



Hello, VTO 

秘书 英语手册

郎名昆 阎玉敏 编著

MASTER ENGLISH FOR SECRETARY



天津科技翻译出版公司



秘書

英語手冊

編著 謝世英 謝世英

MASTER ENGLISH FOR SECRETARIES



教育部編訂 秘書英語手冊



Hello, VTO

秘书 英语手册

郎名昆 阎玉敏 编著

MASTER ENGLISH FOR SECRETARY



天津科技翻译出版公司

图书在版编目(CIP)数据

秘书英语手册/郎名昆, 阎玉敏编著. —天津: 天津科技翻译出版公司, 2002. 1 (2002. 3 重印)

ISBN 7-5433-1420-7

I. 秘… II. ①郎… ②阎… III. 秘书—英语—手册
IV. H31-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 071303 号

出 版: 天津科技翻译出版公司

出 版 人: 邢淑琴

地 址: 天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码: 300192

电 话: 022-87893561

传 真: 022-87892476

E - mail: tsttbc@public.tpt.tj.cn

印 刷: 天津宝坻第二印刷厂

发 行: 全国新华书店

版本记录: 787×960 1/16 开本 12.5 印张 250 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 3 月第 2 次印刷

印数: 3001—6300 册

定价: 15.00 元

(如发现印装问题, 可与出版社调换)

前 言

随着我国进入 WTO,来我国投资的外国独资企业、中外合资企业以及其他涉外单位不断增加,因此需要有一大批合格懂行的英文秘书。鉴于这种情况,我们编译了《秘书英语手册》这本书,以帮助有志做英文秘书的同志尽快掌握这一专业知识,心情愉快地胜任秘书专业中所涉及的各项业务。

全书共分 11 个单元,内容涉及秘书工作的各个方面,如秘书的职责,怎样写书信、通知及会议记录等;同时详细介绍了作为一名秘书所应具备的素质,如怎样接待来访者,怎样接电话,如何对上司讲话等等。此书的另一重点是准确简明的语法知识,它有助于读者更快地掌握内容。本书将语法重点与秘书业务内容较好地融为一体,这样容易激发读者的学习积极性。

因书中短文内容与后面的练习有密切联系,所以我们沿用了原著中的一些人名、地名和单位名称。由于我们水平有限,不妥之处,请读者批评指正。

目 录

概 述	1
单元 1 英语书信(上)	5
单元 2 英语书信(下)	26
单元 3 打电话	41
单元 4 接电话	51
单元 5 与上司交谈的技巧(上)	66
单元 6 与上司交谈的技巧(下)	82
单元 7 提高自身能力	96
单元 8 书写便函	113
单元 9 客人来访	119
单元 10 会议准备及记录	132
单元 11 调换工作.....	153
练习参考答案	177

概 述



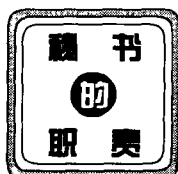
由于交通工具特别是通讯技术的日新月异,使得国际互动关系愈趋复杂。世界变小了,他国发生的事件,马上就直接影响到我们的国家及企业,世界各地人们仿佛都生活在一个地球村内。居于公司要职人员,必须快速处理大量的资讯并适时正确地地下达判断,才算克尽职责。随时涌进的资讯,使得他们来不及一一处置,而必须找一个处理琐事和资料的人,这个必须兼有高度知识、常识以辅佐上司的人就是秘书(secretary)。

秘书是年轻女性梦寐以求的职业,能流利使用英文的双语秘书(bilingual secretary)更是职业妇女的梦想。因此,在外国机构、大使馆及外商公司,负责辅佐上司的秘书职业,便充满了无限的吸引力(attraction)。

其实双语秘书,并不只是在外商公司才需要,国内(domestic)大部分的贸易公司以及中小企业,也有大量需求,因为企业的经济活动无不与进出口交易和技术合作息息相关(closely linked)。

目前国内企业国际化(internationalized)程度逐年提高,每年出国的人数也有显著的递增。无论是大型企业或者小公司,用外语(尤其是英文)收发信件、接待外国客户、打电话等都有增加的趋势。因此秘书这个职业也极被看好(high demand)。

