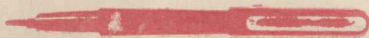


使您更能品味秘書工作的
成就感！



Judy: Would you like a cup of coffee?
 Wilson: No, thanks. I don't drink coffee.
 Judy: How about tea?
 We've got both green tea and black tea.
 Wilson: Yes, tea sounds good.
 I like Chinese green tea very much, but I think I'll have black tea for now.
 Judy: All right, sir. How would you like it?
 With a slice of lemon or with cream?
 Wilson: I'd like it with cream, please.
 Thank you very much.
 Judy: You're welcome.

秘書會話

English for Excellent Secretaries



Bob: Would you care for something to drink?
 Tom: Yes, please. I'll have a glass of wine.

Visitor: Excuse me, but I'd like to go to the President's Office. Would you tell me where it is?

You: Oh, it's on the second floor. Go up the stairs or take the elevator to the second floor. Go straight down the hall. It's the last room on the left.

V: Thanks a lot.



序 言

秘書是公司裡高級主管的助手，協助上司推動日常業務，使之順利進行，並達到最高效率。成功的秘書，除了具備機械方面熟練的技術（打字、操作TELEX…外），還必須了解自己所處行業的背景資料及相關知識，更要頭腦靈敏、手腕精練，能隨機應變，適當地處理一些緊急、尖銳的難題。

本書第一篇「秘書實務解說」，廣泛收集第一流秘書的實務經驗，告訴您秘書接打電話的藝術、快速處理信件的要訣、如何利用工作環境提高效率、資料歸檔的技巧和方法、如何安排高效率的業務會議、行事預定表的製作方法、及如何為上司安排成功的業務旅行…等，必可使您在短期內，駕輕就熟地處理事務，成為上司不可或缺的左右手！

不論是與國外客戶往來應對、為上司翻譯，或接待訪客、與外國工程師討論、交涉，都少不了一口流利順暢的英語。秘書常常需要代表公司，英語絕不能出錯，尤其是在外商經營的公司工作，更必須每天利用英語溝通。為徹底解決您溝通上的煩惱，本書第二篇「秘書英語實況會話」設定了25種秘書業務上最常見的實況，每個單元包括秘書須知、實況會話、實用語句、口語練習、聽力練習，配合錄音帶學習，您的英語很快就能脫口而出，使您的秘書工作更順利、更圓滿，享受無上的成就感。

編者 謹識

CONTENTS

PART I 秘書實務解說..... 1

- 第一章 秘書接・打電話的藝術 2
- 第二章 快速處理信件的要訣 4
- 第三章 利用工作環境提高效率的秘訣 8
- 第四章 資料歸檔的技巧和方法 14
- 第五章 安排高效率的業務會議 17
- 第六章 行事預定表的製作方法 22
- 第七章 如何爲上司安排成功的業務旅行 29

PART II 秘書英語實況會話..... 33

- Unit 1 Greetings 與訪客打招呼 34
- Unit 2 Offering Drinks 招待飲料 42
- Unit 3 Small Talk 與訪客閒聊 50
- Unit 4 Transferring Telephone Calls
轉接電話 58
- Unit 5 Receiving Messages 受理留言 66
優秀秘書指導之一 74
- Unit 6 Giving Messages 傳達訊息 76

Unit 7	Requesting & Getting Permission	
	請託・獲得許可.....	84
Unit 8	Describing Locations	
	向客戶解說物品的位置	92
Unit 9	Giving Suggestions & Advice	
	適時提出建議及忠告	100
Unit 10	Giving Directions	
	向客戶指示公司的地點・方向	108
	優秀秘書指導之二	116
Unit 11	Describing Schedules	
	解說行程計畫表	118
Unit 12	Making Reservations	
	如何安排預約	126
Unit 13	Apologizing 道歉的技巧	134
Unit 14	Changing Appointments	
	如何變更約定	142

