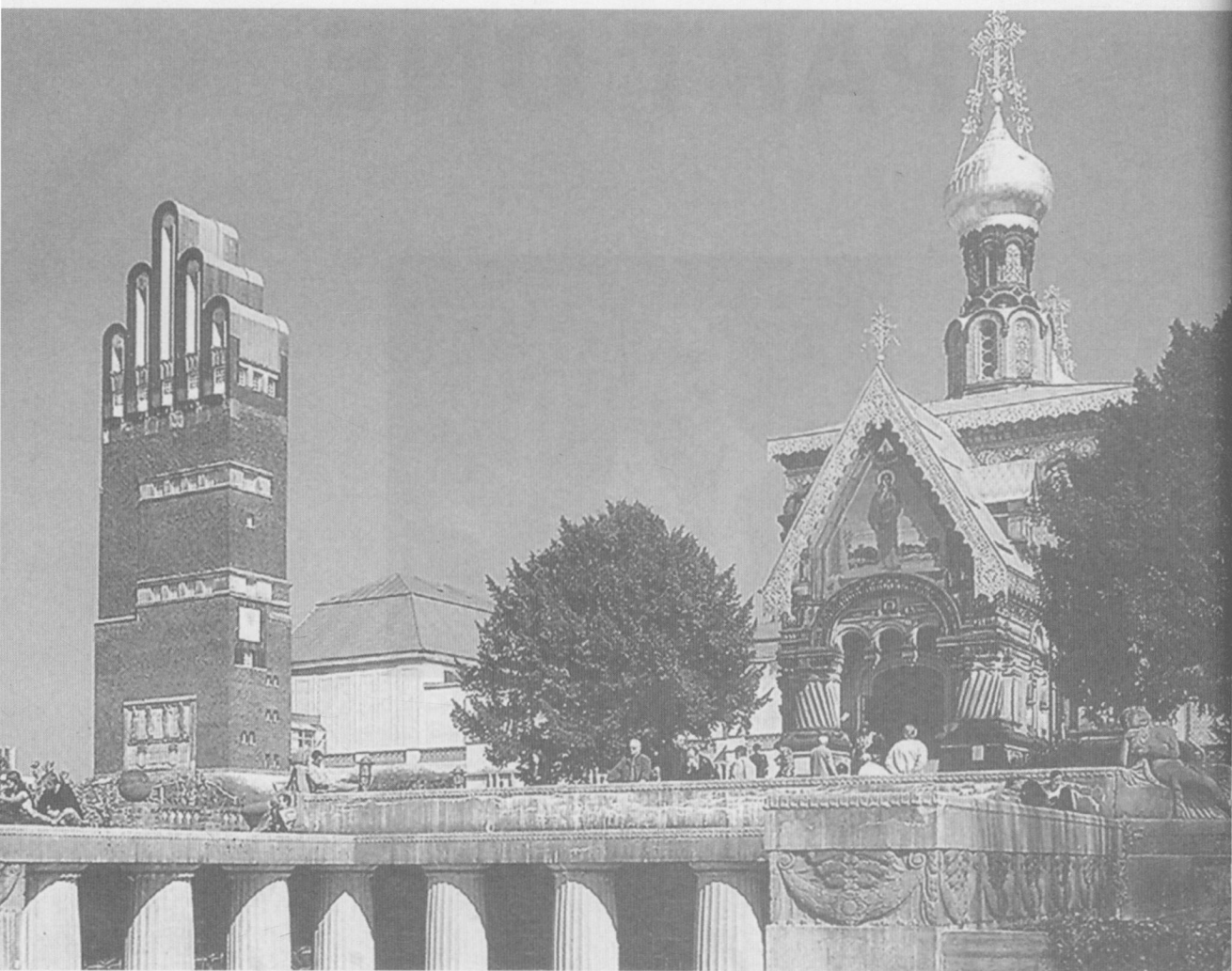
- | | | |
|-----|------|-----|
| 第一節 | 求職履歷 | 324 |
| 第二節 | 工作聘書 | 331 |
| 第三節 | 離職信函 | 338 |
| 第四節 | 實戰演練 | 342 |

