



万水实用英语指南系列

涉外文秘

口语与写作

——商务交流实用指南

SAY IT RIGHT, WRITE IT RIGHT
The Secretary's Guide
to Solving Business
Communications
Problems

[美] Marta Been 著

张雪 石晓杰 王金杰 张黎明 译



中国对外翻译出版公司

万水实用英语指南系列

涉外文秘口语与写作

——商务交流实用指南

〔美〕Marta Been 著

张 雪 石晓杰

王金杰 张黎明 编译

中国水利水电出版社

北京市版权局著作权合同登记号:01-97-1886

版权所有,翻印必究。

图书在版编目(CIP)数据

涉外文秘口语与写作:商务交流实用指南/(美)比安(Been, M.)
著;张雪等译.-北京:中国水利水电出版社,1998.1
(万水实用英语指南系列)

ISBN 7-80124-685-3

I.涉… II.①比… ②张… III.①外事管理-文书-英语-口语 ②外事管理-文书-英语-写作 IV.H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 00982 号

书 名	涉外文秘口语与写作——商务交流实用指南
作 者	[美]Marta Been
译 者	张 雪 石晓杰 王金杰 张黎明
出版、发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 北京万水电子信息有限公司(北京车公庄西路20号 100044)
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京牛山世兴印刷厂
规 格	850×1168 毫米 大 32 开 14.875 印张 391 千字
版 次	1998 年 2 月第一版 1998 年 2 月第一次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	24.00 元

前 言

秘书,英文即“secretary”,这个词源于拉丁文“secretarius”,意思是“机密要员”。虽然,今天的秘书不再是机密要员,但也不像人们所普遍认为的,秘书就是接电话,打打字之类的工作人员。在Webster's Secretarial Handbook《韦氏秘书手册》中,秘书的定义是:“秘书是行政助理,熟知办事技巧,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。”由此可见,文秘工作并非简简单单,而是复杂难做,且十分重要。实际上,秘书对外代表公司形象,对内沟通上下关系。其职责大到起草文件,主持会议,小到接打电话,打字寄信。职责范围之广,工作项目之繁,真叫人难以一一详述。

近年来,随着改革开放的步步深入,越来越多的人开始意识到文秘这一职业的重要性。为了配合改革形势,满足文秘工作者的需要,有关文秘工作的书籍如潮水般纷至沓来,涌入中国图书市场。然而,细细寻来,却很难找到一本深入探讨文秘工作中实际问题的书籍。作为一名初涉文秘职业者,你也许很容易找到一本教你如何写各种公文的书籍,但是,你却不易得知如何同难对付的上司打交道,如何面对性骚扰,如何赢得尊重,如何得到加薪提职,如何对付他人的干扰,如何应付流言蜚语等等的方法。然而,你手中的这本书,《涉外文秘口语与写作——商务交流实用指南》,就能为你解答上面所列的种种微妙却又十分棘手的问题。它教你在千变万化的文秘工作中,如何去说恰当的言语,如何去写规范的公文,如何去做适宜的事情。此书虽非灵丹妙药,不能包治百病,却像个谆谆教导的良师,更像为你排忧解难的挚友。然而,对于这本书的

是是非非,还有待于读者来品读评说。

本书共分为十五个大部分。第一至第五部分探讨如何处理好与同事和上司的关系,如何应付交际中棘手的问题;第六部分介绍交流失败该怎么办;第七、八部分教授如何撰写各种文书,介绍各种公文文体;第九至第十四部分主要涉及电话礼仪、形体语言、日常行为以及求得加薪晋职的技巧等等;最后的第十五部分是关于现代化办公的电信系统和使用的注意事项。总之,这本书不仅仅对文秘工作中的种种难题进行了探讨和解答,而且指出了方法技巧供你参考。更重要的是为那些不甘平庸的“小秘书”将来变成“大人物”给予指点和帮助。

本书是根据 *Say it Right, Write it Right—The Secretary's Guide to Solving Business Communications Problems* 编译而成。原著的作者, **Marta Been**, 是一名有数十年秘书工作经验的专家,她的论著匠心独具且有普遍性;阐述精辟又贴近生活,实在是一本难得的好书。

本书在编译过程中,难免有疏漏之处,还望广大读者给予批评指正,以使本书更臻完善。

译者

一九九七年八月

内 容 提 要

本书是“万水实用英语指南系列”之一。书中深入浅出地介绍了文秘工作,尤其是涉外文秘工作中可能遇到的实际问题及其解决办法。

全书共分十五部分,分别介绍了如何与上司、同事、外界相处;如何撰写各种文书;如何以得体的电话礼仪、形体语言、日常行为赢得他人的信任和帮助;如何求得加薪晋职;如何使用现代化办公的电信系统等等。其中的道理既精辟又贴近生活。