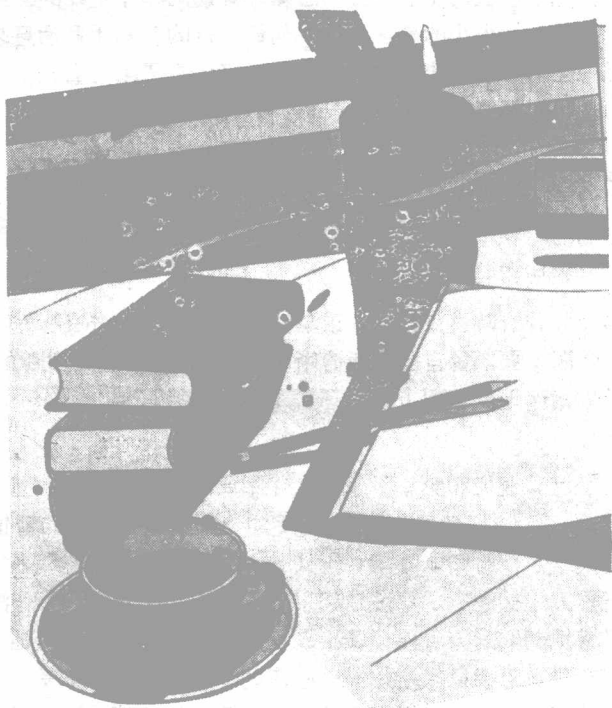
Unit 15	Giving Instructions	
	說明辦公機械的操作	150
	優秀秘書指導之三	158
Unit 16	Stating and Asking for Opinions	
	陳述・請求上司的意見	160
Unit 17	Stating and Asking Preferences	
	陳述・詢問上司的喜好	168
Unit 18	Agreeing and Disagreeing	
	表示贊成或反對	176
Unit 19	Asking for Repetition or Explanation	
	要求重覆或解釋	184
Unit 20	Offering 提供服務	192
	優秀秘書指導之四	200
Unit 21	Expressing Obligations	
	表達本身的職責與權限	202
Unit 22	Expressing Wishes and Regrets	
	表達希望和歉意	210

Unit 23	Business Letter No. 1	
	商業信函的寫作技巧之一	218
Unit 24	Business Letter No. 2	
	商業信函的寫作技巧之二	226
Unit 25	Telex English	
	電報交換英文的寫作技巧	234
	優秀秘書指導之五	242
	聽力練習解答・中文翻譯	244



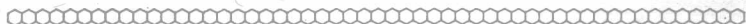
第1篇

秘書實務解說



第一章

秘書接·打電話的藝術



俗語說：「商場如戰場」，凡事講求快、狠、準。爲了縮短交易所需的時間、得到最新的商情資料，並且在買進賣出之間，把握時機多賺一筆，電話就成了最直接，最有力的憑藉。身爲秘書，主要的工作在協助上司處理身邊大大小小的事務，成爲他最親近的左右手和消息來源；所以想成爲一位稱職的秘書，首先得懂得「接、打電話的藝術」，爲上司在商場的最前線打第一仗。

☆ 接電話的藝術——聲音清楚，態度和藹 ☆

在接電話的時候，有兩個原則要特別注意：第一，要聲音愉悅清楚，第二，要態度親切和藹。

電話裏的聲音有時模糊不清、或無法辨識；爲使對方瞭解所言爲何，節省通話的時間，要訓練自己口齒清晰，發音正確；有不甚明瞭的話語，要很有禮貌和耐性地要求對方覆述一次，並儘量挑容易分辨，不曖昧的字彙和字音。

另外，態度要親切和藹，不急不徐；不要因一天內接聽的電話太多而顯得不耐煩，或拉大嗓門說話，同時要養成邊聽邊記錄重點的習慣，回答時要簡明乾脆。按照時間順序，首先要報上自己的公司行號和名字，然後注意傾聽對方的話並有所反應。如果上司不在，又無法自行作決定時，可以很有禮貌地請問對方貴姓，願不願等上司回來再回電話給他；若他要求轉給另一位員工接聽時，也要熱心傳達，不要使對方有受冷落或被「踢皮球」的不悅感。接完電話之後，應迅速處理；能自行解決的事務，

