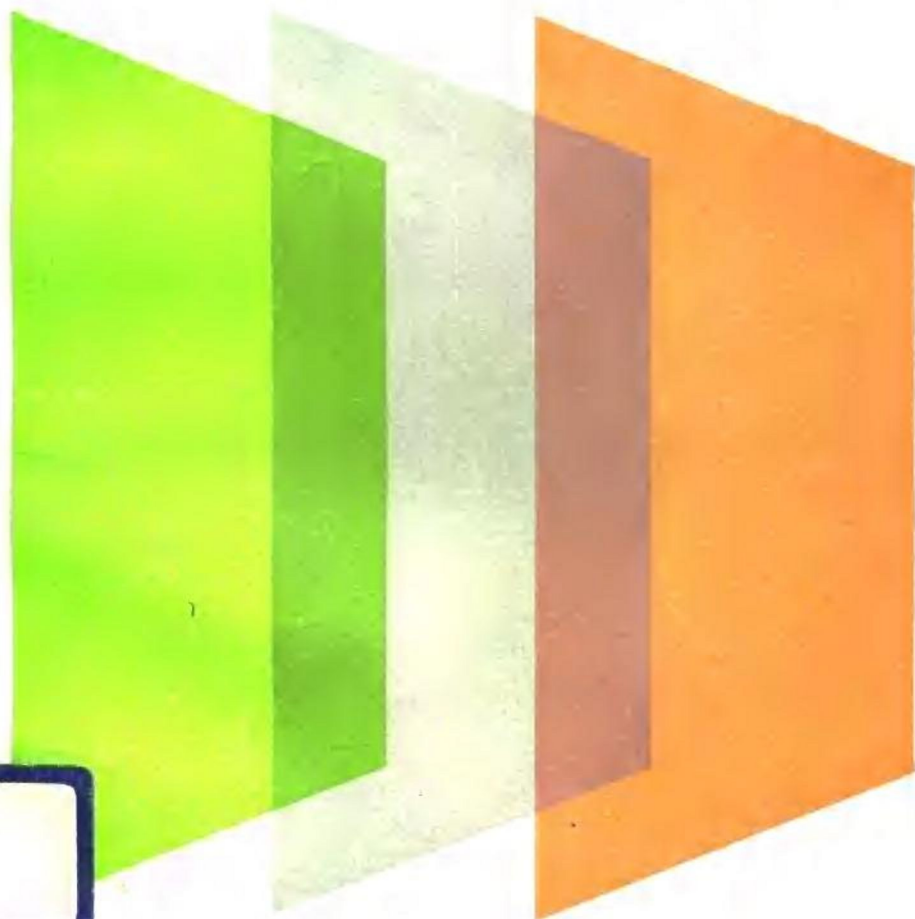


● 企业商务丛书

秘书实务



9

QIYE SHANGWU CONGSHU

主编：陈湛匀 副主编：施永宁 石 岩

上海人民出版社

(沪)新登字101号

策 划 王国平
责任编辑 罗 湘
封面装帧 范一辛

企业商务丛书

秘书实务

陈湛匀 主编

上海人民出版社出版、发行

(上海绍兴路54号)

新华书店上海发行所经销 上海曙光印刷厂印刷

开本 850×1156 1/32 印张 9.75 插页 2 字数 237,000

1994年1月第1版 1994年1月第1次印刷

印数 1—8,000

ISBN7-208-01693-3/F·311

定价 8.25 元

出版前言

当前,我国正在建立和完善社会主义市场经济体制,并积极申请恢复关贸总协定缔约国地位。同时,随着社会主义市场经济的逐步建立和完善,特别是企业进入国际市场以后,竞争也必将更加激烈。从某种意义上说,市场即是商场,而商场即是战场,经营者必须“胸中自有雄兵百万”,才能在商战中稳操胜券。因此,广大职工,特别是厂长、经理、经济管理人员迫切需要了解和掌握市场经济尤其是商务活动方面的知识。鉴此,上海人民出版社隆重推出《企业商务丛书》,以满足广大读者的需要。