PART ONE



口說秘書英語

Daily Oral Communication



CHAPTER 1



電話英語 Telephoning



第一節 接打電話

Receiving a Call or Ring out

Sample Story

台灣宇喬公司是個績效有成的進出口公司，主要經營模具產業，生意與美國和歐洲往來居多。秘書 Christine 每天到了下午，就會接到不少直接由國外廠商來電，要找老闆 Betty Lo，有時候聲音很親切，是老客戶；有時候，聽來很陌生，是完全沒有印象的人打來的。今天就有個中年男士，這麼說：

Christine : Good afternoon! Everfamous Company.

Client : Hello, May I speak to Betty Lo?

Christine : I am sorry, but may I have your name, please?

Client : My name is George Reinhardt. I am calling from West Berlin, Germany.

Christine : Hold on, please! I will connect you to Betty.

Client : Thank you.

Christine : Mr. Reinhardt, Betty Lo is now in a meeting. Can I take your message?

Client : All-right, I will leave my telephone number. Please ask her to call back.

Christine : Yes, Mr. Reinhardt. We will call back very shortly.

Client : I appreciate that.

例句練習

Sample Sentences



1	Good afternoon, Everfamous Company.	午安，台灣宇喬公司。
2	Could I speak to George Reinhardt?	我想找 George Reinhardt 先生。
3	May I have your name, Sir?	請問您是哪位？
4	One moment, please!	請稍候一下。
5	George Reinhardt is on the line.	George Reinhardt 在電話線上。
6	George Reinhardt is not in the office.	George Reinhardt 不在辦公室。
7	He will be back in about half an hour.	他大約半小時後會回來。
8	Shall I have him call you back?	他回來後打給您好嗎？
9	When do you expect him back?	請問他何時回來？
10	We will be waiting for your call.	我們會等您的回電。
11	Sorry, I could not catch your name.	抱歉，可否再說一遍您的名字。
12	George Reinhardt is on another line.	George Reinhardt 在另一個電話上。
13	George Reinhardt is not at his desk now.	George Reinhardt 現在不在辦公室。
14	George Reinhardt is out of town.	George Reinhardt 出差去了。
15	George Reinhardt is in a meeting now.	George Reinhardt 正在開會。
16	George Reinhardt has just stepped out.	George Reinhardt 剛剛出去了。
17	He is absent today.	他今天沒來上班。
18	She has left for the day.	她下班了（她今天沒來）。
19	George Reinhardt is on vacation today.	George Reinhardt 今天休假。
20	George Reinhardt is receiving a guest.	George Reinhardt 正在接待客人。
21	He has been transferred to the New York office.	他被調到紐約去了。
22	I will transfer your call to the Counter.	我把您的電話轉到櫃檯去。
23	I am sorry to have kept you waiting.	抱歉讓您久等了。
24	I am afraid you have got the wrong number.	對不起，您可能打錯了。



Vocabulary and Expression

重要詞彙

Speak to 說話 (= talk to)

例如：Which department do you want to speak to?

請問您要與哪個部門說話？

On the line 在線上

例如：My boss is not on the line. Please hold on a minute.

我的老闆目前不在電話線上。請等一下。

Call back 回電

例如：Do you suppose he will call back?

你想他會打回來給我嘛？

Catch your name 抓住你的名字

例如：It is very difficult to catch Chinese name.

想要唸出中國人的名字很難。

At the desk 在辦公室 (= at the office)

例如：Mr. Tsai is not at the desk in the moment.

蔡先生現在不在座位上。

Out of town 出差

例如：I will be out of town this weekend.

本週末我將離開城內。

Stepped out 剛出去

例如：My father just stepped out for a walk.

我的老爸剛出門去走走。