則幫上司先做完，以減輕他的負擔，同時將對方資料作成電話名冊，以備不時之需。

☛ 打電話的藝術——有條有理，簡單扼要 ☛

打電話的時候，也要注意幾件事情：首先，要先報上自己的姓名和公司名稱，並且清楚交待自己的意圖，不要支支吾吾、顛顛倒倒，因為對方很可能因此對您的評價大減。爲了訓練自己說話有條有理，可以在打電話前，先將要交待的事，作成一張表格，記下重點以免遺忘；並將對方回答的重點記在同一張紙上，方便查對。如果要打越洋電話，應備有一張世界各地時間表，以免錯過對方上班的時間，打了不必要的電話。打國際電話時，如果要直接找某人，則選擇「叫人電話（Person-to-Person Call）」比較划算，因為對方不在就不用計費。如果只要打給某某公司，不論什麼人都行的話，建議您選擇「叫號電話（Station-to-Station Call）」比較經濟。打完電話後，最好立刻記錄下來：有沒有打通，什麼時間打的，對方的回答內容，以方便將來查詢。對於沒有人接的電話，也應等到鈴響八、九聲之後，才可宣布放棄，千萬別因此喪失了作生意的先機。



第二章

快速處理信件的要訣

※ 收信的處理要訣 ※

任何大大小小的公司一年收到的信件可以說是成堆成噸。若你的公司規模夠大，可能會有個收發室，專門收進一袋袋的郵件，然後分門別類地送到各部門去。最後，寄給你上司的郵件會送到你的桌上來。在上司看到這些郵件之前，你有下列的工作要做：

1. **將信件分類**：先將信函類的郵件挑出來，特別把註有「私人」或「機密」的信函放在一邊。另外再把報紙雜誌放在一起，廣告和傳單放在一堆。

2. **準備拆信**：拆信時，優先處理信函類的郵件。要拆信時，先將整疊信堆齊，拿起來將信封底部在桌上扣幾下，使裏面的東西落到底部，刀子就不致於割到裏頭的東西。然後將封口朝上朝外擺好——拿起拆信刀，一次拆完。

3. **檢查附件**：在取出信封裏的東西時，檢查一下是不是都拿出來了。然後將相關的文件夾在一起。（**注意**：檢查信紙上頭有沒有回信的住址和姓名，如果沒有，信封也要一起來好；如果沒寫日期，就標上郵戳上的日期。）

4. **加蓋收件日期**：即使公司沒有特別要求你，最好還是在信上加蓋「收信日期」的戳記。

✧ 分發信件前的處理工作 ✧

信封全部拆開檢查完畢之後——包括公司的備忘錄，以及帳單、報表等——都分爲三類：

- (一)由上司親自處理的信件
- (二)由你處理的信件
- (三)要通知辦公室或公司內其他人的信件

整理信件時，若需要參考舊有文件，則一併取出。（注意：如果找不到信內提到的附件時，在信上註明一下，再去查看信封。你也可能必須寫信給寄件人，有技巧地告訴他附件沒有收到。）

✧ 有效地做備忘錄 ✧

閱信時，在信上稍作記錄，看看處理後要歸在哪個檔案內。如果來信的人是列在上司的私人通訊錄上，看看來信的地址或頭銜有沒有變更，然後自己做一份備忘錄。用 3×5 的卡片編成，記載姓名、頭銜、住址、電話和稱呼方式——如“Dear Bill”或“Dear Dr. Jones”。找個適當的地方記下信內約述的會面或會議的時間及地點——以便稍後記到行事曆上，並記下任何事情的期限。

檢查一遍報紙和雜誌，打開來弄平（如果你的上司會看的話），然後放在硬紙夾裏。有用的廣告、傳單也可放進去。

✧ 處理必須轉送的信件 ✧

有些信件是寄給你上司，但是同時還需要公司其他人參與處理的。這時候，如果你是在一間大公司，那麼一種專用的「轉送」便條會很有助益。上面寫明誰處理後該由誰接著處理，順序排下來。

