

辦公室英語會話

社會新鮮人掌握未來的最佳指南。

行政、業務及各級秘書升等之鑰。

總機、公關、接待人員必讀的好書。

需與外國主管、客戶接觸的每個人，更是少不了它。

王慈嫻 編著

Edward C. Yulo 校閱

序 言

辦公室就像是白天的家，它不一定如每個人的刻板印象那
肅與無趣。工作亦是如此，把一件件的工作，當做是一
道菜。如何才能輕鬆容易地燒出色、香、味俱全的佳餚，
就端看您如何掌握技巧了。所謂的工作「技巧」，除了要具備
基本的常識與專業知識外，最重要的就是要有良好的語文表達
能力。為此，本公司特編著了這本「*Office English*」(辦公室英語)，以饗讀者。

本書的三大特色及內容：

一、多樣性的取材

Part 1——辦公室內應對。教您如何接待訪客、引導參觀…，從此 Say good-bye to language anxiety (向憂語症說再見)。

Part 2——辦公室業務面面觀。除了讓您在工作中語言的溝通毫無困難外，並提供您最新的辦公資訊，如歸檔、電子試算表、資料庫、電子郵件、Telex…等，以為您充電的素材。

Part 3——辦公室熱線。內容有預訂約會、銀行業務、外貿支付、財務問題、股票、公共設施…等。在爭取時效、爭取機會的今日，教您用最迅速且最輕鬆的方式，做最有效的溝通。

二、實用的必備字彙

有公文、人事、會議、郵寄、銀行、股票、電報、電話等常用的必備字彙，讓您隨時都可以運用。

三、增進工作效率的 coffee break

不但是本書的 *coffee break*，也是您工作上的 *coffee break*。本單元提供您有趣的英文漫畫，不但可舒解工作壓力，更可藉此學英文，一舉兩得。

不論是公關、接待、各級主管或祕書，或者是需與外國主管、客戶接觸的每個工商業界人士，必定都深深體會到：語文能力是升遷的要件，也是掌握未來最好的資產。希望您能及早擁有這份資產，同時也能 *Enjoy work, enjoy life*。

本書經多次審慎編校，唯仍恐有疏漏之處，尚祈各界先進不吝指教。

編者 謹識





OFFICE ENGLISH CONVERSATION

Part | 辦公室內應對
Reception in the Office

1. 一般問候語 / General Greetings 2
2. 求職者 / Job-Seeker 5
3. 新進職員 / New Employee 9
4. 有約的訪客 / Visitor with Appointment 11
5. 無約的訪客 / Visitor without Appointment 13
6. 特別訪客 / Special Visitor 15
7. 外國訪客 / Foreign Visitor 17
8. 經理主管級人員 / Executive 19
9. 修理人員 / Servicemen • Repairmen 24
10. 政府官員 / Government Official 26
11. 引導參觀 • 作嚮導 / Giving a Tour • Guiding 28
12. 提供餐飲 / Offering Drinks • Food 34
13. 提供設備 (洗手間 • 醫藥) /
Giving Comforts (toilet • medicine) 37
14. 特別援助 (翻譯) /
Special Assistance (Interpreting) 39
15. 指點方向 / Giving Directions 41
16. 說明行程 / Explaining an Itinerary 43
17. 送行 / Sending Someone Off 45

Part 2 辦公室業務面面觀 Aspects of Office Work

1. 做筆記・筆錄・翻譯 /
Taking Notes・Dictations・Translations 50
2. 處理信件 / Preparing Letters 54
3. 呈遞資料 / Presenting Information 61
4. 安排會議・旅行 / Planning a Meeting・Trip 67
5. 辦公程序 / Office Procedures 74
6. 訓練新秘書 / Training a New Secretary 77
7. 歸檔 / Filing 81
8. 文字處理 / Word Processing 83
9. 電子試算表 / Spreadsheets 88
10. 資料庫 / Databases 90
11. 電子郵件 / Electronic Mail 93
12. 交換電報・一般電報 / Telex・Telegram 98

