

Series of Practical English

实用英语丛书

编著 何 乔

秘书英语

SECRETARY



ENGLISH

中国科学技术大学出版社

Series of Practical English

实用英语丛书

SECRETARY ENGLISH

秘书英语

编著 何 乔

中国科学技术大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书英语/何乔编著. —合肥:中国科学技术大学出版社,2006.7

(实用英语丛书)

ISBN 7-312-01916-1

I. 秘… II. 何… III. 秘书—英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 035736 号

中国科学技术大学出版社出版发行

(安徽省合肥市金寨路 96 号,邮编:230026)

电话:0551-3602905 传真:0551-3602897(发行科)

<http://press.ustc.edu.cn>

E-mail:press@ustc.edu.cn

合肥学苑印务有限公司

全国新华书店经销

开本:850×1168/32 印张:7.625 字数:190 千

2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册

定价:12.00 元

前 言

21 世纪的秘书工作,没有一定的英语能力是无法胜任的。随着我国国际化进程的日益加快,对秘书英语能力的要求还会提高。作为秘书,要能用英语顺利地进行口头和笔头的对外交流和内部沟通。笔者根据多年的经验和体会,编写了《秘书英语导航》一书,希望能有益于您即将从事或正在从事的秘书工作,能助您成为一名合格的现代秘书。

本书按照新颖、实用的原则,编写了如下内容:

◎ 处理电话

接电话和打电话是秘书日常工作的一部分。这部分探讨了电话的语言特点,讲解了处理电话的方法和技巧。

◎ 书信与便函

书信是对外交流的主要书面工具,便函是内部沟通的主要书面手段。通过这部分的学习,您可以了解到书信与便函的写作方法和礼仪。

◎ 网络联系

我们已进入网络时代,如何利用网络做好秘书工作是我们必须面对的一个问题。这部分将指导您怎样利用网络提高工作效率。

◎ 接待工作

秘书是公司形象的代表,因此接待工作的质量直接影响到公司的声誉。您可以在这部分中找到约会、邀请以及接待有约来客和无约来客的礼仪,学到相应的英语表达方法。

◎ 业务报告

秘书会定期或不定期地撰写些业务报告,但业务报告的格式与写法却很难找到。这部分提供的解释和范例定会使您有所启迪。

◎ 招聘工作

这部分讨论了秘书在参与新雇员的招聘工作时应注意的诸多事项。您无论从求职者的角度还是从招聘者的立场来读这部分,都会有所收益。

◎ 会议事务

会议的组织和安排是秘书工作的一个重要部分。这部分编写了会议通知、会议议程、讲话稿和会议记录等内容。

◎ 商务谈判

这部分讲解了在进行价格、付款、包装、交货和赔偿等方面的商务谈判时应注意的礼仪规范,编写了典型的范例,提供了常用的词句。

笔者在编写本书期间,得到了许多人的帮助和支持,尤其是郝绍伦先生在文稿的整理和编排方面更是鼎力相助。在此,笔者要向他们致以真诚的谢意。

编 者

Contents

目 次

前 言	(i)
-----------	-------

第一章 处理电话

1.1 电话的语言特点	(2)
1.2 接打电话	(6)
1.3 受话人不在或没空时的电话处理	(11)
1.4 留言提示语的录制与电话留言	(18)

第二章 书信与便函

2.1 书信	(26)
2.2 便函	(43)

第三章 Email 与传真

3.1 Email	(58)
3.2 传真	(68)

第四章 接待工作

4.1 约会	(78)
4.2 邀请	(86)
4.3 接待有约来客	(93)
4.4 接待无约来客	(102)

第五章 业务报告

5.1 礼仪	(112)
5.2 构成要素与样式	(113)

5.3 范例	(117)
5.4 常用词句	(133)

第六章 招聘工作

6.1 审查求职材料	(138)
6.2 参与招聘面试	(147)
6.3 通知招聘结果	(155)

第七章 会议事务

7.1 会议通知	(166)
7.2 会议议程	(172)
7.3 讲话稿	(177)
7.4 会议记录	(184)

第八章 商务谈判

8.1 关于价格	(194)
8.2 关于付款	(201)
8.3 关于包装	(211)
8.4 关于交货	(219)
8.5 关于赔偿	(226)

参考文献	(235)
-------------------	-------

Language Features of Calls
电话的语言特点



第一章

HANDLING CALLS

处理电话

1.1

Language Features of Calls

电话的语言特点

电话英语虽然属于口语体,但与面对面的英语交流有一定区别。面对面交流时,交流双方可以看到对方的表情和手势。即使有什么不清楚之处,通过观察对方,多半能意会对方的意思。但通过电话用英语交流,只能借助于英语语言本身,这就对电话使用者提出了较高的要求。逐渐地,电话英语形成了一些较为独特的语言特点。

1.1.1 Identifying Oneself 说明身份

1. 在电话上说明自己是谁时,姓名前不加 Mr.、Ms.、Miss、Mrs. 等称谓,而是让对方从声音上辨别自己的性别。

2. 在说明自己是谁时,一般不用 I am...或 My name is...,而用 This is...或省略形式来表示。如:

1) This is Thomas Shirley, Ms. Mao Di's secretary.