本书可作为初涉文秘工作者顺利入门的速查工具,也大大有助于已有一定工作经验的文秘工作者提高素质、丰富经验,同时也是那些尚未跨出学校大门的学生迅速适应社会、了解错综复杂的人际关系的良好良师益友,更是那些涉外文秘工作者的必备之宝。本书对各行各业的人士均有一定的借鉴价值。

目 录

第一部分 成功交际的秘诀

1.1 如何通过掌握交际技巧来消除分歧	1
1.2 如何建立信任基础,打开交流渠道	6
1.3 建立影响并赢得合作的成功技巧	12
1.4 礼貌和机智——取胜的法宝	16
1.5 如何利用权威谈话以达到有效的交际目的	21
1.6 凝神倾听的秘诀	27
1.7 如何确定你的信息传达到了	31

第二部分 交际中的难点及同事间的问题

2.1 如何战胜“职位政治”	37
2.2 如何与你不喜欢的人交流	40
2.3 同事不喜欢你时,你应该如何做出反应	44
2.4 超负荷工作时你该说什么	49
2.5 如何对一个人的请求说“不行”,而对 另一个关系户说“行”	51
2.6 当同事把个人问题带到工作中时,你该说什么	58
2.7 因与他人相距太近而感不舒服时,怎样和平共处	62
2.8 在朋友之间该如何保守秘密	65
2.9 秘书兼顾问	68
2.10 上层之间的交流——高级技巧	71

第三部分 建立一个战无不胜的合作关系：

你和你的上司

3.1 对一个新任老板要说话得体	75
3.2 怎样应付一位不易相处的老板	79
3.3 当你做什么看起来都不对的时候,你该说什么	83
3.4 怎样把坏消息转告给老板	86
3.5 怎样使老板让你保持消息灵通	90
3.6 如何找时间与一位忙碌的老板交谈	93
3.7 对老板的上司说什么	96
3.8 如何及何时把自己的问题告诉老板	101
3.9 多层老板都来让你先为他们工作时, 你该说什么	104
3.10 如何使老板和秘书的关系既融洽又职业化	107
3.11 一位同事成为你的老板时,该如何反应	109
3.12 怎样做一个有价值的知己和支持者	112
3.13 永远不该对你老板说的是什么	114
3.14 老板让你负责时,你该说什么	117

第四部分 与外界交往

4.1 如何安排约会	121
4.2 如何面对不速之客	128
4.3 如何机敏地与来访者聊天	131
4.4 向客人表示欢迎或告别时该说什么	134
4.5 如何做一个精彩的介绍	137
4.6 当老板忘记约会时,该说什么	141
4.7 该如何取消约会——要策略地讲话	144
4.8 如何面对愤怒和不满的人	147
4.9 恰当地与新闻媒介交谈	150

第五部分 困境中的交际策略

5.1 如何面对性骚扰	156
5.2 你觉得受歧视时,该说什么	161
5.3 如何表示同情和支持	165
5.4 记日记——在敏感问题上你最好的保护者	170
5.5 如何面对批评意见	173
5.6 有人吸毒或酗酒时,该如何反应	177

第六部分 交流失败怎么办

6.1 预防交流中的冲突	182
6.2 当其他所有招数不灵的时候,有效的对抗技巧	188
6.3 如何保护自己不受恶语中伤	191
6.4 如何道歉	193
6.5 恢复破裂关系该说什么	198

第七部分 整理和提出想法

7.1 怎样使演讲的语言和思路有条理	206
7.2 提出具有权威性的观点	209
7.3 引发好主意的简单而快捷的技巧	212
7.4 如何包装你的信息,使其具有最大的效力	215

第八部分 规范写作

8.1 艺术和写作	218
8.2 写作中的四字要诀	229
8.3 如何选择正确合适的文件格式	230
8.4 如何写一份印象深刻的备忘录	232
8.5 如何写好商业信件	240
8.6 如何写特殊目的信件	265
8.7 如何写份具有可读性的报告	277

8.8	如何组织报告的结构	281
8.9	如何写工作程序手册	314
8.10	如何为会议的成功准备会议议程	316
8.11	作会议记录时,应该记录什么	319
8.12	间接交流——口授笔录	333
8.13	轻松的校对	336

第九部分 声音运用的技巧

9.1	你的声音反映了什么	339
9.2	打电话的忠告	343
9.3	公共场合讲话时,如何保持冷静、职业化	346

第十部分 打电话的技巧

10.1	电话礼仪	349
10.2	如何帮助上司接通电话	351
10.3	如何策略地筛选电话	355
10.4	拿起电话时,说话要准确无误,干净利落	358
10.5	传递电话信息的技巧	361
10.6	如何恰当得体地应付他人的打扰	364
10.7	如何确保电话的隐秘性	365
10.8	打私人电话的注意事项	367