Part 3 辦公室熱線 Telephone in the Office

1. 一般問候語 / General Greetings 104
2. 詢問資料 / Information (A) 105
3. 詢問資料 / Information (B) 106
4. 電話服務中心 / Directory Assistance 108
5. (售後)服務 / Services 110
6. 發票資料 / Invoice Information 111
7. 貨品 / Goods 116

- ◆ 郵寄必備字彙 58
- ◆ 公文必備字彙 63
- ◆ 會議必備字彙 70
- ◆ 人事必備字彙 79

OFFICE ENGLISH CONVERSATION

8. 約會 / Appointments	118
9. 預訂車 (船・機) 票 / Transportation Reservations	119
10. 預訂房間 / Room Reservations	124
11. 遞送 / Deliveries	125
12. 抱怨 / Complaints	127
13. 抱怨的後續 (處理) / Complaint Follow-up	129
14. 拒絕・取消 / Refusals・Cancellations	131
15. 答應 / Acceptances	133
16. 感謝 / Thanks	135
17. 致賀 / Congratulations・Goodwill	140
18. 慰問 / Sympathy	142
19. 法律援助 / Legal Assistance	144
20. 公共設施 / Utilities	146
21. 電報 / Telegram	147
22. 銀行業務・外匯 / Banking・Foreign Exchange	149
23. 外貿支付 / Foreign Trade Payments	154
24. 國際電話接線生 / International Operator	156
25. 股票・證券 / Stocks・Securities	157
26. 秘書的服務 / Secretarial Services	160
27. 緊急事件 / Emergency	161
28. 財務問題 / Financial Problems	163
29. 總機業務 / Switchboard Operation	165

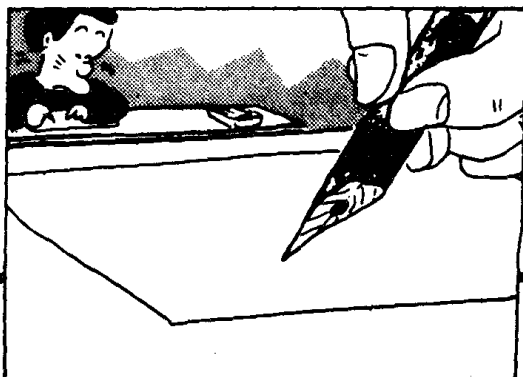
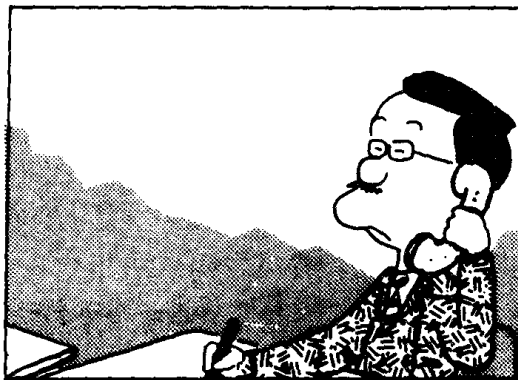
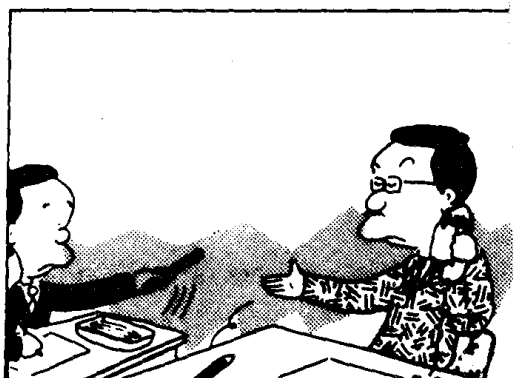
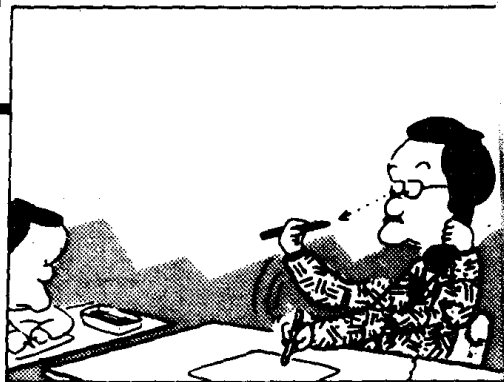
◆ 電報必備字彙	100
◆ 銀行必備字彙	151
◆ 股票必備字彙	159
◆ 電話必備字彙	169

PART 1

辦公室內 的應對

RECEPTION IN THE OFFICE

Enjoy Work, Enjoy Life!



