

对外汉语（经贸方向）系列教材

AN INTRODUCTION OF BUSINESS SECRETARY

商务秘书概论

柳岳梅 主编

学林出版社

对外汉语（经贸方向）系列教材

AN INTRODUCTION OF BUSINESS SECRETARY

商务秘书概论

柳岳梅 主编

学林出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书概论/ 柳岳梅主编. —上海: 学林出版社, 2013. 5

对外汉语(经贸方向)系列教材

ISBN 978 - 7 - 5486 - 0477 - 8

I. ①商… II. ①柳… III. ①商务—秘书—对外汉语教学—教材 IV. ①H195.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 060147 号



商务秘书概论

主 编—— 柳岳梅

责任编辑—— 李西曦

封面设计—— 周剑峰

出 版—— 上海世纪出版股份有限公司学林出版社

地 址: 上海钦州南路 81 号 电话/传真: 64515005

发 行—— 上海世纪出版股份有限公司发行中心

地 址: 上海福建中路 193 号 网址: www.ewen.cc

排 版—— 南京展望文化发展有限公司

印 刷—— 上海展强印刷有限公司

开 本—— 890×1240 1/32

印 张—— 5.25

字 数—— 13 万

版 次—— 2013 年 5 月第 1 版

2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号—— ISBN 978 - 7 - 5486 - 0477 - 8/G · 165

定 价—— 20.00 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

编写说明

《商务秘书概论》是上海财经大学国际文化交流学院面向本科留学生开发的系列教材之一。随着汉语教学的推广,来华学习汉语的人士除了语言学习需求以外,还有一部分是来攻读学位的,汉语言文学就是其中一个方向,而关于商务秘书实务的教学是这一方向的课程之一。很多以汉语为第一专业的留学生希望将来在对华贸易、对华商务交流方面就职,这不仅需要较好的汉语语言交流技能,也需要良好的汉语写作技能,此外,还要通晓一些中国商务秘书实务的知识,以便在与中国公司进行商务交流和商务往来时,既能了解中国商务秘书的工作内容和程序,也会撰写符合中国公务文书规范的商务公文。鉴于这种学习需求,很多学校的对外汉语教学均开设了秘书学或商务文书写作的课程。

虽然国内近年来出版了很多优秀的商务秘书教材,但为配合留学生汉语教学而编写的商务秘书类教材实在太少,以至在实际教学中不得不从为中国学生编写的秘书学教材中,选择部分内容作为留学生秘书学课程的教材,因是节选,不免缺乏系统性和整体性。这是本教材的编写缘由。

秘书学的内容很多,本教材从实用角度出发,选择适合留学生的内容作为教材主干,从教材内容到练习设计均重视技能与实践,希望留学生通过本教材了解实用的商务秘书知识,学到常用商务文书的写作技巧。在编写原则上,本教材突出案例式教学的理念,将理论知识与案例相结合,让学生在案例分析中接受理论和运用理论。

本教材在结构安排上强调功能,每一章都由内容提要、本章教

学重点、案例导入、理论学习、思考练习、小贴士六个部分组成。“内容提要”向学生交待本章的教学内容；“本章教学重点”旨在引导学生抓住本章重点，形成清晰的学习思路；“案例导入”是热身活动，选用和本章教学重点相关的案例，引发思考，进入理论部分的学习；“思考练习”是对本章学习效果的验收，笔者以为，形成分析问题和表述观点的能力是教学目的，因此练习题型突出分析和表述的训练意图，要求学生必须用本章所学到的知识来完成练习；“小贴士”所起的作用是信息加油站，在完成学习任务的基础上，适当给以拓展练习，在这部分中，可以学习商务词语和常用句子，可以丰富商务秘书的理论，也可以增加商务秘书方面的常识，所选取的材料注重知识性、趣味性相结合，让学生在轻松阅读中达到知识拓展的目的。

本教材在编写时吸取了国内研究商务秘书理论和实践的同行们的优秀成果，借鉴了部分案例材料，既有网络资源，也有已出版的纸质文本资源。由于在获取联系方式上有困难，笔者还没有联系到本教材所引用文献的全部作者，存在疏漏，在此致歉，同时会继续寻找联系途径来表示感谢和请教。

