

Airline regulations have changed and stewardesses now are permitted to be married. Many of the women now have babies themselves. Consequently, they are not only sympathetic toward a mother flying with young children, they can sometimes offer special help. On a recent flight a young mother just couldn't seem to quiet her little one-year-old son. The stewardess took two small plastic glasses and taped them to

公关文秘 实用英语

● 吴伟 编著

It is hard to believe how completely silent the tiger can be. A big tiger moves silently through the forest. Its huge padded paws can step on twigs and leaves without causing a single crackle. A famous, experienced tiger hunter once sat in a jungle hide - out waiting for the slightest sound or movement. Suddenly he glanced sideways and saw a huge tiger busily licking its paw not 25 feet away. He had not heard so much as the swishing of a blade of grass.

When approaching its kill the tiger will circle its prey from a distance away as 100 yards. It creeps forward and then stops and waits motionless. It often takes a full hour to assure complete safety before reaching its meal. It will be as slow and patient as necessary to make sure of its dinner.

A tiger's ears seem to be able to hear many more sounds than the seven octaves humans can hear. As for its vision,



公关文秘实用英语

PRACTICAL ENGLISH FOR SECRETARIES

吴 伟 编著

厦门大学出版社

1991. 12.

公关文秘实用英语

吴 伟 编著

*

厦门大学出版社出版发行

福建省新华书店经销

仙游县印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 8 印张 194 千字

1991 年 12 月 第 1 版 1991 年 12 月 第 1 次印刷

印数 1—10000 册

ISBN 7-5615-0466-7
H·33 定价:4.40 元

前 言

当前,我国改革开放深入发展,对外经济文化交往日益增加,外商来华投资方兴未艾.这一切都使社会上对涉外公关文秘人员的需求激增,创造了大量的就业机会.但是同时新的形势也对这类人员的素质提出了越来越高的要求.许多公司企业都要求其公关文秘人员必须是既能做好文秘工作又擅长公关事务,既谙秘书业务又精通英语的“多面手.”厦门一家外商独资企业招聘总经理秘书的条件就是“.....精通英语(能听,说,读,写),擅长公关工作.....”国外公司对其秘书人员的要求已从 work for the boss (为上司工作) 提高为 work with the boss (配合上司工作). 国际秘书组织 (Professional Secretary International) 也对现代秘书的技能和素质提出了一系列的高要求(详见第二章第三节).

本书就是试图根据编者在国外学习和工作的实际经验,针对现代社会对涉外公关文秘人员的要求,通过个案实例分析配以大量常用句型及情景对话,着重帮助该行业人员掌握公关文秘实用英语. 本书还结合介绍涉外公关文秘基本常识,以便提高该行业人员的素质,使其更好地开展对外交往业务. 本书编写力求通俗. 每章均配有练习,文中各重要句子有汉语对照,便于自学. 附录有练习答案,常用电报,电传缩略语,国际 IDD, 电报,

电传代号表等，以供涉外公关文秘人员日常工作参考。本书也可做为大中专院校涉外专业教材。

本书参考了大量的中外有关著作与教材。在编写过程中编者得到了一些专家和教师的指导与帮助。厦门大学外文系杨仁敬教授在百忙中审校了全书，厦门大学美国专家 Janice Engsberg 博士审阅了本书的英文部分。在此编者谨向上述各作者和专家表示衷心的感谢。由于时间仓促，编者水平有限，错在难免，敬请读者指教。

编 者

1991. 3.

