

张拥军 雨 鸣 郑 珺 编
上海译文出版社

英文 秘书 指南



英文秘书指南

张拥军
雨 鸣 编
郑 琚

上海译文出版社

英文秘书指南

张拥军 雨鸣 郑珺 编

上海译文出版社出版、发行

上海延安中路 955 弄 14 号

全国新华书店经销

上海长鹰印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 9 字数 180,000

1995 年 8 月第 1 版 1995 年 8 月第 1 次印刷

印数：0,001—5,000 册

ISBN 7-5327-1621-X/H·298

定价：9.30 元

前 言

中国改革开放政策的实施使三资企业、中高级宾馆等机构在全国大地上如雨后春笋般涌现出来。随之而来的是，英文秘书这一职业日益看好。尽管英文秘书和想获此职业的人成千上万，但英文秘书这一职业的性质特点，英文秘书的职责范围，怎样才是一个合格的英文秘书以及如何获取英文秘书职业等一系列问题尚未被人们所认识。本书就是为英文秘书和想从事这一职业的人编写的。让他们了解作为一名英文秘书所必须懂得和注意的一系列事项。全书共分九章，第一章秘书职业；第二章预约和接待来访；第三章处理来往函件；第四章正确使用电话、电报、电传；第五章安排旅程；第六章如何存档；第七章如何写商业信件、商业报告；第八章协助安排会议、作会议记录；第九章如何争取秘书职业。

本书是在参阅了大量中外有关秘书学的专著，结合我国的实际情况，在教学实践的基础上编撰而成的。

由于编者水平有限，对书中存在的错误或不当之处，敬请指正。

编者

1993年1月于上海

目 录

第一章	秘书职业·····	1
第二章	预约和接待来访·····	18
第三章	处理来往函件·····	54
第四章	正确使用电话、电报、电传·····	66
第五章	安排旅程·····	106
第六章	如何存档·····	115
第七章	如何写商业信件、商业报告·····	140
第八章	协助安排会议、作会议记录·····	207
第九章	如何争取秘书职业·····	240

第一章

秘书职业

做一名秘书意味着什么？关于这一职业，人们往往存在着普遍的错误观点。一种观点认为所有的秘书都是倍受压迫，所有的上司都是乱用职权的笨蛋，如果让秘书来处理事务的话，整个世界会变得更好。另外一种与此矛盾的观点认为秘书是短期过渡性的岗位，从秘书做起是通向管理阶层的必由之路。这是两种片面的观点。

有些人，当他们突然意识到秘书是多么重要时，马上草草下结论：秘书在处理一切事务。其实，秘书和经理，或者上司，有着不同而又相互补充的作用。为了完成全局工作，一名秘书有着和经理一样重要的作用，只有秘书的密切配合才能使经理在另一层次顺利地尽其职责，缺了哪一方面都不行。

正确的定义应该是：秘书是经理的助手，熟知办公技巧，在没有直接监督的情况下行使职责，在职权范围内发挥主动性，做出判断和决定。

那么，秘书工作的特点是什么呢？首先，秘书意味着为别人工作。这点很重要，当你准备在这领域工作时，你必须认识到并乐意接受这一点。秘书的作用就是协助一个有着更高职位、更大职责的人工作，所以秘书有时称为行政助理 (Administrative assistant) 或执行助理 (Execu-

tive secretary)。其次，你在公司里的职位并没有给你超越其他人的权力，你没权影响全公司的活动。因此，那些一心想要职权的人，做了秘书就难以满意。

秘书的作用

秘书担当起办公室与各部门或外界联系的重要角色。事实上，秘书在好几个方面担任着联系的任务。

1. 管理层和下属之间。
2. 管理层与客户之间。
3. 秘书与其它层次工作人员之间。
4. 一名经理与其他同层次经理之间。

大多数经理都愿意将大量工作交给秘书办理，他们需要从日常事务中抽出时间，集中精力进行规划、预测和执行项目。总之，秘书和上司应团结一致，密切配合，经理作决定，秘书必须贯彻实施。

秘书工作有多种形式。小公司里的接待员 (Receptionist) 经常是多面手。秘书的主要作用是帮助建立良好的公共关系，这工作需要其有宜人的性格和良好的交际技巧。速记员 (Stenographer) 的主要作用是用速记符号作记录，并兼作打字员把速记符号用打字机表达成标准文字。

而秘书综合了速记员、打字员和接待员的作用。此外，秘书还必须具备其它各种才能和技巧。比如说，必须懂得怎样存放和协助查找资料，怎样写各种商业信函。

在小公司里，秘书工作范围很广，这给了秘书涉及各方面的机会和经验，同时也给了他们晋升的机遇。与此相

反，在大公司里，秘书被安排在指定的部门，比如市场部、产品部或人事部。与小公司里的秘书相比，他们就少了许多了解各部门的机会。

做一名秘书的必备条件

忠诚是对秘书的第一要求。如果连自己的秘书都不能让人信任，还能相信谁呢？secretary（秘书）这个词源于拉丁文“secretarius”，意思是“机密雇员”，即可以信得过被告知重要消息的雇员。在商业领域中，没有哪一种关系比上司跟秘书的关系更具有彼此的信任感和责任心。