第十一部分 非语言交流的艺术

11.1	姿势与体态——无声的语言	369
11.2	表明职业风度和权威的举止	371
11.3	当形体语言与所说的话不吻合时	373
11.4	如何纠正一个人的形体语言	376

第十二部分 日常举止礼仪

12.1 如何制止伤人和不真实的传闻	379
12.2 赞美恭贺他人	382
12.3 “谢谢你”——最有价值的三个字	386
12.4 如何应付干扰	390
12.5 处于尴尬之时, 如何去做	392

第十三部分 加薪晋职的计谋

13.1 求职面谈	395
13.2 如何避免面谈中的失误	403
13.3 你是招聘者时, 该如何提出恰当的问题	407
13.4 如何写个人简历	409
13.5 如何要求更多的职责	418
13.6 如何要求加薪	423
13.7 当你准备就绪, 该怎么要求升职	427
13.8 如何才能获得尊重	431
13.9 如何为你出色的工作赢得认同和赏识	432
13.10 如何说服公司为你支付教育培训费用	437

第十四部分 国际业务: 全球性交际

14.1 办公环境国际化时, 该做什么	442
14.2 若你不会外语, 怎么办	443
14.3 学一门外语会使你更有价值	447
14.4 如何打国际长途电话	449
14.5 如何安排一名口译或笔译人员	451

第十五部分 电子通讯

15.1 电视会议	455
15.2 如何有效地使用传真	458

15.3	如何使用录音电话	460
15.4	电子邮件	462

第一部分 成功交际的秘诀

1.1 如何通过掌握交际技巧来消除分歧

在每月举行的秘书会议上,主席阿曼达站了起来,清了清嗓子说:“我有条好消息,会让你们兴奋不已。上级通知我,因为咱们部门本年度效益可观,执行委员会投票通过,要建立一个秘书奖励基金。我们被授权来决定如何使用这笔钱。各位有什么高见?”(“I have some exciting news that should please you all! It's been brought to my attention that because our department had such a profitable year, the executive committee has voted to establish a secretary appreciation fund. We have been asked to decide how to spend that money. Any ideas?”)

露露一跃而起,高举双臂,大声叫道,“棒极了!他们终于意识到了我们在这里的价值。”(“Hallelujah! They're finally recognizing our worth around here!”)戴比吃了一惊,盯着露露看了一阵儿,面无表情地点了点头。托马斯看上去满怀疑虑,问道:“这突如其来的慷慨意味着什么?我想他们是想让我们多干活。”(“What's behind this sudden generosity? I bet they're going to expect a lot more work from us.”)珍妮特厌烦地摇着头说:“想想我们该怎么用这笔钱吧!去进修、开研讨会、建一个资料室,我们每月开例会时大吃一顿……”(“But think of what we could do with that money! Classes, seminars, a resource library, catered lunches for our monthly meetings…”)她的话被罗伯特打断,“吃一顿,好极了!我看这个主意不错。我们可以用这笔钱多举办晚会和聚餐。”(“Lunches—yes! I like that idea. Let's use that money to have more parties and get-togethers.”)乔安娜,皱着

眉急促地说：“让我们先搞清楚。在仓促行事之前，我建议我们先和执行委员会的人聚一次，以便搞清内幕。”（“Let's get all the facts first. I suggest we get together with some one from the executive committee to find out the details before we go off half-cocked.”）格兰娜倚靠在椅子上，慢吞吞地说：“噢，别操那么多心了，我们会弄清一切的。还是顺其自然吧。”（“Oh, don't worry so much! We'll find out everything as we go along. Let's just go with the flow.”）梅贝尔紧绷着脸，插话说：“我看我们讲的有点儿过头了。我们的任务是拿出具体想法。我们需要制定计划，成立委员会，并定下目标。”（“Well I think we're flowing a bit too much. Our task is to come up with specific ideas. We need a plan. And committees. Goals.”）哈瑞特站起来，用手掌拍着桌子说：“对了，需要有人负责这个事，我就是最佳人选。”（“That's right.” “Someone needs to take charge of this whole situation and I'm the one to do it!”）听到这儿，屋里顿时乱作一团。阿曼达大声清着嗓子，使劲挥着双手，试图让每个人都静下来，可谁也没注意到她。最后，她坐到椅子上，气得直摇头。

这情景有什么不对吗？除了戴比，为什么每个人都在讲话，却彼此没有交流任何信息？因为，每个人都喜欢用自己固有的表达方式，而且用最自然的方式来做出反应。根据这种“各言其所欲”的交流方式，你能说出谁是什么样性格的人吗？