我是毛迪女士的秘书托马斯·雪利。

2) Mark International. Margie Smith speaking.

这里是马克国际公司。我是玛吉·史密斯。

3) Good morning. Linda Green here.

上午好。我是琳达·格林。

1.1.2 Pronouncing Phone Numbers

号码读法

1. 在念电话号码时,中间应有所停顿,这比一口气把所有数字都念完的效果好。如:3289033 应在念完 328 后,稍微停顿一下,再念 9033。

2. 电话号码中的数字 0 既可念成[əu],即字母 o 的读音,也可念成['ziərəu],即单词 zero 的读音。

3. 两个相同的数字在一起时,既可分别读出这两个数字,又可以在数字的前面加 double。如:3289022 既可念成 three-two-eight-nine-zero-two-two,也可念成 three-two-eight-nine-odouble two。

4. 三个相同的数字在一起时,既可分别读出这三个数字,又可以在数字的前面加 triple。如:7779034 既可念成 seven-seven-seven-nine-zero-three-four,也可念成 triple seven-nine-zero-three-four。

5. 接电话时,可以首先报出自己的电话号码,以便对方核实。如:

Good morning. 518-2375.

上午好。这里是 5182375。

6. 打电话时,可以首先核实一下对方的电话号码。如:

Hello. Is that 715-2766, please?

您好。请问您是 7152766 吗?

1.1.3 Pronouncing Dates and Time

时间读法

1. 日期的读法,英美之间有一定的区别,如 12 月 3 日,英国人读作 the third of December 或 December the third, 而美国人一般读作 December third.

2. 时刻很少用 a quarter past ten, seven to six, half past four 之类的表达,多数情况下直接按顺序读出小时、分钟即可。如:

- 1) 10:15 读作 ten fifteen.
- 2) 5:53 读作 five fifty-three.
- 3) 4:30 读作 four thirty.
- 4) 11:00 读作 eleven o'clock.

1.1.4 Sound Assimilations 音的同化

1. could, would, can't 等词后面,如跟上 you 之类的可以连读的词,末尾的字母 d、t 既可以读成 [d]、[t],又可以读成 [dʒ]、[tʃ]。如:

Nice to meet you. 既可读作 ['naɪs tə'mi:(t) ju:], 也可读作 ['naɪs tə'mi:tʃiu:]。

2. 美国英语中, I'm going to 有时读作 [aɪm'gɒnə], 写作 I'm gonna, I want to 有时读作 [aɪ'wɒnə], 写作 I wanna。

1.1.5 Differences between Am. and Br. Phone English 英美差别

美国人和英国人不但在某些发音上有所不同,而且在习惯表达上也有一定的差异。如:

1. 美: May I speak to Mr. Mailer, please?

英: I'd like to speak to Mr. Mailer, please.

Can I speak to Mr. Mailer, please?

请找梅勒先生接电话。

2. 美: One moment, please.

英: Hold the line, please.

Hold on, please.

请稍等一会儿。

3. 美: I'll connect you.

英: I'll put you through.

我给您接通。

4. 美: The number's busy.

英: The number's engaged.

The number's occupied.

线路正忙。

5. 美: You're welcome.

英: That's all right.

不用谢。

1.2

Making and Receiving Calls

接打电话

接电话与打电话是秘书的职责,直接关系到公司的形象和业务的成败。

1.2.1 Etiquettes 礼仪

1. 不管是接电话还是打电话,都要准备好纸和笔,随时准备记录。

2. 接电话要及时,不要让打电话者等得太久。有研究表明,振铃响起不超过三声就接电话,能给对方一个很好的印象。

3. 接电话时,不能简单地说声 Hello、Hi,而要主动报出自己公司的名称、部门的名称、个人的姓名和(或)自己的电话号码,以便对方核实。

4. 听电话要仔细,不要想当然地以为自己知道对方要了解的事,没等对方说完就急于解答。

5. 对方告诉您的重要数字、名称等信息,最好重复一遍并记录。

6. 打电话时,要注意时差。当不知道所在地区的时间时,可以查看一下地图就知道了。一般来说,往西每隔一个时区就晚一小时。

7. 在代上司拨打电话时,不能只是简单地知道对方的电话号码,而应了解清楚上司想和谁通话、要谈些什么事情等基本信息,

不要等接电话人问您,您才去问上司。

1.2.2 Samples 范例

范例 1.1 接打电话(一)

