

最新 秘書英語

葉 淑 霞 編譯
Bruce S. Stewart 校閱

ENGLISH FOR SECRETARIES



好的錄音帶絕不會傷害您的錄音機!!

學習出版公司卡帶採美國杜邦公司之高品質基帶，頻率響應大，音質傳真；雜訊比低於 5 dB，為一般卡帶的三分之一；塗粉均勻，帶表光滑，不傷磁頭。

最新秘書英語

編 者——葉淑霞

發行所——學習出版公司

台北市大安區 10667 通化街 200 巷 11 號 4 樓

電話：7045525

郵撥帳號——0512727-2

印刷所——裕強彩色印刷有限公司

登記證——局版台業 2179 號

售 價——新台幣一百五十元正

一 九 八 六 年 四 月 二 十 日 初 版

台灣地區總經銷

● 學英文化事業公司

電話：3946693

香港地區出版權・發行權

● 香港學習出版公司

電話：5-293283

香港灣仔聖佛蘭士街秀華坊 23 號地下

● 有成圖書貿易公司

電話：5-293283

香港灣仔聖佛蘭士街秀華坊 23 號地下

美國總經銷：Evergreen Book Store

136 S. Atlantic Blvd. Monterey Park,

Ca. 91754

版 權 所 有 • 翻 印 必 究

※ 如有破損或缺頁，請寄回本公司更換 ※

學習出版，天天進步



學習出版公司

HSUEH-HSI PUBLISHING CO., LTD.

序 言

——沒有人天生就精通秘書的十八般武藝，什麼專業知識都需要學習，*English For Secretaries* 這本書處處為您設想，讓您在短期內把握住秘書英語的要訣，在職業競技場上，穩操勝算。

* 由淺入深，舉例最詳盡，資料最豐富 *

本書從「秘書英語入門」開始，翔實介紹秘書這一行的現況與出路，並且以圖解的方式，分條列出秘書的職務、工作範圍、秉性與能力，讓您開門見山，豁然開朗，瞭解到秘書身負的職責攸關重大，的確不可小覷。

「秘書英語必備常識」這一章，揭露秘書必須精通的諸種範疇，舉凡英語書信的視覺技巧、書寫信函的原則以及書信的新規則、新格式，都有詳細完整的介紹，讓您不致與潮流的歸趨脫節，掌握時代的訊息。

其次，「秘書求職與面談」，教您如何找到求職的門路，面試的事前準備要項、服裝儀容與評分標準等，均闡有專文解說，並附有「秘書面談實例」作為參考，讓您無往而不利。

* 本書幫您步上專業秘書的坦途 *

「包羅最廣泛」是本書最大的特色。「模範秘書英語書信」、「秘書電話英語」、「國際禮儀電報」等各章，一一呈現寫好

英文書信、電報與精通電話英語的秘訣。以鉅細靡遺，循序漸進的內容，清晰美觀的編排，讓您立即收到舉一反三，融會貫通的效果。

如何和客戶應對、翻譯，也是 *English For Secretaries* 的重點之一。「秘書接待英語」、「秘書翻譯對策」這兩章即針對此，務期讓您在應對態度、接待英語、翻譯技巧與原則等各方面，均能拿捏得恰如其分。

本章每一章均附有「秘書自我測驗」，並特闢「秘書必備常識」，從秘書服裝，宴會的飲酒常識，介紹的先後順序，到安排商業午餐，名片的收受，White Tie 與 Black Tie 的區別，均有詳細的文字介紹，讓您在各種場合，永遠表現合宜、出色，深獲上司倚重。