實況會話
OFFICE
OFFICE
OFFICE

1

General Greetings

一般問候語



Model Dialog

A: Good morning. Are you Mr. Lee? 早。您是李先生嗎?

B: Yes, I am. I believe Mr. Wang is expecting me.

是的，我就是。我想王先生正等著我吧。

A: Yes sir, he is. *Allow me to* take your coat and umbrella.

Shall I also keep these packages for you?

是的，先生，他正等著您。讓我替您拿外套和雨傘。需要我替您保管這些包包嗎?

B: No, I think I had better hold onto these for our meeting.

不用了，我想我最好還是帶著這些包包，跟他會面。

A: *Please make yourself comfortable* and I'll inform Mr.

Wang that you are here.

請不要客氣，我去通知王先生，說您在這裏。

B: Thank you. 謝謝。

A: *Mr. Wang will be here shortly. He's been expecting you.*

王先生馬上就來了。他一直期待著見您呢。

**** expect sb. or sth.** 期待某人或某事（如果寫成 Mr. Wang is expecting, 後面沒有接受詞的話，就變成「王先生懷孕了」，那就會貽笑大方，請特別注意 expect 的用法）



活用例句精華

- | | |
|--|-------------------------|
| ① Good afternoon. May I help you ? | ① 您好。能幫您什麼忙嗎？ |
| ② <i>I'm sorry to have kept you waiting.</i> Is there anyone in particular you would like to see ? | ② 抱歉，讓您久等了。您想特別見什麼人嗎？ |
| ③ Is there anything else I could do for you while you wait ? | ③ 您等候時，有什麼其他的事，我可以幫您的嗎？ |
| ④ <i>May I have your name, please ?</i> | ④ 請問貴姓大名？ |
| ⑤ How do you spell your last name ? | ⑤ 您的姓怎麼個拼法呢？ |
| ⑥ Could you please tell me <i>what you would like to see him</i> about ? | ⑥ 能否請您告訴我，找他有什麼事呢？ |



ALK SHOW 脫口說

辦公室實況會話極短篇



● 一般問候語

- | | |
|---|---|
| 1) A : How are you ?
B : Fine, thank you. | A : 你好嗎 ?
B : 很好, 謝謝。 |
| 2) A : How's it going ?
B : Pretty good, and you ? | A : 近來如何 ?
B : 很好, 你呢 ? |
| 3) A : How have you been ?
B : I've been pretty good, thank you. | A : 近來如何 ?
B : 我一直都很好, 謝謝。 |
| 4) A : I haven't seen you for a long time.
B : Yes, I've been away for two years. | A : 好久不見了。
B : 是呀, 我離開兩年了。 |
| 5) A : What's new ?
B : Nothing much. | A : 有什麼新鮮事 ?
B : 沒什麼。 |
| 6) A : Oh, hi, Linda! How are you doing?
B : I'm so busy! I have to work overtime sometimes. | A : 嗨! 琳達, 近來如何 ?
B : 我忙死了! 有時候我必須要加班。 |

實況會話
OFFICE
OFFICE

2

Job-Seeker

求職者



Model Dialog

A: *Are you here for the position advertised in today's paper?*
您是看今天報紙的廣告，來應徵的嗎？

B: Yes, I am. Could you tell me a bit about it?
是的。你能告訴我一些有關的情形嗎？

A: What kind of information would you like?
您想知道些什麼呢？

B: Well, first of all I would like to know if it is still available.
嗯，首先我想知道，是不是還有缺人。