目 录

第一章	接待 (RECEPTION)	
第一节	接待的基本注意事项 (Guidelines for Reception)	(1)
第二节	问候 (Greetings)	(10)
第三节	介绍 (Introduction)	(13)
第四节	接待实例分析 (Sample Reception)	(16)
第五节	练习 (Exercises)	(27)
第二章	求职面试 (APPLYING FOR A JOB)	
第一节	求职信 (Application Letters)	(29)
第二节	个人简历表 (Personal Data Sheet)	(31)
第三节	面试 (Interview)	(39)
第四节	面试实例分析 (Sample Interviews)	(51)
第五节	练习 (Exercises)	(57)
第三章	电话 (USING THE TELEPHONE)	
第一节	接电话 (Receiving Telephone Calls)	(59)
第二节	打电话 (Making Telephone Calls)	(70)
第三节	电话实例分析 (Sample Telephone Calls) ...	(74)
第四节	练习 (Exercises)	(82)
第四章	电报, 电传 (TELEGRAMS & TELEXES)	
第一节	电报 (Telegrams)	(86)
第二节	电报实例 (Sample Telegrams)	(91)

第三节	电传 (Telexes)	(96)
第四节	电传实例 (Sample Telexes)	(103)
第五节	练习 (Exercises)	(110)

第五章 英语文书 (ENGLISH CORRESPONDENCE)

第一节	事务信件 (Business Letters)	(111)
第二节	事务信件的格式 (Format of Business Letters)	(120)
第三节	事务信件的写法要求 (Guidelines for Business Letter Writing)	(123)
第四节	信封的格式与写法 (Superscription)	(144)
第五节	格式信件 (Form Letter)	(147)
第六节	备忘录 (Memorandum)	(150)
第七节	请柬 (Invitation)	(153)
第八节	英文文书实例分析 (Sample Correspondence)	(155)
第九节	练习 (Exercises)	(168)

第六章 计划表 (CALENDARS & SCHEDULES)

第一节	年, 月, 周计划表 (Yearly, Monthly, & Weekly Calendars)	(170)
第二节	日程表 (Daily Schedules)	(173)
第三节	旅程表 (Itineraries)	(175)
第四节	制定旅程表的注意事项 (Guidelines for Preparing Itineraries)	(179)
第五节	练习 (Exercises)	(181)

第七章 会议事务 (MEETINGS)

第一节	会议程序 (Agenda)	(182)
第二节	会议通知 (Notification of Meetings)	(182)
第三节	会议记录 (Minutes)	(185)
第四节	会议决议 (Resolution)	(194)
第五节	练习 (Exercises)	(197)

附录一	国际港澳台直拨电话国家和地区代码表 ...	(199)
-----	-----------------------	-------

附录二	世界主要国家和地区的电传代码表	(207)
-----	-----------------------	-------

附录三	电传通讯技术常用缩略语	(211)
-----	-------------------	-------

附录四	常用英文电传缩略语	(213)
-----	-----------------	-------

附录五	英文通讯地址中街道名称和地名常用缩 略语	(227)
-----	-------------------------------	-------

附录六	美国各州州名邮政代码	(231)
-----	------------------	-------

练习参考答案		(233)
--------	-------	-------

参考书目		(245)
------	-------	-------

第一章 接 待 (RECEPTION)

第一节 接待的注意事项 (Guidelines for Reception)

一. 接待人员的基本任务

迎宾送客是接待人员 (receptionist) 的主要任务. 大公司的接待人员一般是专职的, 其任务只是负责安排会见等. 小公司的接待人员则可能还要接待来客, 兼任打字和负责内部电话交换机等一些职员工作. 有时接待人员也可以由公关人员或秘书兼任.

国外公司常根据其公司大小而设有不同等级的秘书, 常见的有:

1. Private secretary 私人秘书 (如总经理秘书)
2. Administrative secretary 行政秘书
3. Executive secretary 执行秘书
4. Secretary 秘书
5. Secretary-receptionist 秘书兼接待员

其中第一, 二, 三类为高级职员, 第四, 五类为一般职员. 在通常情况下, 后两类秘书常必须兼任接待工作.

