

ENGLISH

新一代上班族的案头小百科



秘书



叶淑霞 / 编著

英语

ENGLISH FOR
SECRETARIES

外文出版社

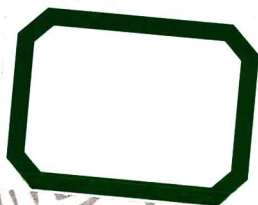
FOREIGN LANGUAGES PRESS

ENGLISH

新一代上班族的案头小百科



秘书



叶淑霞 / 编著

英语

ENGLISH FOR
SECRETARIES

外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书英语 / 叶淑霞编著. — 北京: 外文出版社, 2004

ISBN 7-119-03667-X

I. 秘… II. 叶… III. 秘书—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 023014 号

外文出版社网址:
<http://www.flp.com.cn>
外文出版社电子信箱:
info@flp.com.cn
sales@flp.com.cn

著作权合同登记图字: 01-98-2373

台湾学习出版有限公司授权外文出版社

在中国大陆地区独家出版发行中 (简体字) 英文版

秘书英语

作 者 叶淑霞

责任编辑 汪长莹 王 蕊

封面设计 吴 涛

印刷监制 冯 浩

出版发行 外文出版社

社 址 北京市百万庄大街 24 号

邮政编码 100037

电 话 (010) 68995963 (编辑部)

(010) 68329514 / 68327211 (推广发行部)

印 刷 三河市三佳印刷装订有限公司

经 销 新华书店 / 外文书店

开 本 大 32 开

字 数 200 千字

印 数 00001-10000 册

印 张 9

版 次 2004 年第 1 版第 1 次印刷

装 别 平

书 号 ISBN 7-119-03667-X / H · 1580 (外)

定 价 16.00 元

版权所有 侵权必究

序 言

——没有人天生就精通秘书的十八般武艺，什么专业知识都需要学习，*English For Secretaries* 这本书处处为您设想，让您在短期内把握住秘书英语的要诀，在职业竞技场上稳操胜算。

*** 由浅入深，学例最详尽，资料最丰富 ***

本书从《秘书英语入门》开始，详实介绍秘书这一行的现状与出路，并且以图解的方式，分条列出秘书的责任、工作范围、秉性与能力，豁然开朗，了解到秘书身负的职责攸关重大，的确不可小觑。

“秘书英语必备常识”这一章，揭示秘书必须精通的诸种范畴，举凡英语书信的视觉技巧、书写信函的原则以及书信的新规则、新格式，都有详细完整的介绍，让您不致与潮流的趋势脱节，掌握时代的讯息。

其次，“秘书求职与面谈”一章，教您如何找到求职的门路，面试的事前准备要项、服装仪容与评分标准等，均辟有专文解说，并附有“秘书面谈实例”作为参考，让您无往而不利。

*** 本书帮您步上专业秘书的坦途 ***

“包罗最广泛”是本书最大的特色。在“模范秘书英语书信”、“秘书电话英语”、“国际礼仪电报”等各章中，写好英文

书信、电报与精通电话英语等秘诀一一呈现。本书以循序渐进的内容，清晰美观的编排，让您立即收到举一反三，融汇贯通的效果。

如何和客户应对、翻译，也是 *English For Secretaries* 的重点之一。“秘书接待英语”、“秘书翻译对策”这两章即针对此，务期让您在应对态度、接待英语、翻译技巧与原则等各方面，均能拿捏得恰如其分。

本书每一章均附有“秘书自我测验”，并特辟“秘书必备常识”，从秘书服装、宴会的饮酒常识、介绍的先后顺序，到安排商业午餐、名片的收受、White Tie 与 Black Tie 的区别，均有详细的文字介绍，让您在各种场合，永远表现合宜、出色，深受上司器重。

成熟、有智慧的您，读了本书，将步向专业秘书的坦途，迎向愉快、充满自信的未来。

编者 谨识



目录

第 1 章 秘书英语入门 1

第 2 章 秘书英语必备常识... 7

第 3 章 秘书求职与面谈... 21

第 4 章 模范秘书英语书信... 39

1) 求职与应聘 40

2) 就任、升迁、转任 63

3) 介绍信..... 78

4) 联系与谢意 91

5) 出差、视察的行程表 104

6) 上司不在时处理信件 115

7) 预约旅馆 121

8) 预约飞机座位 133

9) 纪念酒会邀请与回复..... 147

10) 公司合并与迁移通知 158

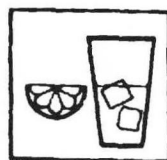
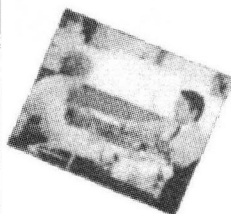
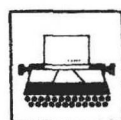
11) 开设分公司通知 166

