



秘書英語

黃家成編著

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

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

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

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

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 |

HOW 文書作成與管理、電話與訪客的應對、日程的管理、資料收集與編輯等。

以下再做若干補充，**WHAT**是秘書的機能，根據上司的指示，代行上司的職權，但沒有決定權。至於存在理由**WHY** 則在於收集資料，選擇取捨必須的事項，協助上司的業務，以便上司能夠專心從事身為管理職的決策業務。其具體內容，如**HOW** 的項目所示。**WHEN**，乾淨俐落地處理固定的工作（*routine work*）自不在話下，即使突然發生的 *non-routine work*，也要能夠決定其 *priority*（優先順位）；另外，站在上司的立場，藉著先見能力，預測未來的工作，預先準備，針對時宜，處理得當，這些均為秘書**WHEN** 的問題。

至於**WHERE**，當無多言的必要。秘書所處的位置是各種資料出入的位置，換言之，就是環繞上司的資料網宛如中樞神經一般的位置。至於**WHO** 上司，大多指 *top management*（最高經營者層——常務董事以上）；但在歐美，有時指 *middle management*（中間管理者層），甚至指 *lower management*（現場管理者層）。關於這個**WHO**，究竟是否為上司工作（*work for the boss*）倒是個問題。昔日美國的秘書學校教導 *work for the boss*，如今已經變成 *work with the boss*。也就是說，不止為上司工作，而且身為上司的好夥伴，一起工作，由此明

顯可見秘書意識的高揚。

根據以上各點，茲再以 5 W 1 H 來掌握秘書的形像如下：

「秘書位處於環繞上司 (WHO) 的資料網的中樞位置 (WHERE)，很有時效地 (WHEN) 輔助 (WHAT) 上司，處理資料 (HOW)，使得上司的業務順利 (WHY)。」

因此，秘書若非深諳各種溝通的方法身為資料處理的專家，那就不能算是真正的專門秘書了。

如此說來，只要精通英語與秘書技能，即可稱為國際秘書嗎？另外還有一個層面是無法忽略的，那就是該人的資質與性情。

3 必須具備的資質與技術

活潑開朗、頭腦清晰、會隨機應變、沈著穩定、謙虛、有包容力，而且能夠有效率地處理事情……等等，有關理想秘書的資質，實在多得不勝枚舉。

我向美國的秘書們徵詢意見，最多人列舉的資質是 initiative (進取心)。「initiative」這個字所代表的意義是，使上司繁忙的業務順利進行，不僅指定的工作，另外也自動自發地處理工作，能夠積極地輔佐上司，此種能幹的秘書就叫「具有 initiative」。也就是說具備許多

優點，獲得上司的信賴，才能發揮 initiative。這在上一節的WHEN 討論過了，也跟先見能力有關，可稱為秘書水準的一項指標。

根據1981年一項以一百多家日本企業做為對象所做的調查中發現，日本秘書最被看好的資質前五名如下。這是列出一系列的資質，由各公司的人事承辦者或秘書課的主管圈選出來的順位。

- (1) 開朗
- (2) 有禮貌
- (3) 口齒清晰
- (4) 能夠控制感情
- (5) 儀容端正

自主心、有向上心、有智慧等只得到很少的票。這表示歐美的秘書觀與日本的秘書觀有著相當的差異。

根據美國全國性的秘書組織 PSI (Professional Secretaries International) 1981年針對出現於報紙求才欄的秘書實態調查的結果，秘書的職稱主要有以下五項。它們也分別列舉所要求的技能與資質。

- (a) Administrative Assistant
 - secretarial skills
 - organizational ability
 - administrative ability
 - ability to supervise
 - ability to work without supervision/self-starter