本教材最终成书还要感谢我校国际文化交流学院的雷淑娟老师，她不仅多次给笔者安排本科教学时间来实践本教材的初稿，还为笔者提供了大量资料包括她本人编制的商务文书讲义，正因她的鼎力相助才有了本教材的文本基础。

最后，笔者还要感谢为本教材出版付出辛劳的出版社责任编辑。

由于笔者商务秘书理论研究能力不足，在编写教材上也缺乏经验，本书还存在着偏误和缺陷，恳请专家学者和同行们批评指正。

编 者

2012. 12

目 录

第一章 商务秘书概述	1
什么是商务秘书	3
商务秘书工作概述	12
商务秘书的职业素质	19
第二章 商务秘书的礼仪	27
商务礼仪概述	29
商务秘书在商务活动中的举止	34
商务活动中的着装	39
商务宴请礼仪	46
第三章 办公室日常事务管理	53
办公环境的维护和管理	56
办公管理程序与时间管理	60
办公室电话工作	68
商务秘书的接待工作	75
第四章 商务秘书与商务谈判	85
商务谈判概述	87
商务谈判中的秘书工作	92
第五章 会议管理工作	105
会务要素与商务秘书的工作原则	108

商务秘书与常规例行会议的筹备	113
商务秘书与大中型会议的筹备	116
第六章 商务秘书与常用公务文书的撰写	127
商务文书写作的基本格式	129
计划	137
总结	141
商务简介	148
市场调查报告	151
会议纪要	156
参考书目	161

第一章 商务秘书概述





内容提要

1. 什么是商务秘书
2. 商务秘书工作概述
3. 商务秘书的职业素质



本章教学重点

本章目的是让学生掌握商务秘书的概念、类型、特征；熟悉商务秘书的工作内容和工作方式；明确商务秘书的知识构成、能力结构，清晰、完整地了解商务秘书这一工作角色。



案例导入

EMC 大中华区总裁陆先生某天晚上回办公室取东西，到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班。陆先生试图联系瑞贝卡没能成功。几小时后，陆先生在凌晨 1 时 13 分通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封语气生硬的英文“谴责信”，在信中他说：“我曾告诉过你，想东西、做事情不要想当然！结果今天晚上你就把我锁在门外，我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起，无论是午餐时段还是晚上下班后，你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室，明白了吗？”陆先生在发送这封邮件的时候，同时传给了公司几位高管。

两天后,瑞贝卡在邮件中回复说:“首先,我做这件事是完全正确的,我锁门是从安全角度上考虑的,如果一旦丢了东西,我无法承担这个责任。其次,你有钥匙,你自己忘了带,还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己,不要把自己的错误转移到别人的身上。第三,你无权干涉和控制我的私人时间,我一天就8小时工作时间,请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间。第四,从到 EMC 的第一天到现在为止,我工作尽职尽责,也加过很多次的班,我也没有任何怨言,但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情,我无法做到。第五,虽然咱们是上下级的关系,也请你注重一下你说话的语气,这是做人最基本的礼貌问题。第六,我要在这强调一下,我并没有猜想或者假定什么,因为我没有这个时间也没有这个必要。”瑞贝卡在回信时选择了“EMC(北京)、EMC(成都)、EMC(广州)、EMC(上海)”。这样一来,EMC 中国公司的所有人都收到了这封邮件。邮件被转发出 EMC 后不久,陆先生就更换了秘书,瑞贝卡也离开了公司。

(来源: <http://www.exam8.com/qiuzhi/zhichang/bailing/200604/667523.html>,有改动。)

说一说:你对秘书瑞贝卡和上司陆先生之间发生这样的事情有什么看法?

什么是商务秘书

在英语中,“秘书”一词被写作“secretary”,secret 则指“秘密”;而“秘书”在拉丁文中被写作“secretarius”,意即“可靠的职员”。同样,汉语词汇中的“秘书”望字生义,亦可理解为“秘密的文书”。可见,“秘书”做为一种职业,它与“保密”和“文案”两个核心词关系密

切。有人指出：“在中世纪，秘书在大不列颠原本是处理国王通信，处理机密或秘密紧要问题的高级官阶的人。今天西方秘书的种种工作虽有发展变化，而机密和通信技能的原始概念，却依然保持，同这种职务有最基本的传统关联。”^①