12) 开会通知 174

13) 演讲邀请函 184

14) 疾病慰问函..... 192

15) 死亡通知、吊唁函..... 195



第 5 章 秘书接待英语..... 201

- 1) 接待态度..... 202
- 2) 秘书接待实例..... 207
- 3) 秘书接待自我测验 217

第 6 章 秘书翻译对策 ... 225

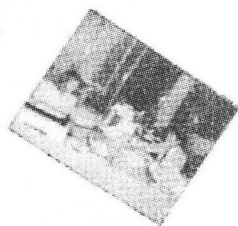
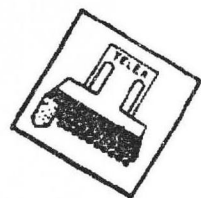
- 1) 秘书翻译技巧 226
- 2) 秘书翻译自我测验 231

第 7 章 秘书电话英语..... 235

- 1) 打国际电话的方法 236
- 2) 秘书电话英语实例 237
- 3) 电话中传达名字拼法 261

第 8 章 国际礼仪电报 ... 263

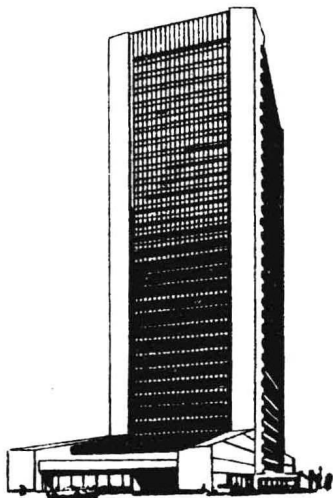
- 1) 祝贺客户或同业结婚
(*Marriage*) 265
- 2) 祝贺客户或同业弄璋(瓦)之喜
(*Brith*) 267
- 3) 祝贺客户或同学生日
(*Birthday*) 268
- 4) 祝贺晋升、获胜、开幕
(*Promotion and Success*) 270



- | | |
|---|--|
| | |
| 5) 祝客户或同业圣诞快乐
(<i>Christmas Greetings</i>) 271 | |
| 6) 祝客户或同业新年快乐
(<i>New Year Greetings</i>) 273 | |
| 7) 向客户或同业致同情与吊唁
(<i>Sympathy And Condolence</i>) ... 275 | |

第 1 章

秘书英语入门



磨练国际性辨识力

由于交通工具及通讯技术的日新月异,使得国际间互动关系愈趋复杂。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。居于公司要职人员,必须快速处理大量的资讯并适时正确的下达判断,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。

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。

其实双语秘书,并不只是在外商公司才需要,国内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或技术合作息息相关。

目前国内企业国际化程度逐年提高,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。

然而,只要有英文能力就能胜任秘书的工作吗?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,但是他雇佣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明白了,最后不得不自行提出辞呈。

秘书的职责

秘书究竟必须做些什么?确切来说,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,率先汇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 就想到为上司工作(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,更须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。

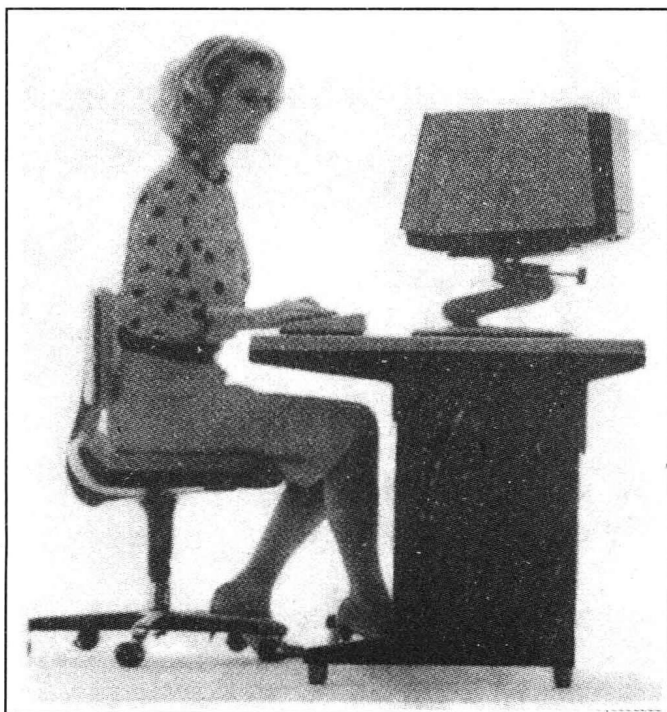
然而,经过统计资料显示,在职的秘书们认为,最重要的一项秉赋就是 initiative(进取心)。她们认为帮助工作忙碌的上司,不是等指示下了才去做,而是自己率先处理安排,积极地加以辅助。因此,具备有 initiative,即可说明此秘书能力过人;在众多条件中,最能博取上司信赖,最能表现杰出者,也具有 initiative。