如厦门一家高级中外合资宾馆对其秘书的要求如下:

PRIMARY DUTIES: (主要职责)

1. Prepares/types all the correspondence in the department and keeps an organized file of these. (起草或打印所在部门里的所有信件, 并妥善建档保存.)
2. Receives all incoming correspondence and sorts it out; for action,

for signature, for follow up, etc. (接收所有来信, 并就下列各内容分类: 要处理的, 要签名的, 要继续联系的, 等等.)

3. Answers telephone calls, takes down messages and relays these to the boss. (接电话, 记下留言, 并转告上司.)
4. Keeps record of appointments and meetings of the boss and reminds the boss accordingly. (记下上司的约会安排, 并届时提醒上司.)
5. Takes down minutes of meetings and distributes them promptly. (负责会议记录, 并及时整理分发.)
6. Requisitions/controls office supplies/equipment needed by the department. (领取、管理所在部门办公室用品和设备.)
7. Performs other tasks as assigned by the boss including the preparation of coffee/tea for the boss and/or official visitors. (处理上司布置的其他事务, 如为上司以及其客人准备茶水等.)
8. Is responsible for the cleanliness and orderliness of his/her and the boss' office. (负责本人办公室和上司办公室的卫生整理工作.)

SECONDARY DUTIES (次要职责)

1. Does public relations in favor of the boss and the hotel by having good relations with clients, guests and other contacts. (通过与客户、客人, 和其他有关单位保持良好关系来为上司和饭店做好公关工作.)
2. If requested by the boss, gives his/her own comments or from other people to improve working relations/procedures. (应上司要求就改进工作关系, 工作方式提出本人或他人的意见.)
此外宾馆还对秘书的 hygiene (个人卫生), cosmetics/make—

up (化妆), business attire (工作方式), posture (姿势), office etiquette (办公礼节), 甚至 washing/laundry guide (洗衣服方法)等都做出了具体要求。

二. 接待的基本注意事项

假设你是个接待人员, 当你正在忙着, 如正坐在打字机前打份报告时, 一个客人来访. 他说 Excuse me. 或 Good morning. 时, 你必须如何对待呢? 是站起来迎接并与其握手, 还是等你打完一行字才抬头招呼? 这些都是一名公关接待人员或秘书所要注意的事项。

1. 应随时了解上司的日程安排。

对待有预约和无预约的客人必须用不同的接待方式 (详见本章第四节)。所以接待人员必须事先了解上司当天所有的约会安排 (Appointment schedule) 及行踪。有时上司可能突然外出, 而忘了告诉你。所以你必须设法提醒他。可准备一份用颜色鲜艳的纸张制成的 Notebook, 置于他的桌上某一固定位置, 如下例:

I have gone to _____
Will be back at _____
Reach me at _____

(我到.....去了)

(将于.....回来)

(可到.....与我联系)

上司临时外出时, 便可填上其所去的地点, 预计归来的时间, 和

联系电话号码。如果接待人员掌握其上司的行踪，在接待时就会较果断，避免出现差错，而让来客觉得公司效率不高，管理不善。

此外，掌握了上司当天的约会安排后，最好在每个约会前五分钟左右提醒上司，让他做好准备。这样如果上司手头正有事，便可尽快做出安排。例如，假设你进去通知上司，Mr. Brown 五分钟后将来访，而上司正在同某人谈话，估计一时还完不了，他便可以说：

Will you apologize to Mr. Brown for keeping him waiting, but we must continue this conversation for about fifteen minutes more. (你请布朗先生稍等一下，我还得再谈十五分钟左右。) 这样当客人来时，你便可直接向他解释，请他稍等一下。

2. 应立即招呼来访客人。

你应该认识到大部分来访客人对公司来说都是重要的。要显得热情友好，愿意提供服务。尤其是秘书兼接待人员 (secretary-receptionist) 随时要有招呼客人的准备。如果你正在打字应立即停下；即使是在打电话也要对客人点头示意。但不一定要起立迎接，秘书也不必与来客握手。

3. 主动热情问候客人。

一句亲切的问候，如 Good morning, sir. 或 Good afternoon, Mr. Brown. 会使访客消除拘束感或戒备心。

4. 陌生的客人光临时，要问清其姓名及公司或单位名称。

通常可问句：May I have your name, please? (请问贵姓?)