信件轉送單

日期 _____ 項目 _____

要求 _____

C. R. Jones (人名) _____

T. C. Brown (人名) _____

Bill Smith (人名) _____

處理方式：請按以上人名次序傳閱。本星期四下午五時在
104 室交換意見。

信件送出之後，不論是要他直接回答或是要他蒐集資料後送交上司，
可別忘了做個記錄。你可以用活頁紙依照以下的格式記載：

郵件記錄

日 期	內 容	閱 信 者	進 行 事 項	事 後 檢 討

信件處理過後，你**只要把記錄註銷即可**。

✿ 接到支票和滙票的處理方式 ✿

首先你必須了解一下公司對於帳單和其他款項的處理規定。大公司裡通常會有會計部門，如有要支付的帳單，**必須在特定的日子前送達**。記得必須請上司簽名認可，然後再送到會計部。

如果你們辦公室或你的上司收到滙款（支票、現金、滙票等），你必須查對一下數目是否和信上或說明書上的相符。如果兩個數字不一樣，則在信上做個顯著的記號。最好把每天的收入都登記下來——包括客戶的名字、滙額，及日期。然後即刻將滙票送交公司的出納員。

✿ 上司出差時的信件處理 ✿

在上司出差期間，按照他的指示處理信件。有些上司會每天打電話回來了解公司情形，你可以在通話時請示，然後簡單記下，照辦。若他授權你署名回信，你就遵照他的指示。如果你無法處理而公司內也無人能代理時，你只好回信給對方，上司出差，何時將能給他回音。

✿ 快速處理大量信封 ✿

若有大量信封要填上地址，以備寄往各地時，可以利用下列方法快速處理。先把第一個信封捲進打字機裡，底部還剩二分之一英吋時，就將第二個信封上方插入第一個信封下方與捲筒之間。第一個信封打好後，轉動捲筒取出來，再把第三個信封插入，如此依次處理，可以節省大量時間。

第三章

利用工作環境 提高效率的秘訣

✧ 佈置理想的工作環境 ✧

你的辦公室中各項陳設及佈置是否能促使你的工作更有效率呢？也許你很幸運，你的辦公室早已井然有序。但是如果一切用具、設備及人事、機器，都安排得雜亂無章的話，你就得好好分析一下造成此種情形的原因何在了。

1. 畫張辦公室的草圖

這並不困難，而且還挺有趣的。在上面標出一些固定的東西如門、窗等等。然後用色紙依照正確的比例剪下桌、椅、檔案櫃、機器等可以移動的東西，並標明清楚。

2. 分析活動路線

你每天爲了回信或打報告而到檔案櫃查資料的次數有多少？哪些用具你使用得最多？這些東西是否取用很方便？辦公室中其他工作同仁的工作程序，是否要和你配合？現在你可以好好分析你工作時身體移動的路線。在辦公室的草圖上用鉛筆輕輕畫出由辦公桌到檔案櫃、到影印機或其他地方所經的路線。如果有不少交叉或重複的線條，那麼試著把略圖上的擺設重新變更位置，再畫一組新的路線看看是否行動方便許多。

3. 更動佈置

當你在紙上試出一種最方便且最有效的排列佈置之後，你就可以開始真正地調動辦公室的佈置了。此時，務必先檢查一遍機器及電燈所使用的電源，否則你可能置身在一間光線不足、電動打字機又無法啟動的辦公室裡了。

♣ 辦公桌的擺設要訣 ♣

一張佈置理想的辦公桌可使你隨時應付各種可能發生的問題。

桌上及抽屜裏所擺的東西，應該都是你最常用的，如此你不必起身就可以取到這些東西。至於東西的位置則視你用左手或右手取之而決定。桌面儘量少放東西，使你有足夠的空間工作。