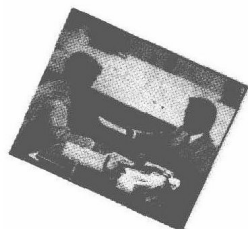
成熟、有智慧的您，讀了本書，將步向專業秘書的坦途，迎向愉快、充滿自信的未來。

編者 謹識



目錄

第1章 秘書英語入門	1
第2章 秘書英語必備常識	7
第3章 秘書求職與面談	21
第4章 模範秘書英語書信	39
1) 求職與應聘	40
2) 就任、昇遷、轉任	63
3) 介紹信	78
4) 聯繫與謝意	91
5) 出差、視察的行程表	104
6) 上司不在時處理信件	115
7) 預約旅館	121
8) 預約飛機座位	133
9) 紀念酒會邀請與回覆	147
10) 公司合併與遷移通知	158
11) 開設分公司通知	166
12) 開會通知	174
13) 演講邀請函	184
14) 疾病慰問函	192
15) 死亡通知、弔唁函	195



第5章 秘書接待英語..... 201

- 1) 接待態度 202
- 2) 秘書接待實例 207
- 3) 秘書接待自我測驗 217

第6章 秘書翻譯對策..... 225

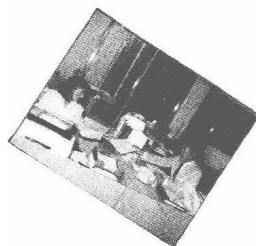
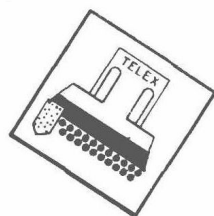
- 1) 秘書翻譯技巧 226
- 2) 秘書翻譯自我測驗 231

第7章 秘書電話英語..... 235

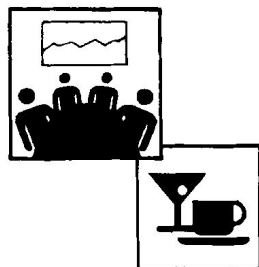
- 1) 打國際電話的方法 236
- 2) 秘書電話英語實例 237
- 3) 電話中傳達名字拼法 261

第8章 國際禮儀電報..... 263

- 1) 祝賀客戶或同業結婚
(Marriage) 265
- 2) 祝賀客戶或同業弄璋(瓦)之喜
(Birth) 267
- 3) 祝賀客戶或同業生日
(Birthday) 268
- 4) 祝賀晉昇、獲勝、開幕
(Promotion and Success) 270



- 5) 祝客戶或同業耶誕快樂
(Christmas Greetings) 272
- 6) 祝客戶或同業新年快樂
(New Year Greetings) 274
- 7) 向客戶或同業致同情與弔慰
(Sympathy and Condolence) 275

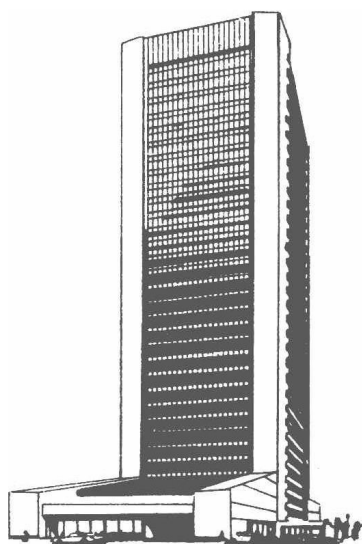


ENGLISH FOR SECRETARIES



第 1 章

秘書英語入門



磨鍊國際性辨識力

由於交通工具及通訊技術的日新月異，使得國際間互動關係愈形複雜。世界變小了，他國發生的事件，馬上就直接影響到我們的國家及企業。居於公司要職的人，必須快速處理大量的資訊並期適時正確的下達判斷，才算克盡職責。隨時湧進的資訊，使得他們來不及一一處置，而必須找一個處理瑣事和資料的人，這個必須兼有**高度知識、常識**以輔佐上司的人就是秘書。

秘書是年輕女性夢寐以求的職業，能流利使用英文的**雙語秘書**（*bilingual secretary*）更是職業婦女的夢想。因此，在外國機構，大使館及外商公司，負責輔佐上司的秘書職業，便充滿了無限的吸引力。

其實雙語秘書，並不只是在外商公司才需要，台灣大部分的貿易公司以及中小企業，也有大量需求，因為台灣的經濟活動無不與各國的出入口交易或技術合作息息相關。

況且國內企業國際化程度年年提高，每年出國的人數也有顯著的遞增。無論是大型企業或者小公司，用**外語**（尤其是英文）收發信件，接待外國客戶，打電話等，都有增加的趨勢。因此秘書這個職業也極被看好。