然而,只要有英文能力就能胜任(qualified)秘书的工作吗?当然不是的。举个例子来说吧,有位某公司的主管因公务出国,在外国看到许多有能力的女秘书,回国之后便指示招聘外语女秘书,但是他雇用的女秘书除了是个英文人才外,对于秘书的工作、秘书应处理的事务范围丝毫不明了,最后不得不自行提出辞呈(resignation)。



秘书的职责是什么？确切地说，秘书的工作范围委实不可小觑，其职责也攸关重大，下表即从 5 个“W”，1 个“H”的角度分别说明之。

WHO	是重要人物(上司)的秘书
WHEN	有强烈的时间观念
WHERE	居于资讯网的中枢位置
WHAT	辅佐上司
WHY	使上司的业务顺利
HOW	1. 管理上司的办公室
	2. 安排上司的活动表
	3. 接待客户
	4. 电话应对
	5. 会议的准备
	6. 安排上司出差的诸种事务
	7. 资料的收集与管理
	8. 文件处理
	9. 收发信件
	10. 其他

【秘书是资料处理专家】更详细地说,WHAT 也就是秘书的职能,在辅佐的地位上,可以按上司的指示,代行上司的职务,但是没有决定权。就秘书存在的理由,即 WHY 来说,是为了让上司能在主管职务上专心处理业务,秘书对收集的资料,必须加以取舍选择,为上司在业务上先整理出脉络。其具体内容就是 HOW 所提示的各项细目。

WHEN 除了仔细编定已决定的工作(routine work)之外,就突然发生的 non-routine work 该何时处理,也要能决定其 priority(优先顺序)。此外,站在上司的立场,了解各项事务的梗概,率先准备妥当以能适时处理的先见之明,也是 WHEN 这一点上对秘书的要求之一。

就 WHERE 来说,秘书居于各种资料传达的地位,相当于上司四周资讯网的中枢位置。至于 WHO——是重要人物(上司)的秘书这一点来说,“上司”在有些地区可能仅限于 top management(最高经营者——主管级以上),但是在欧美则普及至 middle management(中级管理阶层,经理级),甚至 lower management(部门管理阶层,主任、科长级)。

提到 WHO 就想到为上司(work for the boss),但是,现在外国的秘书学校,除了教授 work for the boss,更进而指导 work with the boss。是的,秘书必须取得共识的新观念是,除了服务上司外,更需成为一个良好的工作伙伴。

以上逐一分析说明之后,再把秘书形象化并加以阐释,则为:“秘书就是在身负重任的上司(WHO)之旁,周遭资讯网的中枢要津(WHERE),有时间观念(WHEN)地加以辅佐(WHAT),使上司工作顺利(WHY)的资料处理(HOW)专家。”

因此,秘书若不是资料处理专家,没有各种沟通方式的概念,就不会成为真正的专职秘书。

【秘书必备的秉性与能力】对于秘书在资赋上的要求,如明晰的头脑、敏于应变、冷静、谦虚、有气度、办事能力强、效率高等等,真是不胜枚举。



然而,经过统计资料显示,在职的秘书们认为,最重要的一项禀赋就是进取心 (initiative)。她们认为帮助工作忙碌的上司,不是等指示下了才去做,而是自己率先处理安排,积极地加以辅助。因此,具备有“initiative”,即可说明此秘书能力过人;在众多条件中,最能博取上司信赖,最能表现杰出者,也具有 initiative。

以下列出的是一般公认的优秀秘书应具有的特性,供读者参考并截人之长,补己之短。

- | | |
|------------|-------------|
| • 明朗的性格 | • 有实践力 |
| • 积极的态度 | • 杰出的表达能力 |
| • 高度协调能力 | • 有理解、判断的能力 |
| • 恰当的礼仪 | • 精神集中 |
| • 谦虚 | • 有远见 |
| • 正确的措辞 | • 有企划能力 |
| • 合宜的服装仪表 | • 做事踏实 |
| • 优雅的仪态 | • 记忆力好 |
| • 强烈的时间观念 | • 有高度保密能力 |
| • 可调适自己的情绪 | • 身体健康 |
| • 有责任感 | |