- willingness to take responsibility
- ability to handle confidential matters
- (b) Administrative Secretary
 - organizational ability
 - secretarial skills
 - ability to work without supervision/self-starter
 - maturity
 - good communication skills
 - ability to interface with top management/clients/all levels, etc.
- (c) Executive Secretary
 - secretarial skills
 - organizational ability
 - administrative ability
 - ability to work without supervision/self-starter
 - maturity
 - good interpersonal skills
 - good communication skills
- (d) Secretary
 - organizational ability
 - secretarial skills
 - ability to work with minimum supervision
 - responsible, dependable
 - maturity
 - detail-oriented
 - pleasant phone manner
- (e) Secretary-Receptionist
 - organizational ability
 - maturity
 - good secretarial skills
 - professional appearance
 - excellent phone manner
 - take-charge ability
 - self-starter

(a)、(b)、(c)的上級秘書要求管理能力與自主性乃是當然，即使 Secretary 級也要能夠在 minimum supervision (最小限度的監督) 履行業務，即使 Secretary-Receptionist 也要 self-starter (自動自發工作的人)，兩者均要求 maturity (心智成熟)。

當然，前述日本的秘書所要求的(1)~(5)的資質，歐美的秘書當然也是必要的，除了這些基本事項之外，又尊重其他的資質與技能，可見美國已經確立了做為專門人才的秘書工作了。

今後本地的秘書也應該提高自主性與技能，在國際化社會的今天，運用語文能力、文書作成能力等輔助上司的國際秘書勢必更加需要。

4 國際秘書的任務

國際秘書另外還有一項大任務，那就是身為站在兩種文化交接點的調整者。尤其上司是外國人的情形，此種做為調整者的任務可說有二種。

首先是協助上司及其家人能夠在我國的生活中安定下來，有時代為帶路或提供購物的參考也是必要的。就原則而言，秘書接觸此種個人的私事將引起公私混淆，但一位不會說本地語言的外國人開始在本地生活，公司的人實有

必要協助他，以便使他能夠儘快專心公務。

事實上，當上司抵達機場時，一家人帶著行李上車，秘書帶他們到居住處，從此開始，生活上全盤依賴秘書的例子實在相當多。

但此種私生活方面是次要的任務，以下所敘述的職務才是國際秘書最重要的任務。認清此點之後，在充分履行原來的任務之後，如果尚有餘力，才履行次要的任務，以免服務過剩。

所謂本來的任務是讓上司了解本地的經營方式與價值觀，不僅通譯，也從事意見的調整。

即使上司會說相當程度的本地語言，但由於文化背景的差異等，總有被孤立的感覺，所以秘書的任務實在非常重大。就此意味而言，國際秘書必須是一種文化的代表，是情報傳達的專家。外國人要求說明的應該不僅止於日常生活中所見所聞。另外，如果外國人的上司對本地人的態度發生情緒上的拒絕反應時，國際秘書巧妙地化解那種情緒，使他能夠適應本地的社會，不是一件很好的事嗎？因此，不僅語文能力，具備彈性的國際感覺也是很重要的。

然而，此地所謂的國際感覺，並非喪失本國人的個性以迎合外國人，這是必須聲明在先の。身為溝通者，明示事情的本質，勿使容易誤解的地方成為決定性的阻礙要因，而且能夠明白地敘述身為本國人的意見，才稱得上是真

正的國際人。所謂「入鄉隨俗」，有勇氣勸告外籍上司配合本地的思考方式也是很重要的。

但所謂培養國際感覺，這並非一朝一夕就可達成的。學習外國語文當然也學到該語言的文化背景，所以語文能力好的人對於異文化的應對也較得心應手，就此意味而言，也可說是琢磨國際感覺，但不僅語文的練習，積極地拓展世界觀也是必要的。

從報紙、雜誌、電視、收音機留意世界的政治、經濟的動態，可能的話，多看英文報紙、雜誌，多收聽海外廣播，通曉世界情勢也是一個方法。這對於有志成為「國際派」的教養人乃是當然，而對於有志成為國際秘書，想培養國際感覺的人，這也是一項基礎的學習。

方法之一是學習文化人類學的知識，因為這門學問有系統地解明何謂人，教給我們文化只具有相對的價值。

關於這一點及異文化間的溝通為何困難，留待次章解述。