

秘書日英五冊

黃家成編著





秘書英語

黃家成編著



秘書英語

編 著 黃 家 成

版
權
所
有

出版社 大方文化事業公司
社 址 台北縣新店市三民路
117巷八弄十八號
電 話 九 一 一 一 六 八 八
印刷者 大方文化事業公司印刷部
地 址 台北縣新店市三民路
117巷八弄十八號
定 價 新台幣柒拾伍元
港幣拾伍元

翻
印
必
究

目次

PART I

—Foundations of Cross-cultural Communication—

第1章 秘書有那些工作？	9
1 國際化社會的秘書	9
2 秘書的職責	10
3 必須具備的資質與技術	12
4 國際秘書的任務	15
第2章 異文化間溝通的問題點	18
1 異文化的衝擊	18
2 身體語言的差異	21
第3章 有關「英語」的問題點	25
1 做為國際語言的英語 (EIL)	25
2 「外國語」—Foreigner Talk	29
3 男性英語與女性英語	31
a. 男性英語與女性英語的差別	31
b. 性差別與新的基準	34

PART II

— English for Bilingual Secretaries —

狀況設定	41
第1章 接待	44
1 接待的基本事項	44
2 接待英文	51
a. 接待處	51
b. 有預約的常客	52
c. 沒有預約的常客	53
d. 有預約的陌生客人	55
e. 沒有預約的陌生客人	56
3 接待的個案研究	58
第2章 電話	64
1 電話的基本事項	64
a. 接電話	65
b. 打電話	69
2 電話英語	71
a. 認識的人打來的電話	71
b. 陌生人打來的電話	72
c. 安排預約	73
d. 把外線電話轉到別的部門	75
e. 上司不在時	76
f. 接到國際電話的指名通話	77

811	g. 接到 Collect Call 的國際電話.....	79
181	h. 打指名通話的國際電話.....	80
851	3 電話的個案研究.....	81
	第3章 書信、電報、直通電報	88
851	1 商用書信的要點.....	88
951	a. 書信的骨架.....	89
821	b. 6 Cs	89
451	c. 訴諸視覺.....	91
681	d. 儘量避免否定的表現.....	91
981	e. 留意書信的版面.....	92
981	f. 遵守信封寫法的新規則.....	98
041	2 秘書寫的信函.....	99
041	a. 收悉之確認(Letter of Acknowledgement)	
041	b. 內容的確認(Letter of Confirmation)...	100
441	c. 請託信函(Letter of Inquiry)	101
951	d. 督促信函(Follow-up Letter).....	102
941	e. 送交信函(Letter of Transmittal).....	102
121	f. 謝函(Thank-you Letter).....	104
151	g. 社交上的信函(Social Business Letters)	
	3 英文書信的個案研究.....	109
071	4 國際電報、直通電報的要點.....	115
	a. 國際電報.....	116

97	b. 國際直通電報	119
98	5. 直通電報的個案研究	121
100	第4章 預定表、翻譯	126
100	1. 預定表	126
100	a. 預定表的種類	126
100	b. 預定表的擬法	129
100	c. 旅程表的製作方法	133
101	2. 做為翻譯的任務	134
101	3. 翻譯的個案研究	136
101	第5章 求職面試	139
101	1. 求職	139
101	2. 面試的要點	140
101	a. 面試之前	140
101	b. 面試中	140
101	3. 實際的面試	144
101	第6章 秘書業務	149
101	1. 關於 In-Basket	149
101	2. In-Basket Project	151
101	a. Setting and Instructions	151
101	b. The In-Basket Project (In-Basket 問題)	
101	c. Model Answers (解答篇)	170



秘書英語

黃家成編著



蘇書英語

黃家烈編著



目次

PART I

—Foundations of Cross-cultural Communication—

第1章 秘書有那些工作？	9
1 國際化社會的秘書	9
2 秘書的職責	10
3 必須具備的資質與技術	12
4 國際秘書的任務	15
第2章 異文化間溝通的問題點	18
1 異文化的衝擊	18
2 身體語言的差異	21
第3章 有關「英語」的問題點	25
1 做為國際語言的英語 (EIL)	25
2 「外國語」—Foreigner Talk	29
3 男性英語與女性英語	31
a. 男性英語與女性英語的差別	31
b. 性差別與新的基準	34