询问公司名称时，可说 What company are you from? (请问您是那家公司?)

或 What company do you represent?

Could you tell me what company you are representing? (请问贵公司大名?)

5. 郑重接过对方名片

接名片时要用双手，接过来后不可不屑一顾，随手乱放。也不可拿在手中折叠玩弄。想要索取名片时就说 Would you give me your business card? 或 May I have your business card? (能给我一张您的名片吗?)

接过名片时要确认一下名片上所列对方姓名，公司名称等。如：Mr. Tom Brown of Golden Lion Co.? (您是金狮公司的汤姆·布朗先生吗?)

如见到不易拼读的姓，必须询问对方。如：Is your name pronounced ...? (您的名字是否念为.....?)

如实在没把握，就不要勉强，最好向对方请教，以免读错，使对方感到尴尬。可问道：How do you pronounce your name, please? (请问您的名字怎么念?)

6. 来客没有预约而要求会晤上司时，不要立刻回答上司在或不在。

当对方问 May I see Mr. Hunter? (我能见见亨特先生吗?) 或 Is Mr. Hunter in? (亨特先生在吗?) 时，如果他事先没有预约，你就不要立即回答 yes 或 no，而要告诉对方：I'll see if he is available. (我看看他有空没有?)。并婉转地询问对方来意：May I tell him what you wish to see him about? (请问您找他有什么事?)。如果对方没通报其姓名则必须问明：May I have your name, please? (请问贵姓?)

7. 判断来客的身分, 种类, 以便决定是否引见, 何者优先等等.

要事先了解上司是愿意随时接待任何来客 (keep an open door to every caller), 还是喜欢视情况而定 (decide on case by case basis).

一般可将访客分为以下几个种类:

(1). Client 客户

(2). Business partner/friends 工作上的伙伴, 搭档.

(3). Family members, relatives 家属, 亲戚

(4). Personal friends 私人朋友

(5). Others 其他

在没预约的情况下, 通常可按照以上顺序来决定何者为先. 如果来客非常重要, 就不要私自挡架.

8. 谢绝会晤时要说明理由, 并表示歉意.

如: I'm sorry, Mr. Smith has a full schedule this week. Could you please write a note to him on the matter you wish to see him about? (对不起, 史密斯先生本周日程全排满了. 您能否给他留个条说明您要见他的事由?) 或安排另一约会时间: I'm afraid Mr. Hunter can't see you today. He's in the middle of a meeting at the moment. Would you like to make an appointment for next Wednesday? (恐怕亨特先生今天无法见您. 他正在开会. 您要不要下星期三再来?)

但不要在没取得上司同意以前就确认你另定的约会时间, 最好告诉来客:

May I call you back to confirm? (我能否给您回电话再确认约会时间?)

然而若是前来无理取闹, 胁迫上司的来客, 则应断然挡架.

如: I'm sorry, but Mr. Hunter cannot see you now. (对不起, 亨特先生现在不能接见您.)

9. 未经上司同意，不要轻易引见来客。

即使是事先有预约的来客光临，也要先通报上司（可用电话联系或亲自前去报告），等候指示。如：Mr. Hunter, Mr. Baker of Golden Lion Co. is here for his three o'clock appointment.（亨特先生，金狮公司的贝克先生三点钟有约会，现在他来了。）

倘若没有预约，即使是你认为上司肯定会接见的客人，也不可擅自引见。

10. 若上司不在或一时联络不上，应该向重要来客说明原因，表示将主动联络或协助安排另一约会时间。（参见第8条）。如可以说：

I'm sorry, he is not in now. Shall I have him call you when he returns?