长期以来，人们对“秘书”职业存在着微妙的认知误区，有人把秘书当作“花瓶”、“吃青春饭”，徒有光鲜的外表，也有人将其视作“白领丽人”：“外表靓丽、谈吐高雅，学历大本以上，都能讲一口流利的英语；多年的外企工作经历使她们具有良好的沟通、判断和预见能力；很多人持有外国护照，年龄偏大，月薪基本在 8 000 元以上。这些白领丽人被称做‘高级秘书’，包括跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等。”^②事实上，“秘书”职位对从业者既有较高的人品魅力要求，比如忍耐、平和、理解力，也有较强的工作能力需求，比如沟通与协调的技巧、预见与判断的机敏、文案写作与管理的严谨、会议筹备与商务谈判协助的能力，等等。具体来说，在公司管理中，秘书承担着为公司高层领导制定工作安排、筹备商务会议、拟定重要决策文本、督促检查公司决策的实施效果等工作，接近公司权利核心，是高层领导的“外脑”和助手，秘书的敬业或者是失职均会对公司产生重大影响。近年来，随着中外经济交流的扩大和深化，“秘书”职位要求从业者还要有良好的外语交流水平。因此，这个职位的存在理应赢得尊重。这个职位的获得者应当具有系统、多元的知识结构，通过职业培训和资质考核。自 20 世纪 80 年代以来，中国走向全面改革开放，市场经济日益深化和成熟，与此同步，有关秘书的理论研究和培养教育模式也飞速发展，向科学化、规范化、系统化和现代化迈进。

① 参见 <http://www.21jsj.com.cn/classname.php?classid=642>，金世纪教育·文秘生活

② 参见 <http://www.21jsj.com.cn/classname.php?classid=3378>，金世纪教育·文秘生活·高级秘书“高”在哪儿

由于工作环境差异、负责的具体事务不同,秘书的类型也有区别,比如侧重处理办公室行政事务的行政秘书,侧重管理机要文件的机要秘书,等等。随着中国与世界经济合作的扩大,相关业务的深化,特别是中国加入世贸组织以后,在对外经贸交流域中,早已在国外通行的商务秘书职业悄然进入中国商务职场。职场需求不断增长,从业人数日益上升,对商务秘书人员的综合素质要求也是越来越高,这一职业的特性发生清晰的转型,从传统的官职型向职业型、复合多能型转变。

从工作内容来看,与传统的行政秘书、机要秘书不同,商务秘书(business secretary)主要负责协助上司处理各类商业性事务,它包括拟定合同,联络客户及合作伙伴,收发商务电函,参与商务考察、商务洽谈、草拟商业决策等,商务秘书须凭借自己的专业知识和实践经验,充当上司的“外脑”,为上司提供思路明确、利弊清晰的参考意见,同时要落实执行计划,办理具体业务。在成功的商务活动中,商务秘书是不可缺少的辅助人才。与专门人才相比,商务秘书应该是复合型人才,既要了解企业管理、营销、人力资源方面的常识,也要有商务公关与谈判的基本技能,还要通晓外语和通行的中外经济法规,从而保证为公司高层领导处理商务事宜提供高效率的辅助。

然而,就目前情况来看,中国大多数商务秘书人员缺少专门培训和资质考核,离现代商务秘书的角色还有很大差距。有鉴于此,中国商业联合会从2003年开始对全国商务秘书人员进行统一培训和考核,并逐步完善商务秘书业务技术资格培训认证体系,努力为中外经贸合作交流提供高素质的商务管理复合型人才。

因此,本章从培养适应当代需求标准的商务秘书目标入手,分别介绍商务秘书的内涵和特质、商务秘书的角色特点和工作内容、商务秘书的知识结构,从而使学生掌握与商务秘书职业要求和技能有关的基本理论知识。

商务秘书的内涵

如何给“商务秘书”的内涵作出明确的解说？近二十年来，中国秘书学界普遍借鉴和认同西方学者关于商务秘书的定义，比如由范立荣主编的《商务秘书实务》整理了国际上有代表性的表述，转述如下：

- 国际秘书联合会定义：秘书应是上司的一位特殊助手，她们掌握有关办公室事务的处理技巧，能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和判断能力，并且能在所给予的权力范围内作出决定。（〔美〕安娜·L·埃克斯利·约翰逊，严华等译《韦氏手册》，第73—74页，北京：国际文化出版社，1989）

