

国际商务秘书

模拟实训教程

主编 胡荣华 曾 洁



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

● INTERNATIONAL

● BUSINESS

● SIMULATING

● PRACTICE

全国外经贸职业院校模拟实训系列教材

国际商务秘书模拟实训教程

主 编 胡荣华 曾 洁

副主编 李学龙 邓筱玲

主 审 罗凤翔 古兰波

中国商务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务秘书模拟实训教程/胡荣华, 曾洁主编. —北京: 中国商务出版社, 2007. 5
(全国外经贸职业院校模拟实训系列教材)
ISBN 978-7-80181-689-4

I. 国... II. ①胡... ②曾... III. 国际贸易-秘书-高等学校: 技术学校-教材 IV. F74 C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 064497 号

全国外经贸职业院校模拟实训系列教材

国际商务秘书模拟实训教程

主编 胡荣华 曾洁

中国商务出版社出版

(北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码: 100710

电话: 010—64269744 (编辑室)

010—64245984 (发行部)

零售、邮购: 010—64263201

网址: www.cctpress.com

E-mail: cctp@cctpress.com

北京中商图出版物发行有限公司
责任公司发行

嘉年华文有限责任公司排版

北京密兴印刷厂印刷

787毫米×980毫米 16开本

16.25 印张 301 千字

2007 年 5 月 第 1 版

2007 年 5 月 第 1 次印刷

印数: 4000 册

ISBN 978-7-80181-689-4
F·1018

定价: 27.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 64212247

前 言

成为一名合格的国际商务秘书，你准备好了吗？

在经济全球化的今天，国际贸易比以往任何时代都要频繁、活跃、生机勃勃。国际商务秘书是浩浩荡荡国际商贸大军中的一员，是国际商务组织、团队领袖的追随者和协助者。忠于组织、追随领导、联络内外、沟通上下、协调左右、处理事务、服务客户，是国际商务秘书的使命和职责。然而，要履行好国际商务秘书这份职责绝非易事。国际商务的涉外贸易特性对国际商务秘书从业人员提出了比一般普通秘书更高的要求，除了需要具备办文、办会、办事等基本的秘书职业素养外，还要求能够熟练地运用外语，懂得国际商务法则和惯例，了解贸易方的文化背景及民情风俗。商场如战场，时尚潮流日新月异，国际市场变化莫测，因而敏锐的洞察力、灵活的选择力、迅速的行动力更是国际商务秘书需要不懈追求的职业品格。

按国际惯例，商务秘书从业人员只有通过专门的理论学习、实操培训，取得商务秘书职业资格考核证书，才能获得商务秘书的上岗资格。为了与国际接轨，提升国际商务秘书从业人员的职业素养，同时也为了改变职业教育中重理论轻实践的现象，强化国际商务秘书人员实践操作能力的培养，我们组织编写了这本《国际商务秘书模拟实训教程》。全书以“模拟实践”为切入口，以“项目训练”为链条，以“实例操作”为重点，将国际商务秘书应知应会的职业素养与能力融为一体，实行综合训练。在具体编写设计中，以远东时装股份有限公司（模拟公司）行政部门秘书夏萌的日常工作为主线，

以主要业务为项目，以案例实训为重点而展开模拟训练。全书内容共分十个项目，分别由国际商务秘书模拟实训室介绍、国际商务秘书必备知识和技能、商务礼仪、办公室事务管理、办文实务、办会实务、商务沟通、商务活动、信息与档案管理、办公设备、在线办公等组成。每一项目又分为规范模式和实训两大部分：规范模式以案例的形式出现，由职业规范、注意事项、说明、习惯用语（或书面形式）等构成；实训部分设有相关练习，每个练习由业务背景、实训要求、实训提示、实训道具等构成，从不同角度设计情景，由易到难供不同层次学校学生选用。规范模式是商务秘书日常工作经常出现和必须重视的，实训部分是对规范模式的巩固和补充。全书以中文为主，英文为辅，共有 10 大项目 23 个规范，建议 76 学时完成。