PART II

— English for Bilingual Secretaries —

狀況設定	41
第1章 接待	44
1 接待的基本事項	44
2 接待英文	51
a. 接待處	51
b. 有預約的常客	52
c. 沒有預約的常客	53
d. 有預約的陌生客人	55
e. 沒有預約的陌生客人	56
3 接待的個案研究	58
第2章 電話	64
1 電話的基本事項	64
a. 接電話	65
b. 打電話	69
2 電話英語	71
a. 認識的人打來的電話	71
b. 陌生人打來的電話	72
c. 安排預約	73
d. 把外線電話轉到別的部門	75
e. 上司不在時	76
f. 接到國際電話的指名通話	77

811	g. 接到 Collect Call 的國際電話.....	79
151	h. 打指名通話的國際電話.....	80
851	3 電話的個案研究.....	81
	第3章 書信、電報、直通電報	88
851	1 商用書信的要點.....	88
951	a. 書信的骨架.....	89
151	b. 6 Cs	89
151	c. 訴諸視覺.....	91
851	d. 儘量避免否定的表現.....	91
951	e. 留意書信的版面.....	92
951	f. 遵守信封寫法的新規則.....	98
051	2 秘書寫的信函.....	99
051	a. 收悉之確認(Letter of Acknowledgement)	
051	b. 內容的確認(Letter of Confirmation)...	100
151	c. 請託信函(Letter of Inquiry)	101
951	d. 督促信函(Follow-up Letter)	102
151	e. 送交信函(Letter of Transmittal)	102
151	f. 謝函(Thank-you Letter)	104
151	g. 社交上的信函(Social Business Letters)	
	3 英文書信的個案研究.....	109
071	4 國際電報、直通電報的要點.....	115
	a. 國際電報.....	116

97	b. 國際直通電報	119
98	5. 直通電報的個案研究	121
98	第4章 預定表、翻譯	126
98	1. 預定表	126
98	a. 預定表的種類	126
98	b. 預定表的擬法	129
98	c. 旅程表的製作方法	133
101	2. 做為翻譯的任務	134
101	3. 翻譯的個案研究	136
101	第5章 求職面試	139
101	1. 求職	139
101	2. 面試的要點	140
101	a. 面試之前	140
101	b. 面試中	140
101	3. 實際的面試	144
101	第6章 秘書業務	149
101	1. 關於 In-Basket	149
101	2. In-Basket Project	151
101	a. Setting and Instructions	151
101	b. The In-Basket Project (In-Basket 問題)	170
101	c. Model Answers (解答篇)	170

PART I



The FOUNDATIONS
of
CROSS-CULTURAL COMMUNICATION

異文化間溝通的基礎

PART I



THE FOUNDATIONS
of
CROSS-CULTURAL COMMUNICATION

異文化間溝通的基礎

第1章

秘書有那些工作？



1 國際化社會的秘書

秘書一詞似乎帶有令年輕女性嚮往的音調，其中英文流利的國際秘書(bilingual secretary)可說是女性憧憬的職業之一。在大使館或外資企業等，操著英語與本國語協助上司的秘書真是充滿魅力。

但是國際秘書不僅外資企業，許多本國企業也很需要。數年前某公司的人事課長表示「我們的公司，秘書不會說英語也無所謂」，如今却變成「如果有通曉英語的優秀

女秘書、我們一定採用」。我們的經濟活動若無跟外國進行輸出入，技術合作等各種交流便無法成立了。

而且，國際化的程度逐年增加，國際性的大公司或大企業自不在話下，即使小規模的國內企業，有關外語，尤其英語電話電報的收發、外國客戶的來訪等，也有逐年增加的趨勢，不會英語也就無法執行業務。

然而，今後的秘書只要通曉英語就行嗎？其實並非如此簡單。跟外國的交流急速地增加，某公司的主管在美國親眼目睹能幹的秘書，返國後指示人事部門採用通曉英語的秘書，結果錄用的女秘書是一位通曉英語的才女，但不諳秘書工作，最後待不下而提出辭呈。

如此說來，秘書究竟有那些工作呢？

2 秘書的職責

做為把握一事件的方法，有所謂5 W 1 H提綱契領的方法。茲將秘書的工作同樣從六個角度來把握。

WHO 身負重任的人物（上司）對秘書

WHEN 懂得爭取時間

WHERE 溝通網的中樞位置

WHAT 輔佐

WHY 為了使上司的業務順利