（对不起，他现在不在。要不要我请他回来时给您去个电话？）

如对方表示：Yes, please. 时，应向对方探询其通讯处以及联络时间。如：Can he call you at your office this afternoon?（要他今天下午给您的办公室去电话吗？）

11. 让来客等候时要注意照料并表示歉意。

如你手头一时放不下，或上司一时无法接待来客，你必须主动招呼客人，以免使其感觉受到冷落。你可说：Would you please have a seat and wait for a few moments?（请坐下稍等片刻。）或 Would you like to sit down, Mr. Brown?（请坐，布朗先生。）

如果客人属提前来访，请其等候为合情合理。

请对方在适当的位置坐下。接待室平常要准备些报刊杂志。最好备有介绍本公司的机构，历史，宗旨和服务范围等资料的宣

传品，供来客阅读。若是公关接待人员可利用此机会陪访客交谈，了解对方情况，介绍本单位的情况。若是秘书则没必要陪客人聊天。因此，请客人就座的位置应跟你的座位有一段距离。这样，当你离座时，对方不可能看到你的办公桌上的文件。虽然秘书没有陪客人聊天的必要，但偶尔也应该表示歉意，打打招呼，不要显得不理不睬。

12. 带路时走在客人前方 2—3 步位置，靠边引导。

带路时要边留意客人的步伐，边引导：Would you come this way, please? (请往这边走。)

走到拐弯处时，要暂停，以手指示方向并说：This way, please.

如坐电梯，要让客人先上先下。你按电钮并示客人先进出：Would you get on the elevator, please? (请上电梯。) 或 Would you step out, please? (请下电梯。)

开门关门时留意手不要交叉或背着手开门。手把在右侧的门用左手开，在左侧的用右手。这样显得姿势优美。若是向内开的门，则应你先进去，按住门并说：Would you come in, please? (请进。) 等客人进来后再松开门。

13. 初次跟上司见面的访客，接待人员要代为介绍。

在办公室里，只需做简单介绍。例如，假设客人 Mr. Ted Brown (布朗先生) 来见你的上司 Mr. Hunter (亨特先生)，你引见时可说：

This is Mr. Hunter, Mr. Brown. Mr. Brown is with Golden Star Co. (布朗先生，这是亨特先生。这是金星公司的布朗先生。) 或：Mr. Hunter, this is Mr. Brown, the Sales Manager with Golden

Star Co. (亨特先生, 这是布朗先生, 金星公司的销售部经理。)

从上述例子中可看出, 秘书先把来客介绍给上司。这是公务来往中最常用的方式。但有时如来客的身分较高, 则最好先向来客介绍上司。例如, 假设来客是某大公司的总裁 Mr. William Smith, 要见你公司的人事部经理 Mr. Chen, 你便可说:

Mr. Smith, this is Mr. Chen, our personnel manager.

(史密斯先生, 这是陈先生, 我们公司的人事部经理。)

(详见“介绍”一节。)

引见后除非上司要你留下, 否则介绍完后即要退出上司办公室。

14. 为客人准备饮料时要询问其嗜好。

因为许多西方人不爱喝某种饮料, 或对饮料的配兑有某种习惯爱好, 所以准备饮料时, 礼貌上要先问客人要喝什么: Would you like coffee or tea? (您喝咖啡还是喝茶?)

如对方表示要喝茶可问: Would you like it strong? (要浓点的吗?)

因为西方人泡咖啡时有加糖的 (with sugar), 不加糖和咖啡伴侣的 (black), 或加咖啡伴侣的 (with milk/cream)。各人口味不同, 必须问清。如对方点了咖啡, 则可问:

How would you like your coffee? (您喜欢咖啡如何泡法?)

或 How do you take your coffee? Black or with cream? (您喜欢咖啡如何泡法? 要不要加咖啡伴侣?)

Do you take sugar with your tea/coffee? How many (cubes of sugar?) (您的咖啡/茶里要不要放糖? 要放几块?)

15. 上司正在会客时, 若有事联络或请示, 须用递纸条的方式。