本教程试图体现设计新颖，可操作性强的特点。在编写过程中，整个编排以国际商务秘书的日常规范为先导，实训案例、注意事项为后盾，选择内容模拟仿真度高，与涉外企业商务秘书的实际工作过程相符，改变了商务秘书类教材以理论说教为主的旧模式，增强了时代感和实用性。本教程适用于高等职业院校、中等职业学校和职业高中所开设的国际贸易、商务英语、文秘（商务秘书方向）专业的实训教学，也是涉外企业国际商务秘书岗前培训和日常业务操作中不可多得的教材和参考书。

本教程由广东青年干部管理学院院长胡荣华副教授担任第一主编，广东省经济贸易学校文秘专业主任、高级秘书曾洁高级讲师担任第二主编；广东青年干部管理学院副院长李学龙任第一副主编，广东省外贸学校邓筱玲讲师任第二副主编。本教程的编写立意和项目一由曾洁撰写；项目二由广东省经济贸易学校奚巧珊讲师撰写；项目三由广东省经济贸易学校宋健讲师撰写；项目四由邓筱玲撰写；项目五由广东青年干部管理学院王小玲讲师撰写；项目六由广东青年干部管理学院孙逊华副教授撰写；项目七由李学龙撰写；项目八由山东省外贸学校崔秀仲高级讲师撰写；项目九、十由山东省外贸学校彭斌讲师撰写；全书的英文部分由广东省经济贸易学校讲师、翻译古兰波撰写。广东省对外贸易学校副校长、全国国际商务单证

考试认证中心专家罗凤翔高级讲师任教材的第一主审、古兰波任第二主审。

本教程的编写参考了大量的文献资料（见参考书目），还引用了其中的一些内容。我们向这些文献的作者和出版者表示感谢，也向有兴趣深入学习的读者推荐这些书籍。

编 者

2007年2月

目 录

Contents

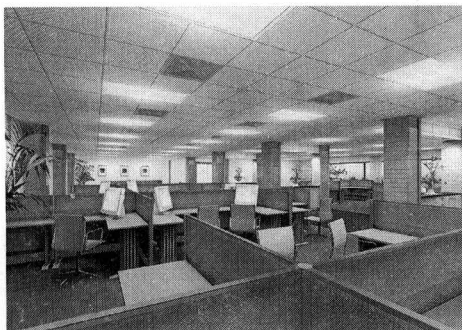
国际商务秘书模拟实训室介绍.....	1
INTERNATIONAL BUSINESS SECRETARY SIMULATE OFFICE	
模拟公司和人物介绍.....	3
INTRODUCTION TO THE SIMULATE COMPANY & PERSONAGES	
项目一 国际商务秘书必备的知识 and 技能.....	5
PROJECTS ONE INTERNATIONAL BUSINESS SECRETARIES' PERSONAL	
QUALITIES	
规范一 国际商务秘书的知识要求和基本技能.....	6
Modular 1 International Business Secretarial Skills & Abilities	
规范二 国际商务秘书的职业道德.....	12
Modular 2 International Business Secretaries' Personal Qualities	
项目二 商务礼仪.....	16
PROJECTS TWO BUSINESS ETIQUETTE	
规范一 国际商务秘书职业形象.....	17
Modular 1 The Personal Qualities' Image of International Business	
Secretary	
规范二 电话礼仪.....	33
Modular 2 Telephoning Etiquette	
规范三 接待礼仪.....	41
Modular 3 Etiquette for Receiving Visitors	