然而，只要有英文能力就能勝任女秘書的工作嗎？當然不是的。舉個例子來說吧，有位某公司的主管因公務出國，在外國看到許多有能力的女秘書，回國之後便指示徵求外語女秘書，但是他雇用的女秘書除了是個英文人才外，對於秘書的工作，處理的事務範圍絲毫不明瞭，最後不得不自行提出辭呈。

秘書的職務

秘書究竟必須做些什麼？確切來說，秘書的工作範圍委實不可小覷，其負責的職責也攸關重大，下表即從 5 個 W 1 個 H 的角度分別說明之。

WHO	是重要人物（上司）的秘書
WHEN	有強烈的時間觀念
WHERE	居於資訊網的中樞位置
WHAT	輔佐上司
WHY	使上司的業務順利
HOW	1. 管理上司的辦公室
	2. 安排上司的活動表
	3. 接待客戶
	4. 電話應對
	5. 會議的準備
	6. 安排上司出差的諸種事務
	7. 資料的蒐集與管理
	8. 文件處理
	9. 收發信件
	10. 其 他

秘書是資料處理專家

更詳細地說，WHAT 也就是秘書的機能，在輔佐的地位上，可以按上司的指示，代行上司的職務，但是沒有決定權，就秘書存在的理由，即 WHY 來說，爲了讓上司能在主管職務上專心處理業務，秘書對蒐集的資料，必須加以取捨選擇，爲上司在業務上先整理出脈絡。其具體內容就是 HOW 所提示的各項細目。

WHEN 除了仔細編定已決定的工作（*routine work*）之外，就突然發生的 *non-routine work* 該何時處理，也要能決定其 *priority*（優先順序）。此外，站在上司的立場，瞭解各項事務的梗概，率先準備妥當以能適時處理的先見之明，也是在 WHEN 這一點上，對秘書的要求之一。

就 WHERE 來說，秘書居於各種資料傳達的地位，相當於上司四周資訊網的中樞位置。至於 WHO——是重要人物（上司）的秘書這一點來說，「上司」在台灣可能僅限於 *top management*（最高經營者——主管級以上），但是在歐美則普及至 *middle management*（中級管理階層，經理級），甚至 *lower management*（部門管理階層，主任、科長級）。

提到 WHO 就想到爲上司工作（*work for the boss*），但是，現在外國的秘書學校，除了教授 *work for the boss*，更進而指導 *work with the boss*。是的，秘書必須共識的新觀念是，除了服務上司外，更須成爲一個良好的工作伙伴。

以上逐一分析說明之後，再把秘書形象化並加以闡釋的話，則爲：「秘書就是在身負重任的上司（WHO）之旁，周遭資訊網的中樞要津（WHERE），有時間觀念（WHEN）地加以輔佐（WHAT），使上司工作順利（WHY）的資料處理（HOW）專家。」