其次是认真。虽然条件在逐步改善，但秘书很少能得到其应得的报酬。在这种情况下，只有你的认真负责的态度才能确保必要时加班加点，使工作顺利进行。

主动性是对秘书的又一要求。在很多领域里，当上司不在场时，秘书应主动担负起责任。多数经理们有时会工作过度或过于主观，可能会忽略一些必要的步骤。秘书不能让你的经理明显地犯错误。当然，在重大行动之前，你应征求上司的意见。事实上，真正的主动性表现为懂得什么时候自己采取行动，什么时候征求上司的意见。

语言能力。熟练运用中英文说、读、写的能力对一个秘书来说是必不可少的。身边始终应备好一本词典和英文语法书，以便查阅、核对。所有的信件，无论是秘书起草的还是抄写的，都代表着上司和公司。秘书应仔细检查语法、拼写以及标点符号。如果你的上司精通英语的话，你将面对双倍的挑战，所抄写的信件必须准确无误，替上司起草信件，所用语气、形式必须与其身份相符。

合适的服饰和仪表。秘书被认为是白领工人，在办公室内并不要求穿工作服。可是，秘书应把服装看作是办公室形象的一种体现。即使办公室对服装没有统一的规定，秘书应与其他雇员更体现出正规性和职业性。这样做的目的并不在于疏远其他雇员，而是为了更明显地体现一名秘书对工作兢兢业业的形象，包括视觉和听觉上的吸引力，但是要避免引起不必要的注意。秘书是一个公司和一名经理的代表，应具有魅力和应变能力。今日的世界是一个竞争的世界，由此可能会导致公司之间关系的紧张。一名女秘书在某种程度上可以起到减少发生摩擦的可能性，更多地创造出一种和谐的气氛。

敏锐的洞察力是对秘书的另一要求。它包括：懂得什么能促使人们努力工作，在特定的条件下，能对他们行为的结果做出预测；了解上司的心情——为他排忧解难。

与上司的关系

对于你上司的忠诚负责可以从以下几方面表明：

1. 努力了解你的上司。应记住，他个人的焦虑与工作中的问题一样重要。通过一些正当手段去了解你上司的家庭情况，并学会从电话或会面中识别他的家庭成员。对待来访的家庭成员态度须礼貌而友好，切忌闲聊。上司会很感激你提醒他家人的生日或某个特殊的周年纪念日。根据公司的情况或业务大小、类别，有时你也可以提醒上司与他共事的职员生日等事项。所以，你手头上最好保留一些不同种类的贺卡。

2. 了解你上司的兴趣爱好和特殊的癖好。培养一种

意识能实在地分享他的热忱，或者他热爱运动；或者他喜欢拥有一幢乡间别墅与家人同往避暑；或者他是个歌剧迷，等等。

3. 不要对上司寄予过高的期望。上司同我们每个人一样既有优点，又有缺点，只是你更应该努力发掘他的优点。

4. 要对上司忠心。在必要时应维护你的上司，但不要过分。在没有必要时你不必包揽一切。

5. 要具有工作热忱和责任心。在交谈中要维护你的上司，公正地待人，避免闲言碎语。你的工作是减轻你上司肩上的负担，所以在把工作矛盾交给上司处理之前你应该先自己设法找到解决问题的方法。

6. 尊重你的上司。有时你并不赞同你上司的决策，或者你就想另选一种方式来完成工作，但你必须尊重你的上司。通过分析他的原则和做事方法，你会发现有时他别无选择，或其中涉及你所不了解的情况。

在小型企业中，一个秘书的工作与大企业的秘书所担负的工作有所不同，小企业中的秘书有机会获得很大范围内工作的经验并不断完善提高。而在大型企业中，秘书往往被指派到一个特定的部门，如市场部门、生产部门、人事部门，或法律部门，这样获得公司范围中各种工作经验的机会就少了，除非秘书与其上司一起逐步上升到公司中不同的部门或级别。