项目三 办公室事务和管理	52
PROJECTS THREE OFFICE TASKS	
规范一 办公用品与办公环境	53
Modular 1 Office Supplies & Working Surroundings	
规范二 印信和财务管理	65
Modular 2 Signets & Financial Affairs	
规范三 值班管理	80
Modular 3 On Duty Affairs	
项目四 办文实务	86
PROJECTS FOUR WORD & ARTICLES PROCESSING	
规范一 国际商务文书的收文和发文	87
Modular 1 Incoming & Outgoing Business Articles	
规范二 商务文书的写作	92
Modular 2 Business Articles Writing	
项目五 办会实务	109
PROJECTS FIVE PLANNING & ORGANIZING A MEETING	
规范一 会议的筹备	110
Modular 1 Preliminary Arrangements	
规范二 会议实务	127
Modular 2 Meeting Affairs	
项目六 商务沟通	136
PROJECTS SIX BUSINESS COMMUNICATION	
规范一 与客户沟通	137
Modular 1 Communicating With Customers	
规范二 多向沟通	145
Modular 2 Communicating Within Company	
项目七 商务活动	152
PROJECTS SEVEN BUSINESS ACTIVITIES	
规范一 商务会谈	153

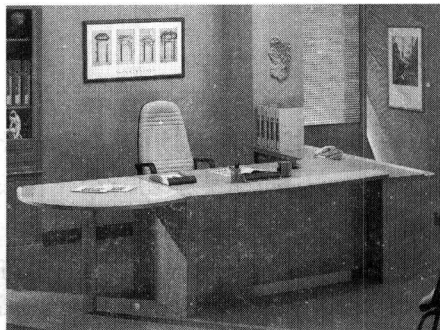
Modular 1 Business Visiting & Negotiation	
规范二 商务旅行.....	166
Modular 2 Business Trip	
规范三 大型活动组织与策划.....	179
Modular 3 Business Events Organizing & Planning	
 项目八 信息与档案管理.....	 188
PROJECTS EIGHT MANAGEMENT OF INFORMATION & FILES	
规范一 信息管理.....	189
Modular 1 Information Management	
规范二 档案管理.....	196
Modular 2 Filing	
 项目九 办公设备应用.....	 203
PROJECTS NINE OFFICE INSTALLATION APPLYING	
规范一 电子速记与编排.....	204
Modular 1 Electro Shorthand & Compose	
规范二 传真、复印和电子邮件.....	216
Modular 2 Fax, Photocopy & E-mail	
 项目十 在线办公.....	 226
PROJECTS TEN ONLINE WORK	
规范一 网络沟通平台和方法.....	227
Modular 1 Internet Platform for Communion	
规范二 在线商务.....	237
Modular 2 Electronic Commerce Online	
 参考文献.....	 249

国际商务秘书模拟实训室介绍

International Business Secretary Simulate Office



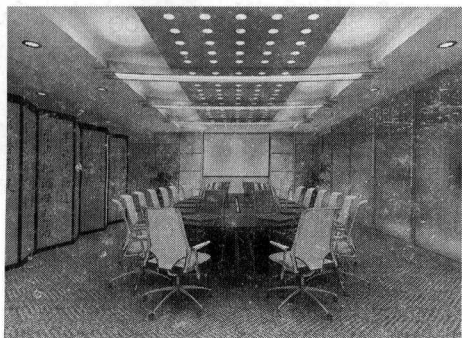
部门办公室 Department Office



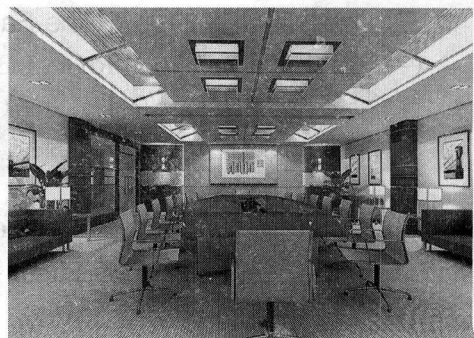
办公桌 Desk



接待室 Reception Room



圆型会议室
Roundtable Meeting Room



长型会议室
Long Table Meeting Room

说 明

一、秘书实训室功能 (Function of the Training Office)

(一) 秘书和相关专业的学生上岗前能了解即将入职的工作岗位和工作环境

Being helpful for the learner too familiar with the working Environment.

(二) 了解办公设备对工作的重要性

To understand the importance of Office Facilities.

(三) 熟悉办公设备的使用

To familiar with the usage of Office facilities.

(四) 运用所学的知识掌握秘书工作的程序

To grasp the working process of a secretary.