本丛书着重论述企业如何转换经营机制,按照市场经济规律办事,积极参与市场竞争;怎样与国际市场接轨,按照国际商务惯例办事,发展外向型经济,走出一条低投入、高产出,在开拓、创新中求生存、求发展的新路。

本丛书的特色是,深入浅出,通俗易懂,案例丰富,操作性强,是广大厂长、经理、经济管理人员的良师益友。

前 言

随着我国经济的发展,需要大量秘书人才,也迫切需要秘书方面的书籍。本书则适应这样的需求,详尽阐述了秘书求职申请、秘书日常工作及职责,并精选大量实例。笔者在下述几方面作了努力。

1. 本书以真实情景作为依托,为读者提供了秘书工作中大量情景和应对技巧。

2. 本书对秘书的各种职责和工作中遇到各种情形都作了精心编排,叙述通俗易懂。

3. 考虑到读者英语程度差异不同,本书对每则英语实例均有译文,以帮助理解。

参加本书编写同志(以姓氏笔画为序)为:石岩、张璃、陈湛匀、施永宁、倪红。

本书由主编陈湛匀,副主编施永宁、石岩审阅修改,通纂定稿。施永宁等作了校对。

由于客观实际的发展和主观条件的局限,加上时间紧迫,书中难免有缺点、错误,敬祈读者指正。

编 者

1993年6月

目 录

第一章 秘书入门	1
第一节 秘书职责	1
第二节 秘书必备的素质和能力	3
第二章 秘书求职与面试	5
第一节 求职申请信和个人简历	5
第二节 秘书面试要诀	11
第三节 面试英语实例	14
第三章 秘书接待	22
第一节 接待方式和礼节	22
第二节 接待英语实例	26
第四章 秘书会议安排	35
第一节 秘书会议职责	35
第二节 会议记录	36
第三节 会议通知、议事日程、会议记录英语实例	38
第五章 秘书档案管理	49
第一节 秘书档案管理	49
第二节 档案资料的贮存	50
第三节 归档分类的类型及其建立	53
第四节 档案管理的基本原则	55
第五节 卡片索引编制方法	55

第六章 秘书旅行安排	58
第一节 旅行前的准备	58
第二节 旅行方式	59
第三节 行程表英语实例	59
第四节 旅行中订票、订房英语实例	65
第七章 秘书电话	76
第一节 正确使用业务电话	76
第二节 写电话留言	83
第三节 秘书电话英语实例	85
第八章 秘书书信	114
第一节 商业书信的组成部分	114
第二节 商业书信的格式	121
第三节 信封的写法	125
第四节 商业书信的 7C 原则	127
第五节 秘书英语书信实例	132
第六节 备忘录	152
第九章 秘书电报电传	155
第一节 电报	155
第二节 电传	170
第十章 秘书现代办公用具	181
附 录	187
一、世界主要国家简况	187
二、世界主要城市与北京时差表	201
三、国内直拨电话区号	209
四、国际长途直拨电话使用法	211
五、世界主要城市间航空距离	218
六、常见英美姓名表	226
七、常用缩写词	277
八、常拼错单词表	286
九、美国五十州	292

十、度量衡表	294
十一、罗马数字	299

第一章 秘书入门

第一节 秘书职责

按照传统的定义,秘书是从事办公室细节工作的人员,包括负责处理办公室书信、文件、归档、接听电话、打字等等,他们的职责十分有限,能力的充分发挥更是有限,他们是上司的传声筒和执行者,所缺乏的是一种首创精神。随着现代技术的发展,现代交通工具及通讯技术的日新月异,国际间企业间互相交往、接触日趋频繁和复杂,面对大量的商业信息和事实,面对这日趋激烈的竞争、瞬息万变的世界,现代秘书的定义范畴和所应具备的职责和能力也已大大扩展了,他们的职责范围和能力已转向多元化和专业化。现在一个精干而可靠的秘书不仅是上司和公司其他人员之间的桥梁,而且还是上司的左右手,虽然各种职位秘书所承担的工作性质、职责不尽相同,但从总体考虑来看,秘书主要有如下职责:

1. 管理上司和自己的办公室。

办公室是日常处理工作的场所,因此秘书应将管理的重点放在将其布置成一个愉悦、高效率的工作环境。

秘书可能与上司同一个办公室,或者自己拥有一个办公室。最现代化的办公室布置被称作为“办公室美化”。按照这种美化布置,办公室里没墙,除了可以移动的板外,是个大的敞开的空间。各种各样高度的屏蔽隔板,能使办公室工作不受干扰。彩色的组合器

具可根据实际需要组合成最适宜的形状。地毯和现代化装饰品、自然的或人工的花卉植物都会产生一种令人舒适的效果,工作环境的圆满布置也常能产生这种效果。要想达到这个效果,在布置之前,有必要认真研究工序情况。如果你想研究办公室的设计、某些设备的准确尺度,那么办公室管理方面的手册和课本都能提供这方面丰富的材料。虽然办公室内布置一些色彩鲜艳的油画或工艺品能改善办公室内单调的气氛,但应该强调提出的是,业余的工艺美术品,费尽心机的花卉布置,由一个四五岁孩子画的图画,大加渲染的廉价宣传品,都将使你的办公室显得粗俗不堪。你的目的是给来访者留下一个宁静悦目的印象或者能成功地赢得其他上司和经理的称赞。保持这样一个有条理的环境,在同样的时间里必定将使你效率大增,工作完成得更快、更多、更出色。

作为每日职责任务之一,秘书应该在每天下班前或上班后做好如下一些工作,以保证办公室始终是一个舒适、高效的场所。

上班后:

- (1) 用吸尘器清洗地毯,打扫房间;
- (2) 擦好办公桌、椅子(包括客人坐的椅子)、档案柜、电话机等,电话机拨盘和电话听筒的两端还需经常消毒;
- (3) 为办公室内的花卉浇水、整理枯叶等;
- (4) 清除纸篓内的纸屑;
- (5) 看墙壁饰物,如挂画、工艺品、镜框等是否有歪斜;
- (6) 有空调器的房间调节好室内温度,有百叶窗的调整好方向,使之保持一致的角度;
- (7) 日历翻至正确日期,时钟检查是否准确;
- (8) 盖章用的橡皮印改为当天日期;
- (9) 报纸、杂志等排列整齐,墨水、便条纸、圆珠笔、铅笔等补充就绪;
- (10) 将日程表和必要的文件资料置于上司和自己的桌上;

(11) 备好当天的报纸让上司能马上阅读;

(12) 准备好茶水。

下班前:

(1) 将所有散置的纸张放进抽屉中去。如果这些纸张必须留在办公桌上,则将它们装进文具用品盒里;

(2) 查看所有办公室现代化用具是否已关闭,电源是否切断,煤气炉是否关紧,抽屉、橱门等是否均锁好等等。

2. 接待客户(详见第三章)。

3. 组织安排会议(详见第四章)。

4. 处理归档资料和信件(详见第五章)。

5. 安排上司出差(详见第六章)。

6. 应接电话(详见第七章)。

7. 撰写业务书信、电报、电传等(详见第八、九章)。

第二节 秘书必备的素质和能力

一名秘书,尤其是一名高层次的秘书,其自身的素质和能力直接关系到公司部门乃至整个公司的发展,其重要性自不待言。随着当今世界空间的扩大,国际交往的增多,很难想象一个只会唯上司指示办事或一个只会讲一门外语的人能充分胜任秘书的工作。在当今广阔的竞争天地,一名优秀的秘书必须具备如下的素质和能力:

1. 有强烈的进取精神、强烈的工作和学习欲望。

2. 有高度的责任心,考虑周密,办事认真负责。

3. 有自我克制能力,处事泰然自若,能随机应变。

4. 有较强的适应新环境、新条件及繁重工作的能力。

5. 有公关意识和能力,措辞达意,仪态得体。

6. 有合作助人、谦虚宽容精神,能和上司、同事及他人融洽交

往相处。

7. 有较强的组织、分析、管理能力。
8. 有高度的保密能力,对上司和公司绝对忠诚。
9. 有强烈的时间观念,严格遵守办公时间。
10. 有良好的写作、听写、速记等能力。
11. 有较强的记忆力。
12. 能熟练运用外语进行日常各项事务(如接电话、接待客户、处理资料信件等)。
13. 能操作处理各种文书的机器设备。
14. 衣着得体。端庄、整洁、轻便为服饰三要素。
15. 具有良好的体质。

第二章 秘书求职与面试

要想谋求秘书之职,一般可通过报纸广告或熟人介绍。现在大多数企业、公司对笔试并不十分重视,他们主要视求职申请信(附个人简历)、推荐信及面试作最后的决定。

第一节 求职申请信和个人简历

求职申请信和个人简历不仅可以反映一个申请者的语言水平,更是申请者性格、素质、智力等的综合体现。所以一份结构清晰、措词得体、简洁全面的申请信和简历对求职的成功至关重要。

求职信和个人简历应该用打字机打在白纸上(不要使用任何单位信纸),打字不能有任何错误或涂改,表达应该达到最大程度的简洁又使对方能够充分理解你的意图和情况,求职信和简历不能用复印件,这种作法往往给人以匆忙、不礼貌的印象。

1. 求职申请信

在打印求职信前,你应该拟定一个提纲,如果写的是一份应征信(即你对某一个广告做出的反应),你必须在第一段文字中,说明你想申请的具体工作职务以及该广告的出处和日期。如果不是一份应征信(即你是自我推荐的),那么除了在第一段中阐述该说明的内容外,还需要说明你对这个企业感兴趣的原因,说明你为什么想去该企业工作,然后你应充分阐明和发挥你在和秘书工作相关

方面的特长。当你提到自己的专长(例如操作一架中文打字机的能力)时,可以说明自己操作的熟练程度,或者附上一份这方面的证书。在其它句子甚至整个段落中,你可以写上一些你想着重强调的内容,以充分展示你对所申请的工作所具有的资格和能力。例如可以写上所受过的相关教育,以前的相关工作经历,所受过的相关奖励和培训等。整封信的语气应该始终坦率和真诚,同时也充满自信。

2. 个人简历

个人简历不只是个人历史的简单回顾,而是侧重于自己专业教育、专业经历和成就的展示。个人简历力求做到重点突出、内容真实、详而不烦。简历并没有完全固定不变的格式,但通常一份简历必须包括如下部分:

(1) 本人身份:可包括自己的全名、性别、出生年月、婚姻状况、家庭地址以及电话号码等。

(2) 接受教育情况:列出你所就读过的学校、毕业年月、系、专业及学历(可从中学写起)。

(3) 参加工作经历:把你曾参加过的每一份工作按照时间顺序(从现在到过去)排列,内容应包括每个受聘单位的名称和地址、工作职务、工作年限等。

(4) 专长:列出你的专门技能。这些技能须和你所申请的工作紧密相关,这样能增强你的竞争力。

(5) 证明人:列出两三位能证明你所受教育、工作经历的证明人。这些证明人最好为教授、系主任、经理等具有较高地位的人,同时包括他们的单位、地址、职位等。在大多数情况下,在这一栏中,你也可只写上如下这句话:

References will be provided on request.

(根据要求可以提供证明人)

注意 1:如果你没有工作经历,可以附上你所修专业中有关商业和秘书方面的课程,也可以附上能证明自己打字、电脑知识等方面的证书或获得过的有关奖励和荣誉,如果你曾做过一些非固定的工作或参加过一些社交活动,也可写入简历之中。

注意 2:个人简历中无需包括下列内容:

- (1) 离开原工作单位的理由或失业的原因;
- (2) 渴望得到的工资;
- (3) 照片。

求职申请信和个人简历实例

[例 1] 求职申请信

123 Smith Lane
Jonesville, SC 98175
June 1, 1993

Ms. Ann Smith
Director, Personnel
ABC Insurance
81 Albany Tower Suite 12
Smithville, ST 12345
Dear Ms. Smith;

The ABC Insurance employment ad on page 16 of the May 30, 1993 issue of the Sunday Republican has attracted my immediate interest. Because I believe that I am qualified for the executive secretarial position in your Medical Claims Department, I am sending you a copy of my resume.