因此，秘書若沒有資料處理專家，那種對各種溝通方式的概念，就不會成爲真正的專門秘書。

秘書必備的秉性與能力

對於秘書在資賦上的要求，如明晰的頭腦、敏於應變、冷靜、謙虛、有氣度、辦事能力强、效率高等等，真是不勝枚舉。

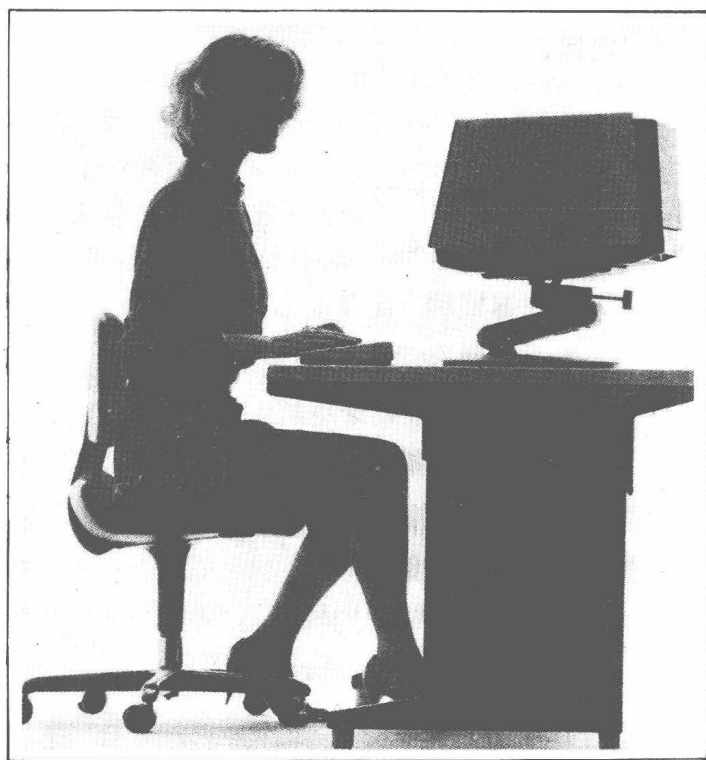
然而，經過統計資料顯示，在職的秘書們認為，最重要的一項秉賦就是 **initiative**（進取心），她們認為幫助工作忙碌的上司，不是等指示下了才去做，而是自己率先處理安排，積極地加以輔助。因此，具備有 **intitiative**，即可象徵此秘書能力過人；在衆多條件中，最能博取上司信賴，最能表現傑出者，也是 **initiative**。

以下列出的是，一般公認的優秀秘書應具有的秉性，供讀者參考並截人之長，補己之短。

【秘書秉性】

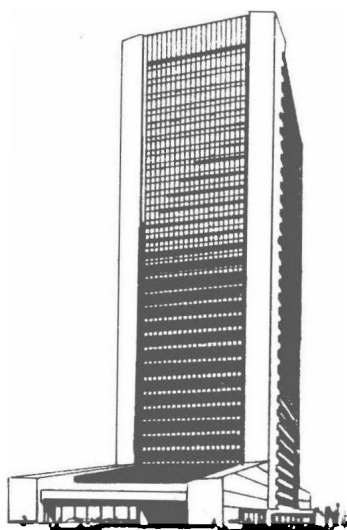
1. 明朗的性格
2. 積極的態度
3. 有協調的能力
4. 適當的禮儀
5. 謙虛
6. 正確的措辭
7. 合宜的服裝儀容
8. 優雅的儀態
9. 有強烈的時間觀念
10. 可調適自己的情緒
11. 有責任感
12. 有實踐力

13. 傑出的表達能力
14. 有理解、判斷的能力
15. 精神集中
16. 有遠見
17. 有企劃能力
18. 做事確實
19. 記性好
20. 有高度保密能力
21. 身體健康



第2章

秘書英語必備常識



商業書信的重點

秘書必須經常要把上司口述的東西筆記下來，或將上司錄好的東西打成信件。因此，秘書必須具備藉由打字、速記或其他方法做筆記的技術，更應該有為上司撰寫文案的能力。

譬如當秘書知道，上司收到謝函或書信而遲遲未作覆，那麼就應該機警地自擬文案，如 “I have drafted a thank-you note to Mr. Bright. Will you be able to use it?”（我已擬妥一封給布萊特先生的謝函，可以派上用場嗎？），呈示上司，或許因此而使您有機會擔任更加重要的事務。

以下就來談談英文商業書信的書寫重點，俾能讓您學到更完美溝通的技巧。

信函的架構

若不經修飾，劈頭就寫這封信的目的，是非常不智的，應該預先考慮信函的架構。

例如，當你寫說服式的書信，可以考慮使用 *general-specific-conclusion*（一般—明確—結論）的方式。即先表示一般性的看法（*general*），再指出這種看法吻合現在所談的事（*specific*），最後導向結論（*conclusion*）。

如果是推銷貨品，就採 **AIDA** 的方式，首先引起讀者的 *attention*（注意），再使他有 *interest*（興趣），而後引起對方的購買 *desire*