二、秘书实训室功能区 (The Training Activities Area)

(一) 接待室 Reception Room

(二) 会议室 Meeting Room

(三) 办公室 Office

三、秘书实训室的配备 The Facilities of Secretaries' Office

(一) 接待室 (Reception Room Including)

前台办公桌(Reception Table)、电话(Telephone)、电脑(Computer)等。

接待区沙发(Sofa)、茶几(Tea Table)、书报(Magazine)、茶水(Tea & Water)等。

(二) 会议室 Meeting Room

会议桌 (Meeting Table)、椅子 (Chair)、多媒体投影设备 (Multimedia equipments)、茶水 (Coffee Machine) 等。

(三) 办公室 Office

办公台(Desk)、电脑(Computer)、电话(Telephone)、文件夹(Folder)、文件柜(Files cabinet)、传真机(Fax)、复印机(Photocopier)、办公用品(Office Supplies)等。

模拟公司和人物介绍

INTRODUCTION TO THE SIMULATE COMPANY & PERSONAGES

一、模拟公司介绍 (Introduction To The Simulate Company)

公司名称：远东时装股份有限公司（简称“远东时装公司”），创建于1996年，民营企业。

公司住所：总部设在广州，上海、大连、北京、香港等地设有办事处，在深圳有生产企业。

公司业务范围：生产、销售“远东牌”高、中档服装。

公司市场分布：主要市场分布在欧洲、美洲和非洲，中国香港、内地也有少部分产品销售。

公司规模：现有员工500人，年营业额8000万元。

二、主要人物介绍 (Introduction To The Main Personages)

张小鹏：45岁，毕业于美国麻省理工大学，从事服装行业十几年，喜欢打高尔夫球。他是一位亲切和蔼的绅士。

夏萌（女）：是刚刚入职远东时装公司行政部门的秘书。有点冒失的她不时犯点小错误，但她勤奋好学，工作认真，有责任感，在张小鹏副总经理和其他资深同事的指导下，逐渐成为一名合格的秘书。

三、模拟公司相关人员介绍(Introduction To The Parties Concerned)

1. 公司领导

董事长兼总经理：谢宁

副总经理：张小鹏、郑为、李民

2. 部门经理

行政部门经理：Anly

商务部门经理：孙亚舟

人事部门经理：李晓勤

财务部门经理：王新安

3. 行政部门秘书

夏萌、赵海

项目一 国际商务秘书必备的知识和技能

PROJECTS ONE

INTERNATIONAL BUSINESS SECRETARIES' PERSONAL QUALITIES

一、内容提要 Brief Introduction

本项目介绍新入职的秘书应具备的知识要求、能力要求和秘书工作的基本职能，秘书的职业道德，强调秘书人员的保密意识和作为领导的助手沟通上下、联系左右的桥梁所应具备的爱岗、敬业精神。

In this unit we introduce the general Secretaries' Personal Qualities; a secretary is expected to relieve the executive of various administrative details; he or she is to required to coordinate and maintain effective office procedures and efficient work flow, and must be able to implement policies and procedures set by the employer; and also be able to establish and maintain harmonious working relationships.

二、实训要点 Key Points To Practice

1. 按照国际商务秘书的知识、能力和岗位要求，对照自身情况，给自己定位。
2. 了解所在企业的生产、经营概况和组织架构。
3. 根据分工安排，熟悉所服务的上司和各部门的情况。
4. 参照范例，培养自身的保密意识。

1. To fulfill the major duties of a secretary and to be very well qualified for the job according to the important secretarial skills and abilities.

2. Learning the company's operations and the organized system.

3. The secretary should provide a vital link between her employer and his various contacts, to be familiar with all the necessary situations.