单元1

英语书信 (上)

书信的写法

格式

作为一个秘书,应该熟悉书信的分段及其格式,即分段的方法(参见下面书信样例)。

【信头】 包括公司或团体的名称、地址、电话、电子邮件和电传号码。

【日期】 写在信笺右上端文字下面。写日期最简便的方法如:21 January 19 __。
另一种写法是在日子后面加“st、th”等,在月份后面加一逗号,如:21 st January, 19 __。

【参考编码】 包括寄信人和打字员姓名的开头字母,往往也加上卷宗号。参考编码也可以同卷宗号及卷宗里的信件页码在一起,如 SSD/G/4 意指“Secretarial Studies Department General File Page 4”。参考编码写在左侧与日期同行。

【c. c.(抄送)及 Enc.(附件)】 此两项属于根据实际需要增加的内容。

【封内地址】 此项写在左侧参考编码下边,每一行都从旁边空白处开始。多数信件现在都写成块状形式,即除日期以外,信中的每一行都从左边开始(参见样例)。第一行写对方的姓名或公司名称,例如:

公司名称:Chellco Industries Ltd. 或写

收信人姓名:Mr A. B. Aba 或

A. B. Aba Esq. 或者写

收信人职务:Sales Manager

写封内地址通常使用的惟一标点符号就是用于缩写词后面的句号。例如在收



信头
letter heading

Bayajida (Holdings) Ltd.
PO BOx 7398, Kaduna, Nigeria.
Phone: Kaduna 542371 (4lines) Cables: BAYHOLD
TELEX: 20171

参考编码
reference

AA/AMB/P125

10th February, 19 — 日期

封内地址
inside address

Mr A. N. Abubakar
Kaduna Polytechnic
PMB 2021
Kaduna

称呼
salutation

Dear Mr Abubakar.

文题
subject line

SEMINAR FOR BHL SECRETARIES Following our telephone conversation on the above subject I would like to confirm that the date and the programme for the Seminar have now been worked out.
The Seminar will take place on 24th February, 19 —, at the time given on the enclosed programme. The Seminar will be held at Bayajida Training Centre in Ahmadu Bello Way opposite the offices of New Nigerian Newspapers Ltd.
Thank you very much for accepting our request.
Looking forward to seeing you on the day.

结束礼词
complimentary close

[Your sincerely,
For BAYAJIDA (HOLDINGS) LIMITED]

签名
signature

职务

position

A. Abdulkadir (Mrs)
Training officer
c. c. : Group Personnel and Training Manager, BHL
The Senior Training Officer, BHL
Enc.

信人姓名的开头字母后,在“street”缩写词(St.)后,在“Company”和“Limited”缩写词(Co. 和 Ltd.)后。而“Mr”和“Mrs”后面则不加句号(美国英语则一定要加句号)。

【称呼和结束礼词】 用于这两项的词语要由封内地址来定。假如给公司写信,便以“Dear Sirs”开头,“Your faithfully”作为结束礼词。如果写给某个负责人(例如:Personnel Manager),则以“Dear Sir”开首,“Your faithfully”为结束礼词。如果写给某个具体人,便可这样称呼,“Dear Mr Balogun”或“Dear Miss Essiet”,结束礼词写“Your sincerely”。下列表格列举一些样例。

INSIDE ADDRESS	SALUTATION	COMPLIMENTARY CLOSE
Phonodisk (Nigeria) Ltd. 40 Ikorodu Road Igbobi Lagos	Dear Sirs,	Yours faithfully,
Mrs O. E/ Akindele The Project Manager Poultry Psoduction Unit Mando Road Kaduna	Dear Mrs Akindele,	Yours sincerely,
The Managing Director Bafford (Nigeria) and Company 117 Enugu Road P. O. Box 125 Awka	Dear Sir,	Yours faithfully,
The Principal W. T. C. Kano Kano	Dear Madam,	Yours faithfully,