- 欧洲职业秘书联合会定义：对其上司的活动和工作范围有足够的了解，能够分担很多工作。她能在一定范围内作出决定和发出指示，并在做生意的场合代表她的上司。（〔英〕约翰·哈里森，谢振元等译《秘书的职责》，第271页，北京：档案出版社，1987）

- 英国的秘书专家伊丽莎白·库克认为随着时代的变迁，今天的秘书正在越来越多地承担以前由经理们完成的工作。技术的进步意味着秘书现在能够承担范围更广的工作，以及一些传统上经理们负责的项目……秘书想要承担更多的职责，而经理们也要求有更多的时间来做他们自己的工作……因为这个原因，把秘书当作管理者的有机组成部分就越来越重要了。（〔英〕伊丽莎白·库克《秘书如何与老板共事》，第1页，北京：宇航出版社，1998）

- 英国的学者约翰·哈里森认为：秘书与她的顶头上司有一种特殊的关系。因为她以“伙伴关系”紧密地和上司一起工作，以达到上司的职务所要达到的目标……（〔英〕约翰·哈里森，谢振元等译《秘书的职责》，第273页，北京：档案出版社，1987）

很多研究秘书学的学者均认同美国“全美秘书协会”对“秘书”职业的描述:

像心理学家一样善于观察和理解他人;

像政治家一样有灵敏的头脑;

像外交家一样有潇洒的风度;

有调查各种棘手问题的丰富经验;

有良好的速记能力和文字功夫;

熟谙各种商业往来中的法律关系;

能熟练使用各种办公自动化设备;

具备相当的金融和税务方面的知识;

能熟练地对各种文件资料进行归类 and 整理。

分析上述内容可知,人们对商务秘书的认知是,他们是公司上司的得力助手与伙伴,也是展示公司形象的窗口;从工作内容来看,他们能够独立、高效率地完成自己份内的工作任务,合理建立并有效管理工作计划和文件材料系统,清楚了解公司在本国以及世界相同领域所处的位置和水平;从职业素养来看,他们头脑清楚、坚忍乐观,既能与本团队保持良好的合作与沟通,也能恰当地处理好对外接待和人际交流;从个人品德来看,他们能保持平和诚恳的心态,善解人意。

综上所述,我们认为,所谓商务秘书(business secretary),即指在中外企业担当秘书工作,成为上司的参谋与助手。其工作方向是负责日常办公室管理;协助上司处理各类商业性事务,参与以商务为核心的考察、谈判和决策;能以综合的知识结构和实践经验为上司提供思路清晰、具体可行的解决问题预案;负责落实、督促业务细节,并且承担商务文书的起草与管理。

常见的商务秘书类型

就商务实践来看,由于公司规模的大小有差别,业务内容的细

化程度各不相同,因此公司内部设置的商务秘书类型也有多种,其业务能力要求不尽一致。通常,公司根据负责的工作内容差异,可以将商务秘书分别设定为助理型、文书型、执行型和行政型等类别。

 **助理型商务秘书** 助理型商务秘书的主要工作内容是,负责程序简单的对外接待和文字处理。比如将已经拟写完备的文件打印和输出;收发电传电话,分送商务信函件;预定商务约会日程细节;管理办公用品的数量和使用,规划与整理办公环境等。这类商务秘书也被称为“见习秘书”。

 **文书型商务秘书** 文书型商务秘书的主要工作内容是,笔录上司口授文件,起草并打印文稿;负责会议记录和编写会议纪要;收发、处理并保管商务文书;为上司收集整理商务报告的相关材料;为上司制定商务出行计划;应对上司临时交办的事项;辅助上司管理小额现金和账务。和“见习秘书”相比,这类商务秘书在工作性质、知识结构和具体业务上责任重大、涉及面广,因此只有“正式秘书”才能承担。

 **执行型商务秘书** 执行型商务秘书的主要工作内容具有双重性,一方面要负责办公室常规工作,比如,处理内外往来信函、电话与传真,接待来访,安排会议,收集与商务有关的资料和档案,为上司制定日程和时间计划并做好差旅安排;另一方面还要承担和业务部门有关的工作,比如,代表上司对外联络和处理事务,落实上司下达的工作指令并检查执行情况,收集商务信息,协调对内对外的商务合作关系,为上司的商务决策作辅助。从工作性质来看,执行型商务秘书兼具业务秘书与行政秘书的双重特征。因此,很多公司将其命名为“助理”。与文书型商务秘书相比,执行型商务秘书在工作中需要突出的协调沟通技能和外联、公关意识。