4. According to the samples, you must learn to be secretive without appearing to be, so this requires a knack.

规范一 国际商务秘书的知识要求和基本技能

Modular 1

International Business Secretarial Skills & Abilities

一、必备知识和技能 The Essential knowledge & Skills

国际商务秘书必备的知识和技能以及国际商务秘书的基本职能分别见图 1-1、图 1-2 及图 1-3 所示。

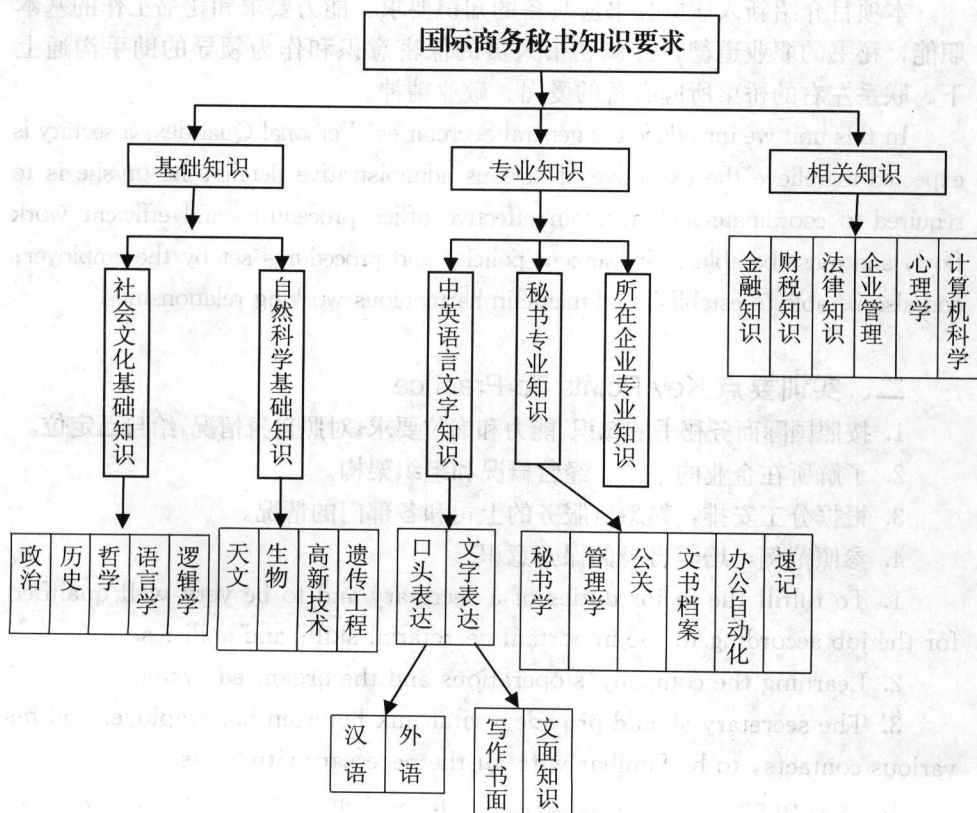


图 1-1 国际商务秘书知识要求

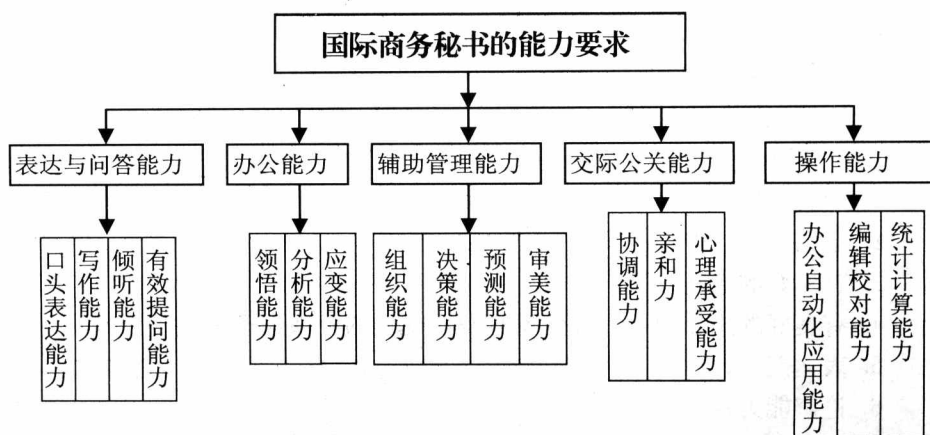


图 1-2 国际商务秘书的能力要求

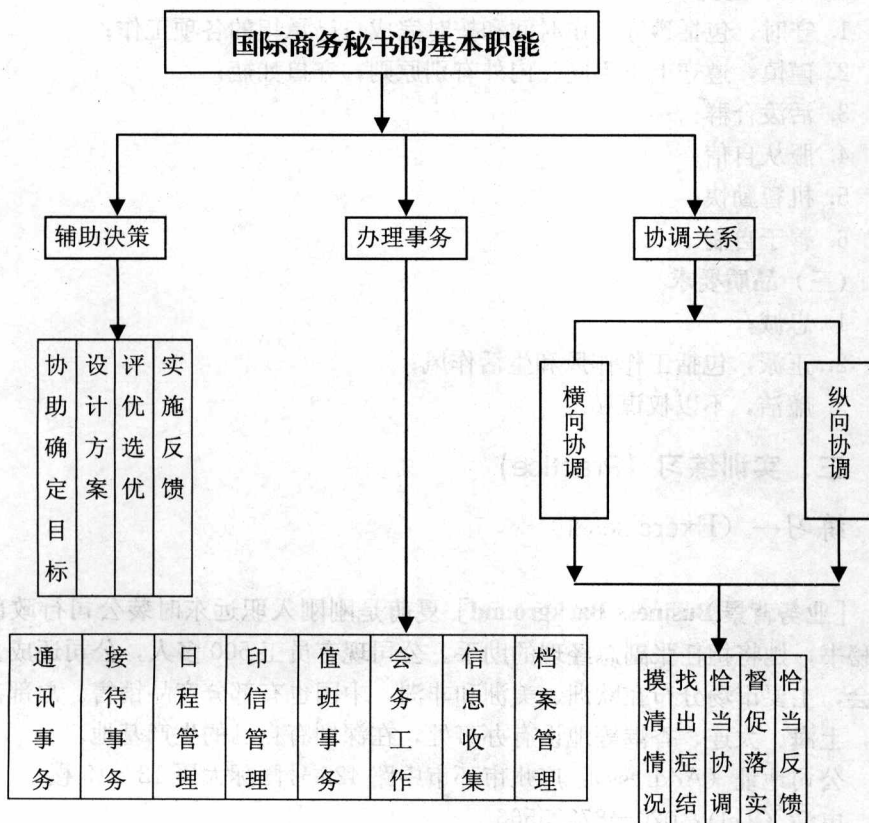


图 1-3 国际商务秘书的基本职能

二、注意事项 (Main Points)

秘书除个人修养外还必须具备如下非技术要求:

(一) 智力要求

1. 注意力集中;
2. 记忆力强;
3. 有良好的判断能力;
4. 有良好的想象力,以胜任没有操作规程的各项任务;
5. 表达能力;
6. 论辩能力;
7. 学习能力。

(二) 个性要求

1. 守时,包括遵守工作时间和按时完成自己承担的各项工作;
2. 谨慎,遵守上下不同、内外有别原则,守口如瓶;
3. 活泼合群;
4. 服从自信;
5. 机智勤快;
6. 善于自制。

(三) 品质要求

1. 忠诚;
2. 正派,包括工作作风和生活作风;
3. 廉洁,不以权谋私。

三、实训练习 (Practice)

练习一 (Exercises 1)

[业务背景 Business Background] 夏萌是刚刚入职远东时装公司行政部门的秘书,她将担任张副总经理的助手。公司现有员工 500 多人,公司还成立了工会,主要市场分布在欧洲、美洲和非洲,中国也有部分产品销售。总部在广州,上海、大连、香港等地设有办事处,在深圳有自己的生产基地。

公司地址 (Address): 广州市环市中路 425 号国际大厦 12-15 楼

电话 (Tel): 020-87225566

传真 (Fax): 020-87235566

网址 (Website): <http://www.ydsz11821.com.cn>