秘书的职责

1. 在众多管理事务中为上司减轻负担；协调、维护

有效的办公程序；贯彻上司的办事政策；建立并维护与上司、同事、下属、客户及供应商的和睦的工作关系。

2. 安排约会，接待和帮助来访者，接电话，并帮助接通你的上司或者来电者应见的适当人选，安排公事旅行并准备好旅行所需物件。

3. 上司不在时，遇事应采取得到许可的行动，同时发挥主动性来判断某些重要事务应交给哪个主管人来处理。

4. 采用速记记录并翻译、打印。

5. 分类、阅读、注释来函和文件，以自己或上司的名义复信和写报告。

6. 为准备会议、报告而研究、摘录信息。

7. 坚持归档和记录。

8. 统筹安排会议。

履行秘书的职责

成功的秘书完成他们的工作相对来说要轻松些。为什么？因为他们知道如何决定先完成哪项工作；他们尽量使工作简单化；他们工作效率高。

合理安排是高效率的关键。设计合理的安放材料、办公用品及办公地点的布局，使一切井然有序，可以简便工作程序，提高工作效率。

作为秘书，你可在以下四方面发挥一下技能：（1）布置办公室；（2）统筹时间；（3）决定工作完成的次序；（4）管理属下的工作。

通常你要负责管理你上司的档案。

在你上司办公室旁的服务项目有时也需要你的管理，尽管通常有专门的保管员来清理，例如挪正办公用具，摆正杂志，或丢弃破旧过时的杂志等。如果介绍你们公司产品或服务的小册子具有时效性，如你们的产品经常推陈出新，那么你有必要不断地以最新的替换上去。

你自己办公桌的摆设应既美观又便于工作。在桌面上只须放些经常用的办公用品等，其他东西放在抽屉里。电话机和便笺簿应放在随手可取的地方。还有一点必须注意，除非你现在急需用，否则一切机密文件或材料要锁进抽屉。

统筹安排时间

有效 (effective) 和高效 (efficient) 是相互联系的。有效是指达到一个具体预期的结果，而高效是指以最少的精力、最短的时间、最低的成本和消耗来达到预期的结果。低效也能达到有效，但代价一定是高的，盈利企业在有效的同时，一定追求高效。

准备工作的一个主要部分是把一系列的事务分解成容易办的若干部分。

1. 通过把彼此相关的各项任务组合在一起，从而减少从一项任务转到另一项不相关的任务时所花费的时间。比如，每星期一次补充办公用品，避免每天从橱中取信纸、信封等。

不同的工作需要不同的注意程度，它们也以不同的节奏进行着。因此应把相同程度的工作组合在一起，以便控制办事节奏。比如，预订房间的信和同意预约的信在语气上都比较客气，一般比较短，容易写。把这些信列在一起，

快速起草。但写拒绝信，要放慢速度，注意措词恰当。

2. 判断哪些工作需要先做，哪些工作后做，排列做事的前后次序，在英语中叫“setting work priorities”。以下六个步骤帮你判定工作的先后次序。

1)建立优先目录。比如1, 2, 3, 4; 或把项目分为紧急(emergency)、重要(important)、日常(routine)、暂搁(hold)等; 或按各任务必须完成的日期排列, 如: 立即(immediately)、尽快(as soon as possible)、今天(today)、本周(this week)等。

2)标明必须做的工作。

3)寻找各任务的线索。在你研究任务的时候, 估计一下自己完成任务所需的时间。如果你一分钟能打五十个字, 一小时就能打五到六页纸, 包括校对的时间。如果你每分钟能打七十个字, 那么一小时就能打六到七页纸。注意报告的难易程度, 里面有多少表格, 多少数据, 是草稿还是略有修改的复印本。此外, 你还应估计到在工作时可能会受到干扰, 所以应额外留出一部分时间。

4)根据先后, 分成几类。

5)根据先后次序, 完成任务。

6)当接到新的任务后, 重新排定先做哪件事。

高效的工作习惯

1. 研究工作

当你获得一份新工作后, 有人会向你介绍情况, 这也许是你将替代的秘书、行政助理或你的上司。在此期间, 你应仔细听介绍, 做好笔记, 遇到不清楚的地方及时提出;

留心你必须遵循的程序；记住你所需要的资料、办公用品等存放的位置；哪些项目需优先办理，以及你上司的各种爱好。设法记住你遇见的人的名字和他们的工作。

每天认真考虑你上司希望你怎样完成工作。仔细研究前任秘书留出的各种指示或建议以及将要做的各项工作的要求，查出哪些是经常翻阅的档案。

2. 采用灵活的计划

很多人都建议先制定计划，然后按此一步步执行。你计划可以作为一个总的指导，但当不能完全按计划行事时，也不必气馁。

你的职责之一就是节约上司的时间。为了这一点和完成他提出的任务，你必须学会充分利用自己的时间，减少打扰，帮助你上司收集材料。为了使你上司能最高效地进行工作，你应先处理最紧迫、最重要的事，随时调整安排，以便及时完成任务。

你可以从两方面判定哪些事情应先办：（1）征求你上司的意见；（2）留心各种资料进入及送离你办公室的时间，并做好记录。比如说，了解何时递交季度报告，需提前多长时间准备材料。