S⇒Secretary W⇒Ms. Willie

- S: Good morning. Mr. Smith's office.
- W: Good morning. Could I speak to Mr. Smith, please?
- S: May I tell her who is calling?
- W: This is Willie of Sydney Seaside.
- S: And the subject of your call, Ms. Willie?
- W: I want to discuss with him about the counseling program.
- S: I'm afraid you want to speak to President Smith, don't you?
- W: That's right.
- S: But this is Mr. James Smiths, the marketing director's office. But don't worry. Hold on just a moment. I'll transfer you to his office.
- W: Thank you.

S⇒秘书 W⇒威莉女士

- S: 上午好。这里是史密斯先生的办公室。
- W: 上午好。请找史密斯先生接电话。
- S: 请问您是哪一位?
- W: 我是悉尼海滨公司的威莉。
- S: 请问您来电话想和史密斯先生谈些什么,威莉女士?
- W: 我想和他谈一下咨询计划方面的问题。
- S: 恐怕您是想找史密斯总裁接电话吧?

W: 是的。

S: 但这里是营销部经理詹姆斯? 史密斯先生的办公室。不要担心,请稍等一下,我把电话转到史密斯总裁的办公室去。

W: 谢谢。

范例 1.2 接打电话(二)

H ⇨ Marva Hays K ⇨ Werner Kennedy

H: Good afternoon. This is Marva Hays, Mr. Wang's secretary.

K: Good morning, Ms. Hays. Is Mr. Wang in?

H: May I ask who's calling?

K: This is Werner Kennedy, Ms. White's secretary of Extell Company. Ms. White wants to speak to Mr. Wang.

H: What is it about?

K: It's somewhat confidential, I'm afraid.

H: OK. Just a moment. I'll check to see if Mr. Wang's free.

K: Thank you.

H ⇨ 玛瓦·海斯 K ⇨ 沃纳·肯尼迪

H: 下午好。我是王先生的秘书玛瓦·海斯。

K: 海斯女士,下午好。王先生在吗?

H: 请问您是哪一位?

K: 我是爱克斯特公司怀特女士的秘书沃纳·肯尼迪。怀特女士有话要和王先生说。

H: 是有关什么的呢?

K: 这件事恐怕是机密的。

H: 那好,请稍等一下,我看一下王先生是否有空。

K: 谢谢。

范例 1.3 接打电话(三)

S⇒Secretary R⇒Martin Rogers

- S: Good morning. Smithfield United. May I help you?
 R: Good morning. May I speak to the Manager, please?
 S: Who is speaking, please?
 R: This is Martin Rogers of Coober Corporation.
 S: Could you spell that name, please?
 R: Rogers, R-O-G-E-R-S.
 S: One moment, please. I'll connect you.

S⇒秘书 R⇒马丁·罗杰斯

- S: 上午好。史密斯费尔德联合公司。我能为您做些什么?
 R: 上午好。请找经理接电话。
 S: 请问您是哪一位?
 R: 我是库柏公司的马丁·罗杰斯。
 S: 请问怎么拼写?
 R: 罗杰斯, R-O-G-E-R-S。
 S: 请稍候。我来为您接通。

1.2.3 Common Expressions 常用词句

- Hello. Pacific Company. Can I help you?
您好。这里是太平洋公司。我能为您做些什么?
- Good evening. Xinhua Industries. May I help you?
晚上好。这里是新华实业公司。我能为您做些什么?
- Good morning. New Millennium Corporation, Customer

Service.

上午好。这里是新千年公司顾客服务中心。

- Hello, Pepsi Group. This is Ai Xing. What can I do for you?

您好。这里是百事集团。我是艾新。我能为您做些什么？

- Who shall I say is calling?

请问您是哪一位？

- Who's calling her, please?

请问您是哪一位？

- May I ask who's calling?

请问您是哪一位？

- Can I have your name, please?

请问您贵姓？

- Who's speaking, please?

请问您是哪一位？

- Hold on, please. I'll see if he's free.

请等一会儿，我去看看他现在是否有空。

- Just a moment, please. He'll be here right away.

请稍候，他马上就来。

- I'll put you through to the president.

我把电话接给总裁。

- It's ringing for you.

您的电话已经接通了。

- Extension 6288, please.

请给我接分机 6288。

- Connect me with the Accounting Department, please.

请给我接会计部。

- Could I have Ms. Caroline Ewell, please?