



涉外秘书是
一种国际化的职业
具有涉外性、辅助性、事务性等特点
它能帮助任职者将自己造就
成为国际化的人才
所以它是许多青年竞相应聘的职位

你想成为涉外秘书吗？

那么你就得了解涉外秘书，
要干些什么，如何干好！

*Practice
of Secretary*

涉外秘书 实务

杨剑宇
主编

*Practice
of Secretary*

涉外秘书 实务

杨剑宇
主编

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书实务/杨剑宇主编.—2版.—上海:
上海人民出版社,2014
ISBN 978-7-208-12169-0

I. ①涉… II. ①杨… III. ①秘书学 IV.
①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第057564号

责任编辑 马瑞瑞
封面设计 储平

涉外秘书实务

杨剑宇 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟市新骅印刷有限公司印刷

开本 890×1240 1/32 印张 8.75 插页 2 字数 225,000

2014年4月第2版 2014年4月第1次印刷

ISBN 978-7-208-12169-0/G·1664

定价 28.00元

目 录

第一章 办公室管理	001
第一节 办公室的种类	001
一、办公室的布局	001
二、涉外秘书的办公室	005
第二节 办公室的布置	007
一、涉外秘书办公桌的选择	007
二、办公室的管理	009
第三节 办公室的美化	011
一、办公室环境的科学标准	011
二、办公室环境的美化	015
第二章 接打电话的艺术	017
第一节 接打电话的要领	017
一、礼貌	017
二、准确	020
三、高效	021
第二节 处理打给上司的电话	022
一、挡驾	022
二、上司正在开会、外出时的电话	023
三、其他注意事项	023
第三章 处理邮件	025
第一节 收到邮件的处理	026
一、收受邮件	026
二、邮件的初步分类	027

三、拆阅邮件	028
四、邮件登记	030
五、邮件的分发	031
第二节 发出邮件的处理	034
一、打印信封	035
二、装封前的检查	036
三、信件的装封	037
 第四章 印章管理	038
第一节 印章的作用和种类、式样	038
一、印章的作用	038
二、印章的种类	039
三、印章的式样	040
第二节 印章的产生和使用	042
一、印章的刻制、颁发和启用	042
二、印章的保管	044
三、印章的使用	044
四、用印注意事项	047
第三节 印章的停用、销毁和介绍信管理	048
一、印章的停用和销毁	048
二、介绍信管理	050
三、如何鉴别假印章	052
 第五章 上司工作日程和商务旅行安排	053
第一节 上司工作日程安排	053
一、编制工作日程表	053
二、编制一周工作计划表	054
三、日程安排注意事项	055
第二节 安排约见	056

一、约见的分类	056
二、约见的轻重缓急安排	057
三、不宜安排约见的时间	058
四、安排约见注意事项	058
五、取消约见	059
第三节 上司出差安排	060
一、制定商务旅行计划	060
二、购票和准备物品	063
三、上司出差期间秘书的工作	064
四、上司归来后秘书的工作	064
 第六章 接待来宾	065
第一节 接待要领	065
一、热情有礼	065
二、交换名片的礼节	066
三、来客登记	069
四、善于记住来客姓名	069
第二节 接待有约而来者	070
一、招呼来客	070
二、引导	072
三、注意事项	073
第三节 接待无约而来者	074
一、分流	075
二、婉言拒绝	076
三、会客中又来新客	077
四、帮助上司中止会客	078
五、接待投诉者	079
第四节 接待重要宾客	081
一、确定规格	081