A: Yes, *the position is still open*. 是的，這職位仍是個空缺。

B: Wonderful. How do I *apply for* it?
好極了。我要怎麼求得這個職位呢？

A: We will need your *resume*, an official health report, two photographs, three letters of *recommendation* and a list of the advertising projects you have worked on previously.
我們需要您的簡歷、一份正式的健康報告、兩張照片、三封介紹信，還有您以前做過的廣告計畫。

- ** advertise [ˌædvə'taɪz] v. 登廣告 *apply for (a position)* 求(職)
resume [ˌrezju'meɪ] n. 簡歷
recommendation [ˌrekəmen'deɪʃən] n. 介紹信；推薦書



活用例句精華

- | | |
|--|--|
| <p>① I'm afraid that all hiring is done out of the Personnel Section.
<i>Let me refer you to that office.</i></p> | <p>① 恐怕所有的應徵工作，已在人事部外完成了。讓我將您交給那個辦公室。</p> |
| <p>② I'm afraid we don't have any positions available now, but if you could give us your resume and let me know where we could contact you, <i>we'll give you full consideration</i> the next time we have an opening.</p> | <p>② 恐怕我們現在沒有職缺了。不過，如果您給我們您的簡歷，並告訴我哪裏可以聯絡得上您，下次有空缺時，我們會仔細考慮您的。</p> |
| <p>③ Please fill this application form out and return it to us with the necessary documents by Thursday. Our address is at the top of the first page.</p> | <p>③ 請填好這份申請表，星期四之前，連同所需文件交回給我們。我們的地址在第一頁最上面。</p> |
| <p>④ <i>We'll contact you for an interview</i> by the middle of next month.</p> | <p>④ 下個月中旬之前，我們會通知您來面談。</p> |
| <p>⑤ I'm sorry, but the position is no longer open. <i>It was filled yesterday.</i></p> | <p>⑤ 很抱歉，這職位沒有空缺了。昨天已經遞補了這個職缺。</p> |
| <p>⑥ I'm afraid the company requires two years of experience for this position.</p> | <p>⑥ 恐怕公司需要找有兩年經驗的，來補這個（職）缺。</p> |

ALK SHOW 脫口說

辦公室實況會話極短篇



● 詢問有關個人的問題

1) A: What's your name?

A: 你的名字是?

B: My name is Helen Wang.

B: 我叫王海倫。

2) A: How old are you?

A: 今年幾歲?

I'm twenty-four.

B: 我二十四歲。

3) A: Where is your family
from?

A: 府上哪裏?

B: We're from Kaohsiung.

B: 我們是高雄人。

4) A: What is your present
address?

A: 你現在住哪裏?

B: No.16, Roosevelt Road,
Section 4, Taipei.

B: 台北市羅斯福路四段16號。

5) A: Are you married?

A: 你結婚了嗎?

B: No, but I'm engaged.

B: 沒有, 不過我訂婚了。

● 詢問家族與經歷

1) A: Do you live with your
family?

A: 你和家人住嗎?

B: Yes, I live with my
parents.

B: 是的, 我和我父母住。

- 2) A : Do you have any children ? A : 你有小孩嗎 ?
B : I have two children, a boy B : 我有兩個小孩, 一男一女。
and a girl. (No, I don't.) (不, 沒有)
- 3) A : How long have you been A : 你在台北多久了 ?
in Taipei ?
B : I've been here for almost B : 我來這裏將近三年了。
three years. (About a (大概一星期。我上個星
week. I just got here last 期天才到這裏的。)
Sunday.)
- 4) A : How many are there in A : 你家裏有多少人 ?
your family ?
B : There are six of us in- B : 包括我六個人。
cluding me.
- 5) A : What did you do before ? A : 你以前是做什麼的 ?
B : I used to be a stock B : 我以前是個證券經紀人。
broker.
- 6) A : What does your father do ? A : 你父親是做什麼的 ?
B : He is a teacher. B : 他是老師。
- 7) A : And your mother ? A : 你媽媽呢 ?
B : She is a housewife. B : 她是家庭主婦。

實況會話
OFFICE
OFFICE

3

New Employee

新進職員



Model Dialog

A: *Is this your first visit to our office?*

這是你第一次來我們辦公室嗎？

B: Yes, I was hired by the Personnel Section and told to **report** here to work as a secretary.