My shorthand rate is 100 wpm; and my typewriting rate is 50 wpm. I am experienced in the use of machine dictation and transcription equipment. I am also thoroughly familiar with the

use of electronic computers.

As you can see from the attached resume, I am currently employed as Medical Office Manager for Dr. Helen P. Thornton who is retiring from practice at the end of July. I believe that the experience gained in this position would be quite useful in medical claims work.

I look forward to a personal interview at your convenience, if you decide to follow up on this initial application. ABC Insurance is indeed a fine company—one for which I know I would enjoy working.

Sincerely yours,
Card C. Mannington

亲爱的史密斯女士：

刊登在 1993 年 5 月 30 日《共和星期日》16 页上的 ABC 保险公司招聘广告，立即引起了我的兴趣。我现在奉寄一份个人简历，因为我确信自己能胜任你们“医疗赔偿”部门的行政秘书职务。

本人的速记速度为每分钟 100 字，打字速度为每分钟 50 字。本人具有操作口述记录机和录音设备的经验。本人还通晓电脑的使用。

正如你能在附呈的简历中所看到的那样，目前我作为医疗办公室的管理人，在为海伦·P·桑顿医师服务。这位医师将于 7 月底休业。我相信在这个岗位上积累的经验，对“医疗赔偿”部门的工作将是十分有益的。

如果你决定在这份简历的基础上作进一步的了解，我期望在你认为方便的时候，安排一次私下面试。ABC 保险公司确实是一个令人瞩目的公司——就我知道的这一点来说，我乐意为她服务。

你忠诚的
卡德·C·曼宁顿

[例 2] 个人简历

Resume

Personal Information

Name: Card Conners Mannington

Home Address: 123 Smith Lane

Jonesville, SC 98175

Telephone: (300) 567-8910

Date of Birth: May 6, 1947

Marital Status: Married

Education:

1958 — 1960 Business Education Dept. , Mason County
Community College, Jonesville, SC 98175

1954 — 1958 Jonesville High School, Jonesville, SC
98175, Diploma

Employment Experience:

October 1974 — present Helen p. Thornton, MD
129 Main Street
Jonesville, SC 98175
Medical Office Manager

June 1965 — October 1974 BR Pharmacenticals
12 Industrial part Drive
Smithville, SC 12345
Secretary to Dr. Kenneth Preston Group Leader,

June 1960 — June 1965 Jonesville Municipal Hospital
Jonesville, SC 98175
Director, Surgical Secretarial
Services 1963 — 1965
Secretary, Surgical Services
1962 — 1963

Typist, Business Office 1960
—1962

Special Skills

Medical Stenography
Fluency in French

References

References will be provided on request.

个人简历

个人情况

姓名:卡德·康纳斯·曼宁顿
住址:南卡罗来纳州(邮政编码:98175)
琼斯维拉城
史密斯巷 123 号

电话:(300)567—8910

出生年月:1947 年 5 月 6 日

婚姻状况:已婚

学历

1958—1960 年 南卡罗来纳州 琼斯维拉城
麻逊县公共学院 商业教育系
1954—1958 年 南卡罗来纳州 琼斯维拉城
琼斯维拉中学 获毕业文凭

工作经历

1974 年 10 月—至今 南卡罗来纳州 琼斯维拉城
曼恩路 129 号 海伦·P·桑顿医疗所
任医疗办公室管理者
1965 年 6 月—1974 年 10 月 南卡罗来纳州 史密斯维拉城
工业停车场 12 号
BR 药剂房
任卡纳斯·伯累斯顿医师小组领导秘书
1960 年 6 月—1965 年 6 月 南卡罗来纳州 琼斯维拉城