二、迎接	082
三、陪车	083
四、注意事项	085
五、送别事宜	086

第七章 社交活动及礼仪

088

第一节 协助上司处理社交事宜

088

一、邀请与答复	088
二、赠礼及祝贺	090
三、捐赠和赞助	095
四、舞会	096
五、陪同观赏	097

第二节 主持节目

098

一、节目主持人的形象	098
二、节目主持人的语言	099
三、节目主持人的应变能力	101

第三节 操办宴请活动

101

一、宴请种类	101
二、宴会的筹办	103
三、桌次的排法	104
四、席次的排法	108
五、宴请程序	112
六、出席宴请礼节	113

第八章 涉外交际

115

第一节 外国人的称呼和姓名

115

一、外国人的称呼	115
二、外国人的姓名	117

第二节 外国重要习俗

123

一、美国人的习俗	123
二、英国习俗	125
三、法国习俗	126
四、德国习俗	127
五、俄国习俗	128
六、澳大利亚习俗	129
七、日本习俗	131
第三节 国外重要节日	132
一、欧美重要节日	132
二、亚洲重要节日	135
三、外国人的忌讳	137
第九章 筹办会议	139
第一节 常见会议的种类	139
一、内部会议	139
二、外部会议	140
三、电化会议	142
第二节 会前秘书工作	143
一、拟制会议计划	143
二、准备文件资料	146
三、发送会议通知	147
四、会场布置	155
第三节 会间服务	159
一、迎接客人	159
二、会场签到	161
三、合影	161
四、会议记录	162
五、编写会议简报	165

六、生活服务	167
第四节 会后服务	168
一、撰写会议纪要	168
二、善后工作	172
第十章 文件处理和档案管理	173
第一节 涉外机构文件工作概述	173
一、涉外机构文件的涵义	173
二、涉外机构文件处理的涵义	174
第二节 涉外机构文件处理程序	175
一、收文处理程序	175
二、发文处理的具体操作	180
三、办毕文件的处置	183
第三节 涉外机构档案管理工作概述	185
一、涉外机构档案的特点	185
二、涉外机构档案工作的管理方针	187
第四节 涉外机构文件材料的归档制度	188
一、档案的收集与归档	188
二、归档制度的具体内容	189
第五节 涉外机构档案的整理	191
一、档案整理工作原则	191
二、归档文件的整理	192
三、档案分类排序方法	195
第六节 涉外机构档案的管理与利用	198
一、编制档案检索工具	198
二、档案保管措施	199
三、档案的鉴定和利用	199
四、涉外机构档案管理的特殊情况	200

第十一章 办理出入境事宜·····	202
第一节 出国手续·····	202
一、递呈出国申请书·····	202
二、办理护照·····	204
三、申请签证·····	209
四、办理黄皮书·····	213
五、办理出境登记卡·····	215
第二节 出国准备事宜·····	216
一、订购机票·····	217
二、了解航空交通知识·····	219
三、其他准备事宜·····	219
第三节 办理出境检查·····	220
一、边防检查·····	220
二、海关检查·····	220
三、安全检查·····	221
第十二章 协助上司谈判·····	224
第一节 谈判概述·····	224
一、何谓谈判·····	224
二、谈判的程序·····	225
三、谈判的模式和对手类型·····	226
第二节 谈判谋略·····	227
一、善于倾听和问答·····	228
二、常用的谈判谋略·····	230
第三节 谈判中秘书的工作·····	232
一、谈判的准备·····	233
二、谈判会场的布置·····	236
三、谈判过程中的秘书工作·····	237
四、操办签字仪式·····	238

第十三章 秘书与项目管理	241
第一节 项目管理概述	241
一、项目的概念与特点	241
二、项目工作阶段划分	242
三、项目的组织管理	243
第二节 项目的范围与时间管理	245
一、项目的范围管理	245
二、项目的风险管理	247
第三节 项目的成本与质量管理	250
一、项目的成本管理	250
二、项目的质量管理	252
第四节 项目的沟通与人力资源管理	255
一、项目的沟通管理	255
二、项目人力资源管理	258
第五节 项目的风险管理	261
一、项目风险及其管理	261
二、项目风险事件控制方法的步骤与内容	265
后记	267

第一章 办公室管理

办公室是涉外秘书的工作场所,是涉外秘书最重要的工作小环境。一个安静、整洁、实用、方便、美观、舒适的办公室,既有利于提高涉外秘书的工作效率,也有益于涉外秘书的身心健康。

办公室的美化、管理是一项具有艺术性的工作,也是涉外秘书工作管理科学化的内容之一。所以,涉外秘书应当协助上司科学地设计布置办公室,并进行日常整理,为大家,也为自己营造一个良好的工作小环境。

第一节 办公室的种类

一、办公室的布局

(一) 封闭式布局(也称小办公室)