是的，人事部雇用我，並告訴我來這裏報到當秘書。

A: Oh, I see. I'll tell Mr. Lin that you've arrived and he'll inform you on where you'll be assigned to work.

噢，我明白了。我會告訴林先生，你已經到了。他會通知你，你被分派到哪裏工作。

B: Thank you, *do you know when I'll be starting?*

謝謝。您知道我什麼時候開始上班嗎？

A: I believe you'll be starting today.

我想你今天就會開始（上班）。

【舉一反三】

◎ I believe you'll be starting today. 我想你今天就會開始（上班）。

⇒ *I think you will be starting today.* 我想你今天會開始（上班）。

⇒ *I believe you are to start today.* 我想你應該是今天開始（上班）。

** report [ri'port] v. 報告；報到



活用例句精華

- | | |
|--|--|
| <p>① How do you do ? My name is Janet. I'll be training you for this position, so if you have any questions, <i>I'm the person to ask.</i></p> | <p>① 你好，我叫珍娜。我即將訓練你，做這份工作。因此，如果你有任何問題，可以來問我。</p> |
| <p>② <i>Let's start with</i> a brief tour around the Department.</p> | <p>② 我們就從大略參觀一下這個部門開始。</p> |
| <p>③ You will be assigned to the Overseas Orders Section.</p> | <p>③ 你將分派到海外訂購單位。</p> |
| <p>④ Your desk will be <i>next to</i> Mr. Chen's. He's the Section Chief.</p> | <p>④ 你的辦公桌，就在陳先生隔壁。他是這單位的主管。</p> |
| <p>⑤ Mr. Chen <i>is very strict on</i> appearance and punctuality.</p> | <p>⑤ 陳先生在儀表和守時方面，是非常嚴格的。</p> |
| <p>⑥ <i>Things get rather hectic</i> around the end of the month. You'll probably have to <i>work overtime</i> occasionally.</p> | <p>⑥ 接近月底時，事情會變得特別忙碌。偶爾你也許要加班。</p> |
| <p>⑦ I'm afraid you'll have to ask Mr. Chen about your salary. <i>He takes care of that information.</i></p> | <p>⑦ 關於你的薪水，恐怕你必須問陳先生。他負責這方面的事。</p> |

** punctuality [ˌpʌŋktʃuˈæləti] *n.* 守時
 hectic [ˈhektɪk] *adj.* 忙碌的

實況會話
OFFICE

4

Visitor with Appointment

有約的訪客



Model Dialog

A: Good afternoon, May I help you? 您好，能幫您什麼忙嗎？

B: Yes, my name is Gerald Feldman. *I have an appointment* for eleven o'clock *with a* Mr. Taylor. 是的，我是吉拉爾德·費德曼。我和一位叫泰勒先生的，十一點鐘有約。

A: Oh, yes, Mr. Feldman; Mr. Taylor has been expecting you. *I'll let him know* you have arrived. Please make yourself comfortable and *I'll be right back*.

哦，是的，費德曼先生；泰勒先生正等著您。我去告訴他，您已經到了。請不要客氣，我馬上回來。

B: Thank you. Please tell him I brought the documents he requested. 謝謝。請告訴他，我帶了他要的文件。

A: *He asked me to show you to his office. This way, please.* 他要我帶您去他的辦公室。請這邊走。

** appointment [ə'pɔɪntmənt] n. 約會；職位；任命

with a Mr. ~ 跟一位~先生（用a的原因，是因為不知道此人是哪一位）

document ['dɒkjə,mənt] n. 文書；文件

request [rɪ'kwest] v. 請求；要求

show [ʃoʊ] v. 告知；指示；引導（此字口語常用）