你必须认识到你的工作计划事实上并不是你自己的，它不仅受到你公司的目标和最后期限的影响，而且还决定于信息在你公司内部流通的程序。比如，你可能计划用整个上午的时间准备一个长篇报告，但你上司要求你办一件最重要的工作。或者，你上司的领导打来电话，马上需要某些材料，这时你不得不停下手中的活，先完成这个任务。

3. 处理具体细节

你工作中面临的一个重要问题就是记住一大堆细节问题。你必须采取正确的方法处理这些细节，因为这些最容易被遗忘。你可以使用笔记本和各种表格记录信息。你至少需要三种笔记本，一种是指示记录本 (dictation-instruction notebook)，记录上司的各项指示；一种是电话记录本，专记电话号码、姓名和详情；第三种是事务本，带在身边，随时记下要做的事情。

为了减少记录某种信息的时间，你可设计一种表格，打印后再多复印一些，在你获得了某种信息之后，应马上记录在事务本里。也许你会觉得你跟前面所说的“把同类事务组合在一起节约时间”原则相违背。但是，如果你不做好记录的话，事后再苦思冥想，会浪费更多的时间。每个人在处理大量事务时都有自己的方法，但你必须自始至终采用一种方法。

你可以使用“√”号、缩写词、代号和其他符号来代表每份文件的处理情况。例如，信件上盖的收到日期告诉你已看过此文件，信件复本的附件注释边的“√”号表示文件内确有附件。

4. 一次做一项工作

精心安排你的工作，以便能一气呵成或者在逻辑停顿的地方暂停一下。如果没有明确的停顿地方，你应连续干两小时，至少一小时，因为不断地从一项工作转到另一项工作会让人思路紊乱。此外，重新审阅已做的工作，判断从哪里接着办，是一件费时费力的事。

在工作的时候，你脑子里可能会闪现出对其他工作的一些想法。不要打乱自己的思路，把想到的问题记录下来

来，等办完一项工作后再研究。你还可能受到打扰，具体怎样应付，我们在有关的章节中还要叙述。

5. 在计划安排中注意劳逸结合

各个公司都安排有午间吃饭及休息时间，目的是希望每个职员都能高效地工作。为了保证一天工作的高效率，应做到劳逸结合。注意观察哪些工作花费精力多，哪些花费精力少，在安排时彼此交错。任务的难易决定于你办事的能力和经历，以及你对工作的态度。

在秘书的工作中有些是人们乐意做、而且容易做的，例如，分类邮件，补充办公用品，证实材料等等。一旦你发现了哪项工作对你来说较为容易办时，你就把它留到困难项目之间，用于调节。每天开始先办较难的工作，一旦完成了此项工作，你就可以放心地办其他事了。

如果你不能按预计地难易交替地行事，不要恼火。即使有最完美的计划，繁忙的办公室工作并不会一切进展都顺利。

6. 争取一次办成

为了能一次成功，你在开始办事时应周密计划，甚至具体的细节都应考虑到，完成任务后准备上缴时，应仔细检查，以防出错。

记住：当一项工作需要重做时，这就是浪费时间，与此同时，其他事务就会堆积起来。

着手工作前，你应对自己所做工作的要求已经完全弄清楚，不能靠猜测估计。你会发现为一次完成任务而多花的时间要比重做所花的时间少得多。

你的工作最终必须能被接受，但每次工作能被接受的

意义是不同的。大多数打字机打印的材料可以修改，但应做到看不出来。

现代信息流通速度很快，特别是通过电脑和其他现代化信息传送设施，但需要绝对的精确，因为一个错误的信息发出后就很难收回。错误信息所造成的问题不仅要花费很多时间纠正，而且可能给公司造成损失。因此，要仔细核查你的工作，确保每个具体事项的精确度和每个条款的完整性。在工作中，你能积累经验从而找到好的方法来保证你不同工作的准确性。以下是一些在核对打印件中需要遵循的规则：

- 1) 核对稿件，查找是否有拼写和标点符号上的错误。做这项工作时稿件应还在打字机上，这样修改较为方便。
- 2) 如果修改并不明显，不要再重新打字。
- 3) 再次浏览稿件，挑读数字，例如日期或金额等，以确保其精确。
- 4) 用计算器核对清单上所计数目的总和是否正确。
- 5) 在一个段落中出现一连串事项或数据时，应根据原件上所列的材料计算并核查条目总数。当然，还有表格中的项目。
- 6) 当你从打字机打印的材料上抄写时，必须一行一行地核对，可以用尺垫在每一行下帮助阅读。
- 7) 当你需要有一个助手帮助阅读以便你核对时，就让她(他)朗读草稿。
- 8) 需要副本时不要重复打字，用复印机复印即可，这样既可避免再出错，又省去了再次打字和核对的时间。
- 9) 在地址核对时要特别注意外国州名的缩写（一般两