【正文】 有些人写信喜欢用几句概括语句说明信中主题。倘若如此,便可在称呼下面开门见山。

【签名】 如果写信人为某一公司的雇员,那么,该信就被看做是代表公司写的。因此,要将公司的名称打印在写信人的签名之前,例如:

Yours faithfully,
Nigerian Paper Mill Ltd.
(Signature)

【写信人姓名】 写信人名字的头字母和姓应写在下面留出的空白处。

【写信人职务】 写信人的职务,如:“Sales Manager”,应在其姓名下面用打字机打出。

练习1

用适当的词语完成下列句子。

1. **BOSS:** The company has just changed its name, so please retype this letter on paper bearing our new _____.
Add the words *Your order no. 556 as a* _____.
After my initials and yours add the file number to complete the _____.
2. If you use the words Dear Mr Babatunde as your _____ the correct _____ is Yours _____.
3. We've just received this letter from A. Arnun and Co. They've misspelt the name of our company in the _____ address, and the writer's _____ is illegible and his _____ is not given.

练习 2

选用下列适当的词语将下面这封信每一部分的名称写在所留的空白处。

date, subject line, position of writer, inside address, salutation, signature of writer, letter heading, name of writer, complimentary close, reference

LIMURU TEA EXPORTS LTD

Cresta Estate P. O. Box 50 LIMURU

Our Ref. : APB /SMK /5876 /4

15 January 1982

The Sales Manager

Plybox CO. Ltd.

P. O. Box 92

Nairobi

Dear Sir,

OVERDUE TEA-CHEST DELIVERY

We wrote to you on 5 January asking for the delivery of our monthly supply of tea-chests, which was already 10 days overdue on that date. We have still received no delivery or explanation for the delay. You will appreciate that it is of utmost importance that we do not let down our customers. If we cannot supply their requirements of tea at the time agreed, we risk losing them to our competitors.

We ask you, therefore, to deliver our tea-chests within seven days. Failure to do this will force us to seek quotations urgently from other suppliers. We hope that we shall be able to continue doing business with you.

Yours faithfully,

Limuru Tea Exports Ltd.

(Signature)

S. M. Kimbui

Managing Director



商业书信的写法

分段

每一主题都有独立的段落。有时一个主题极为简洁,例如,因得到一份商品目录而表示感谢时说“Thank you”,这可能就是你所要说的关于那一主题的全部内容。根据这份目录订货或许又是一个独立的问题。往往一个段落只包含一句话,该信的每一主题都有其独立的段落。

Carshoes Ltd.

540 Aba Rd
Port Harcourt
Rivers State

PA/APB

30th March, 19 ____

The sales Manager
Kodar Technical Ltd.
25 Burma Road
Apapa
Lagos

Dear Sir,

Our representative visited your stand at the recent Trade Fair in Calabar and noticed that you manufacture and install air conditioners.

We are interested in equipping our factories and offices throughout the country with air conditioners and would be grateful if you would send us your catalogue with full specifications and price list.

It is important to us that company that supplies the air conditioners should be able to maintain them efficiently and repair them at once in case of breakdown.

Please let us know what discount you can give for the considerable order that we are in a position to make.

Yours faithfully,
Carshoes Ltd.
(Signature)

A. P. Balogun
General Manager

练习 3

下面是一项分段和概括要点的练习。撰写下面这封信,正确划分出它的段落,并将衣服种类逐项列出来。第一段都从左边开始写起。

每一封信的第一段都应说明与受信人或公司的联络目的,可自选下列任何一种方式。

- 点明你最近收到的一封信或者一次电话会谈(如该项练习中的书信样例)。
- 说明看了一则广告或参观了商品交易会,或者经某人介绍(如前面所列举的 Carshoes 有限公司的书信样例)。
- 说明你写信给这个人或团体的原因所在。

要注意开门见山,言语简短。说明联系目的之后,尽可能用几句话解释一下你为什么还要给对方写信。在不显得突然或失礼的情况下,尽量使所说的每一点都简明扼要。