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

【秘书秉性】

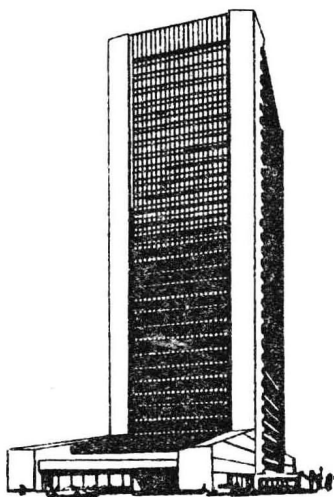
1. 明朗的性格
2. 积极的态度
3. 高度协调能力
4. 恰当的礼仪
5. 谦虚
6. 正确的措辞
7. 合宜的服装仪表
8. 优雅的仪态
9. 强烈的时间观念
10. 可调适自己的情绪
11. 有责任感
12. 有实践力

- 13. 杰出的表达能力
- 14. 有理解、判断的能力
- 15. 精神集中
- 16. 有远见
- 17. 有企划能力
- 18. 做事踏实
- 19. 记忆力好
- 20. 有高度保密能力
- 21. 身体健康



第2章

秘书英语必备常识



商业书信的重点

秘书必须经常要把上司口述的东西笔记下来，或将上司录好的东西打成信件。因此，秘书必须具备打字、速记或其他方法做笔记的技巧，有为上司撰写文案的能力。

例如当秘书知道，上司收到谢函或书信而迟迟未作复，那么就应该机警地自拟文案，如 “I have drafted a thank-you note to Mr. Bright. Will you be able to use it?”（我已拟妥一封给布莱特先生的谢函，可以派上用场吗？），呈示上司，或许因此而使您有机会处理更加重要的事务。

以下就来谈谈英文商业书信的书写重点，必能让您学到更完美的沟通技巧。

信函的架构

若不经修饰，劈头就写这封信的目的，是非常不明智的，应该预先考虑信函的架构。

例如，当你写说服式的书信，可以考虑使用 *general-specific-conclusion*（一般——明确——结论）的方式。即先表示一般性的看法（*general*），再指出这种看法吻合现所谈之事（*specific*），最后导向结论（*conclusion*）。

如果是推销货品，就采 AIDA 的方式，首先引起读者的 *attention*（注意），再使他有 *interest*（兴趣），而后引起对方的购买 *desire*（欲望），最后导向购买的 *action*（行动）。或者也可以考虑用 4Ps，即 *Picture*（描写），*Promise*（允诺），*Prove*（证明），和 *Push*

(驱使)的结构。

所有信函中以**拒绝函**为最难。第一段感谢对方的来信,做成 *buffer zone* (缓冲地带),将肯定的部分叙述于前,然后在第二段中表明本意,最后写上若有机会请再惠予指教。也就是用肯定的段落夹写否定的内容。任何信件的结尾语都必须爽快而坦诚。

牢记 6Cs 的原则

6Cs 即 *correctness* (正确), *completeness* (完整), *clearness* (清晰), *conciseness* (简洁), *consideration* (体贴), *courtesy* (有礼) 的六个 C。

(1) *correctness* (正确) 且 *completeness* (完整) 的信函

商业文书绝不容许有误。若数字或其他内容有误就失去其作为资料的价值,而且因疏忽造成的错误也会使对方失去信心。若文章无误但丢三忘四、有遗漏、重点不明、令人不知所云,这样的信函其价值也已减去大半。要做到 *Completeness*, 可以 5 个 W, 1 个 H: *Who* (何人), *When* (何时), *Where* (何地), *What* (何事), *Why* (原因), *How* (方式) 为书写目标,留心结构要领,并务使论述明确。

(2) *clearness* (清晰) *conciseness* (简洁) 的信函

以往的商用书信喜欢用生硬的写法及客套话。其实,在商业上,平易洗练的用法、简明扼要的的文句才是必备条件。例如,把 *at the time of this writing* 改写成 *now*, 把 *owing to the fact that* 改成 *because*, 是不是简洁多了?! *clear*、*concise* 的信函,不但减