在桌上放置一個資料架、資料夾或者卷宗等，使你的資料分類有條不紊。當你完成一件工作後，馬上歸檔。並隨時保持桌面的潔淨。

♣ 高效率、有組織的工作程序 ♣

由於商務作業程序變化快速，及資訊的日益繁多，因此我們必須不斷找尋更簡便、更快速的做事方法，以及更經濟的工作程序。

1. 分析工作的循環性

任何機關行業都有其活動的特別循環——有緊張的時候，也有清閒的時候。如果你能將工作的日程仔細研究並確定下來，則許多工作都可以先行完成，使工作的緊迫度減低。在剛開始的幾個月，你對新工作如果並不十分了解的話，不必擔心。通常我們需要花大約一年的時間才能了解整個公司的循環系統。

2. 擬定計劃

包括四個步驟：收集資料、研究資料、訂出計劃大綱及付諸行動。你可以作一份工作日誌表，並註明每項所花費的時間。例如：

九月二十八日，星期一	
時 間	工 作
上午 9:00 ~ 9:20	清理自己和布朗先生的桌子、核對一下今天所有的約會、和其他秘書談一談
上午 9:20 ~ 9:45	準備與Mr. Wilson約會所需要的資料
上午 9:45 ~ 11:00	筆錄口述
上午 11:00 ~ 11:15	休 息
中午 11:15 ~ 12:00	謄寫各項筆錄資料、拆閱信件、接電話

幾個月之後，你可以從記錄中看出例行公事及重複的工作。接著你必須想想，為什麼要做某些工作，這些工作是否有必要去做。然後看看如何簡化這些工作，使之加速完成。

3. 減除不必要的工作

有許多程序和方法其實是不必要的，但**大多數人仍然不懂得避免作虛功**。譬如你呈送報告給某人，而他根本不需要這份報告。避免徒勞無功的好方法是：假如你的上司不能告訴你做某一件事的原因，或一份文件為什麼重要的話，這項工作可能就不必去做了。不過你必須先得到上司的同意才能不做。

4. 為巔峯時期作準備

依據你日常的工作記錄，你可以事先擬定每一星期甚至一年的大略工作計劃。你會發現有些定期的工作需要一星期、一個月做一次或一年做兩三次。當你經歷過一個工作階段之後，你就能分析出哪一部分可以事先完成，因而減少巔峯時期繁忙的程度。**儘可能先完成文書工作，這樣你在應付「人」的時候，才能輕鬆自如，保持良好的公共關係，促成活動的順利進行。**

☆ 組織並利用各種備忘檔案及文具 ☆

即使你認為自己能夠記憶各種大大小小的事情，最好還是記錄工作檔案，以隨時檢查工作進度。此外，如果你必須請假幾天或外出時，其他人可依照你的工作檔案，順利接替或完成工作。

1. 使用活頁筆記本

備忘檔案內容可能很簡單，也可能很複雜，這完全視你的工作份量和種類而定。在活頁筆記本上你可以先寫上日期、時間及工作項目，同時也可以劃分出一部分頁數作為備忘錄。當你對某項工作逐漸了解之後，你可以在筆記本上寫下，你認為應該開始及完成此項工作的時間。

2. 使用約會記錄表

目前市售的桌曆或日誌本，都非常適合作為約會記錄本。除了記錄約會時間外，別忘了記錄約會的事前準備工作，如安排地點、使用設備等。此外最好替你的上司，準備一本隨身攜帶的小型備忘錄。每天察看一下裏面所記載的事項，是否是最新的資料，並且避免時間衝突的約會。

3. 建立一套卡片式的檔案

要成為一位辦事效率高的秘書，應該養成使用 3 × 5 英吋卡片的習慣。此種卡片使用方便並且較易歸檔。舉例而言，如果你的上司是從業務推展工作，那麼你可以建立一套聯繫備忘錄，幫助他記下他所接觸的人的相關資料——他與公司的關係、你的上司在何種情況下認識他等等。這對建立良好的