 **行政型商务秘书** 行政型商务秘书的主要工作内容是,参与商务决策和商务事宜的管理,制定和完善商务工作的流程和规

章制度;辅助上司协调公司内外的合作关系,安排、分派秘书群体的工作环节,各司其职;落实公司领导层既定的商务决策。从业务范围来看,行政级商务秘书担当了办公室主任、行政经理、行政总监、经理私人助理等多个工作角色。

商务秘书的特征

在商务实践当中,与其他商务工作相比,商务秘书的日常工作是以处理文本信息作为内容,以文案操作作为工作方式,以办公室为工作地点,具有极其鲜明的以脑力劳动为标志的文职色彩。但是与商务领域的其他“白领阶层”相比,商务秘书在服务对象、性别比例、年龄构成和专业技能等方面都有独特性。

以领导为服务对象 商务是直接为领导服务。所谓“直接为领导服务”,指的是商务秘书的日常工作直接以领导作为主要服务对象,强调对上司个人负责,服务对象具有单一性。工作中常见的总经理秘书、董事长秘书等职位都要求商务秘书的工作以直接领导为核心来开展。这种直接性表现在以下三个方面:

第一,距离最接近。从工作的空间距离来看,为了便于沟通和及时辅助,商务秘书的工作位置通常是最接近上司的工作位置的;从合作的心理距离来看,商务秘书由于最接近上司,因而比别人有更多的机会和可能性来了解上司的心理特点和工作风格,因此商务秘书为上司提供的服务具有其他办公人员不可比拟的最合适的直接性。

第二,职务任命最直接。从商务实践来看,商务秘书职务的任命与其他办公人员担任的职务有着明显的不同,其他办公人员的职务是根据管理系统中的工作需要而设定的,目的是保证管理系统的正常运转,为本系统全体成员提供服务,而并非仅为上司个人服务。但商务秘书的职务任命在国内外公司有着明确的一致性,即秘书担任的职务都是直接根据上司的工作需要来确定的,其目

的都是为上司提供直接的服务。

第三,依附关系最直接。无论中国还是他国,在商务活动中,商务秘书都是直接对上司负责的,就管理者与被管理者的工作关系而言,上司与商务秘书之间是一种直接的“一对一”或“多对一”依附关系,不存在任何中间环节。如果说其他办公人员需要对整个工作部门保持忠诚和责任感的话,那么,商务秘书是要对直接上司保持忠诚和责任感。这里所说的商务秘书应有的忠诚是指理解并接受上司的经营思想、价值观念,以上司为核心的机密,做到守口如瓶,既要尊重上司,又要保持自尊。

☞ 以女性为绝大多数 提到“商务秘书”,人们的第一个联想即是“女性”,批评这一职业的词语也使用的是“花瓶”。我们发现,在有商务秘书角色的影视剧和小说中,商务秘书基本全部是女性形象;在现实的商务实践中,绝大多数国家也是选择女性担当商务秘书的,有人说秘书是“女性的天生职业”,从数量上看,女性任商务秘书的比例高达90%以上。

中国在改革开放以前,没有身份明确的商务秘书,男性秘书的数量高于女性秘书。但是,改革开放以后,随着中国进入市场经济发展进程,日渐国际化,商务秘书需求量上升,担任此职的性别有了显著的变化。无论“三资”企业还是国有企业均大量起用女性担任商务秘书。当前我国城市地区的商务秘书中,女性约占2/3。不仅如此,就连各大中小企业在招聘商务秘书的广告中,对应聘者的性别要求也基本为“女性”,而秘书专业或者社会上的秘书培训班的学生也几乎都是女性。商务秘书职位中,女性占据绝对数量优势是有原因的,这是由秘书工作的特点以及女性本身在生理和心理上的特征所决定的。我们可以这样说,与男性相比较,商务秘书的职务更适合女性担任。商务秘书女性化倾向的形成主要有三个原因:一是中国的商务秘书工作模式基本上是从国外引进的,而国际商界通行的模式是:男性上司的决策与女性秘书的辅助相