如何识别性格类型

外向型 (Extrovert)：注意外界事物和人，富于表现力。

内向型 (Introvert)：专注于思想和感情的内心世界，感情不外露。

现实型 (Factual)：注重现实，关注具体情况。

创造型 (Creative)：看到多种可能性，考虑将来。

分析型 (Analyzer)：依赖逻辑和客观分析而后下结论，想知道表面现象背后的东西。

试探型 (Feeler)：适应别人，注重与他人的联系。

信赖型(Truster):开朗而且易冲动,对生活抱有灵活态度。

计划型(Planner):有条理,设定目标和成功的标志,并能坚持到底。

支配型(Controller):外表威严,在没被要求的情况下,喜欢承担责任。

讨好型(Pleaser):喜欢和谐并愿意取悦他人,努力消除或避免冲突。

尽管我们大多数人具有一些或所有这些特征,但在特定情况下,我们的交流方式仍是由自己喜欢的表达形式支配。除非我们既意识到自己的交流方式,同时也清楚他人喜欢的交流风格,不然,像上面描述的情景会成为普遍的现象。

(在我们的例子中,我们可以看出:露露属于外向型;戴比,内向型;托马斯,分析型;珍妮特,创造型;罗伯特,试探型;乔安娜,现实型;格兰娜,信赖型;梅贝尔,计划型;哈瑞特,支配型;阿曼达,讨好型。)

学会掌握各类型语言风格

如果你在街上遇到一个外国人,试图与他搭话之后,意识到他一点儿也不会讲英语,你会继续用你自己的语言和他交谈而且希望他能理解并有所反应吗?当然不会。你们俩必须学会彼此都懂的字和词,以便能够彼此交谈。同样,尽管人们在一起工作,使用的是同样的语言,但他们不总是用同一交谈风格表达自己。因此,搞清别人的谈话风格或喜欢采用的交流方式很重要。应该试着用他们喜欢的方式彼此交流,以便相互理解。

以下是与不同个性类型的人交谈的准则:

与外向型交谈:

- 表现热情和精力
- 注重关注外界事物
- 花时间与其交谈

与内向型交谈：

- 允许他们了解你
- 逐渐问些问题以引出他们的话题
- 一对一的，而不是群体的交流

与现实型交谈：

- 说话要具体——用事实或数据
- 讲现实，重实际
- 把思想情感作为事实来体现

与创造型交谈：

- 阐述主要观点并把细节保持最低限度
- 强调创新和变革以及未来的利益
- 提供大量选择和不同的可能性

与分析型交谈：

- 阐述所有事实
- 具有推理性和逻辑性
- 提供理由和背景信息

与试探型交谈：

- 做到态度友好，承认对方，不能忽视社交礼节
- 说明你的想法与他人息息相关
- 对感情和情绪要反应灵敏

与信赖型交谈：

- 允许事情自然发展
- 要灵活——允许选择和变化
- 避免是非分明的陈述；容忍委婉托词

与计划型交谈：

- 提出目标，时间表和成功的标志
- 不要突然袭击——要提前通知
- 谈及结果

与支配型交谈：

- 委婉绝断——支配型人不喜欢软弱

- 要建议,而不要命令
- 让他们觉得这是他们自己的主意

与讨好型交谈:

- 提早表现认同
- 避免冲突或直接反对
- 表达感谢和感激之情

与不同类型的人交谈,学会他们的谈话方式,与他们建立友善关系后,告诉他们一些你最喜欢的交流方式。

写作是为了让人了解

在写便条、备忘录、信件和报告时,一定要了解将与之联络的人所喜欢的交流风格。使用的言词、短语和想法与其表达的方式相称,会帮助你表达清楚你的意图。例如:你的上司让你写备忘录给职员,要求他们及时呈交经费开支报告。你或许可以随便地打了一份普通的备忘录,用两三句话阐明要求,就把它发了出去。而你应决定用所掌握的交流技巧,使你的信息更好地被理解。你写一份备忘录,陈述的内容是采用他们喜欢的交流风格。对讨好型人,你会说经费开支报告的及时上报,将会如何避免与清算帐目发生冲突。对现实型人,你简明扼要地提及,规章条例要求在最后期限前上交经费开支报告。对创造型人,你可以说明,按时上交经费开支报告并及时处理,会节省时间并把节省的时间用来做全新的有创意的计划。

在给你不熟悉的人写信时,研究你从他们那收到的信函,是否都是事实和数据?内容是否用分析的形式写出,并有逻辑性结论?人物以及他们的情感需求是否描绘得很突出?信件简短而温馨,并有一种肯定的口吻,表明一切最终都会有个好结果?从他们的信函中发现线索,尔后投其所好,用他们喜欢的方式回复,与你联络的人会很高兴,而且你的信息会更有效地被接纳。