1. 传统小办公室

即将分工不同的各职能部门(如人事部、财务部),独立地安排于一间或一套房间内,组成一个个小办公室,里面敞开式地摆放若干张办公桌,各部门办公室一般集中于一栋楼内,或一层楼内。

凡与社会接触较多的部门,如收发室、传达室等,应设在人员进出的地方;综合、秘书等部门,应设在办公楼的中心地点;打字、计算机房、财务等办公室,应设在办公室楼一端;关系密切的处室应相互接近。

这种模式类似于国内机关、企业办公室的布局,在我国涉外单位、我国投资份额比例大的“三资”企业中常见。

这种布局的优点是:有利于保持环境安静,便于实行分级管理。其

缺点是:各部门之间信息沟通不及时,工作协调不够灵便,也不便于监督检查,且占用的房间多。图1为某一中型合资公司的办公室布局:



图 1

2. 格子间小办公室

即在传统小办公室基础上加以改进的部门办公室,与传统小办公室不同之处在于在办公室内用建筑材料分隔成一个个小间(俗称格子间),每个职员一间,内有办公桌、电脑等办公用具、用品,以避免相互干扰。图2为某单位人事部办公室:

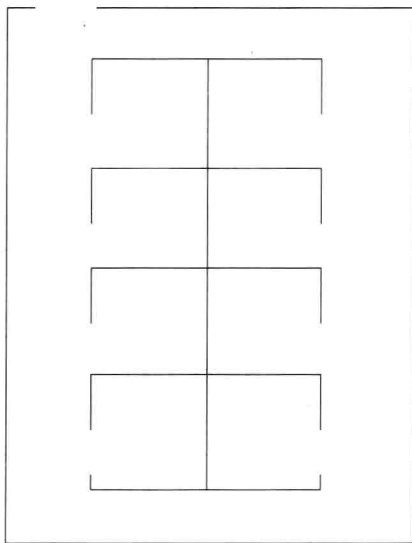


图 2

(二) 开放式布局(也称大办公室)

1. 传统大办公室

开放式布局即将各职能部门的所有管理人员,常包括总经理在内,全都集中于一间大办公室内,一起办公,并按工作程序排列办公桌,室内一侧安放几张沙发,作接待会客之用。

这种模式在国外被普遍采用。我国相当多的“三资”企业,尤其在外商独资企业中,都采用这种布局。

这种布局的优点很多:第一,办事效率甚高。由于所有职能部门都集中于一处,相互之间信息交流及时,协调、合作灵便。凡是涉及到几个部门的事情,只要走过几张桌子,就能商量、解决,杜绝了扯皮、拖拉、推诿、公文兜圈子的官僚主义作风,大大节省了时间,提高了办事效率。第二,有利于相互监督。大家集中于一处办公,客观上有利于相互监督,杜绝了上班闲聊吹牛、办私事的现象。第三,节省了办公用房和办公经费。

这种布局存在的缺点是,人又多,办公室内显得较为嘈杂,容易相互干扰。

典型的开放式布局的办公室见图3:

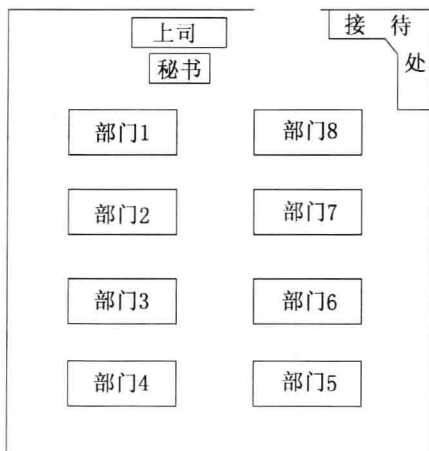


图3

2. 改进型大办公室

有的大办公室将总经理和秘书的办公处用玻璃圈起来,俗称金鱼缸,它既能看到大办公室全貌,又相对而言避免了总经理工作时受嘈杂声音干扰,是对大办公室的局部改进,见图4:

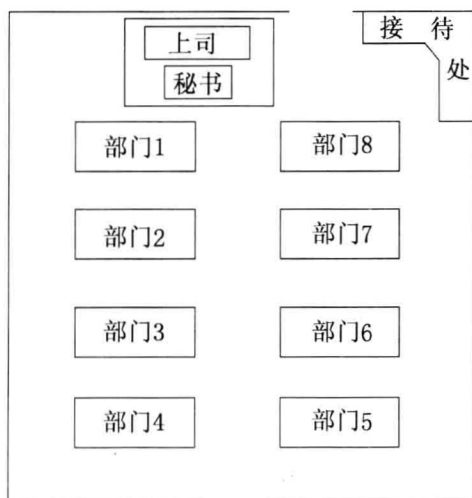


图4

3. 新型大办公室

新型大办公室即在改进型大办公室的基础上,将各职能部门用组合式办公用具或其他材料(如玻璃)分隔成一个个工作单元。

这种布局既保留了开放式布局的优点,并使各部门相对集中,又弥补了其缺点,避免了相互干扰。所以,尽管它的花费较多,还是被众多“三资”企业所采用,成为目前最为科学合理的办公室布局。其布局见图5:

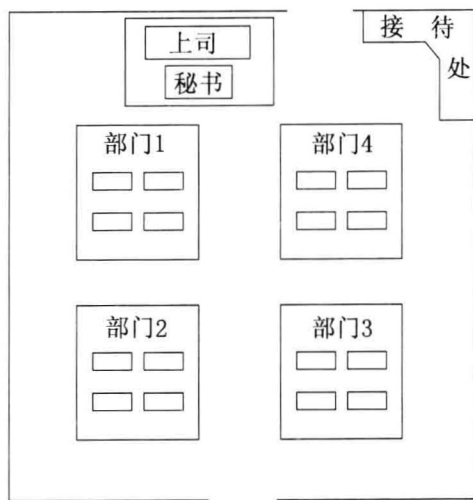


图 5

二、涉外秘书的办公室

005

涉外秘书是最贴近上司的重要助手,其办公室或工作位置的确定,应当遵循以下原则:便于为上司服务,便于发挥涉外秘书的枢纽作用,便于和各方面联系、沟通。

据此,涉外秘书的办公室和上司办公室应当位于办公楼的中心位置,涉外秘书的办公室应当紧挨上司办公室,如涉外秘书和上司在同一间办公室,则其工作位置应当既接近上司,又位于门侧,以便接待来客,或为上司挡驾,阻止不速之客闯入,以免干扰工作和会议。从目前“三资”企业的现状来看,涉外秘书的办公室或工作位置主要有如下几种设置方法:

1. 一室型

即秘书和上司同处一室办公,上司在室内内侧办公,秘书在同室的外侧办公(见图 6);有的在上司办公桌和秘书办公桌之间用板材等分隔,形成类似于两室型的格局。这种设置方法多见于办公场所较为窄小的中小“三资”企业、外国驻华机构。

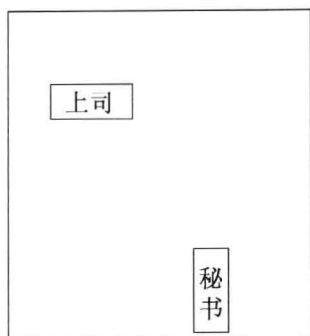


图 6

2. 两室型

如果上司的办公室是由两间房间组成的套间,其中一间是上司专用办公室,则紧邻上司办公室的外间就是涉外秘书的办公室,涉外秘书的办公桌应安放于此间的门旁(见图 7),倘若有数位秘书,此室也就安放数张办公桌,成为秘书们的共同办公场所。这种设置方法在“三资”企业、外国驻华机构中较为常见。

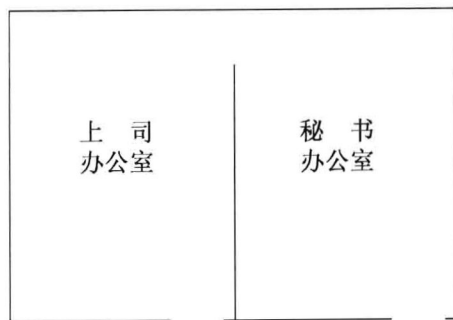


图 7

3. 三室型

即一套间有三个办公室,内间为上司办公室,两个外间分别为秘书办公室和会客室(见图 8)。