



CAC岗位就业实训精品课程系列教材

老C牵手小C，快速融入企业，胜任工作岗位.....

# 商务助理

人力资源和社会保障部教材办公室  
CAC教育机构产品研发中心

组织编写

中国大学生就业促进工程项目办公室  
全国1+N复合型人才职业培训项目办公室

推荐



CAC岗位就业实训精品课程系列教材

# 商务助理

主 编：雷 蕾

参 编：赵永秀 赵建学 刘 俊 王 玲 况 平  
段青民 杨冬琼 柳景章 黄 河 李 亮

**图书在版编目(CIP)数据**

商务助理/雷蕾主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2011

CAC 岗位就业实训精品课程系列教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 8906 - 4

I. ①商… II. ①雷… III. ①商务工作-教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 027365 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13 印张 251 千字

2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

定价: 28.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211/64921644/84643933

发行部电话: 010 - 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64954652

如有印装差错,请与本社联系调换: 010 - 80497374

# CAC 岗位就业实训精品课程系列教材

## 编委会

---

顾 问：宋 建 王锡赞

主 编：周怀军

编 委（按姓氏笔画排序）

于大海 马庆华 王自明 王爱欣 石 涛

刘东明 刘光生 李宗林 李晓昌 肖 勇

张玉杰 张海让 陈立军 周卫国 侯思阳

耿晓亮 黄 鑫 韩汝平 霍 红

## 内 容 简 介

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，详细介绍商务助理的岗位职责，并进行实务演练。全书按岗位职责分为七个部分，主要内容包括：管理商务信息、安排商务会议、参加商务展销会、进行商务谈判、组织商务公关专题活动、组织商务典礼与仪式、安排商旅活动。

为便于读者迅速抓住重点、提高学习效率，教材中还精心设置了“基础技能要点”“核心技能要点”“老C提醒”等栏目。每一岗位职责后提供习题，书后附2套模拟试卷，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材可作为大中专院校国际贸易相关专业学生从事商务助理工作的入职培训教材，也可作为相关专业院校的专业实训教材，还可供商务助理从业人员参加岗位技能培训使用。





## 序



职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“CAC 岗位就业实训精品课程”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的技能型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“CAC 岗位就业实训精品课程系列教材”将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此，我谨向教材的作者、组织者和所有参与“CAC 岗位就业实训精品课程”研发工作的同志们表示感谢，并希望“CAC 岗位就业实训精品课程”在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才作出应有的贡献。

马江书

# 前言

## Preface

商务助理是企业的基础性人才。我国入世后，许多企业朝向多元化模式发展，需要综合素质比较高的商务助理来处理各项事务。因而，商务助理的职业前景非常广阔。

然而，有些人把商务助理与行政助理、销售助理混为一谈，所以，在此我们对商务助理作一界定。

商务助理应具备行政助理及销售助理的能力，可以处理行政助理和销售助理的事务，换一种说法，商务助理是二者的混合体，综合素质要求更高。商务助理在有的企业也叫商务秘书，工作重点是在处理商务事务，兼备一些秘书的职责。

一名合格的商务助理必须掌握市场营销、管理学、合同法、经济法、商务秘书等综合知识。

一个新进入该行业的人员，往往很难去全盘掌控所有的知识，而是从一两项具体工作做起，如寻找信息来源、会议前期准备等。本书可以说面面俱到，对商务助理工作中所涉及的各项工.作都进行了详细的阐述，以便读者能学以致用，不管处理哪项具体的工作都能得心应手。

本书由雷蕾主编，在编写过程中，还得到了同事、朋友的帮助，他们提供了大量的资料和范本，他们是赵永秀、赵建学、刘俊、刘海江、周亮、王玲、况平、段青民、杨冬琼、柳景章、黄河、李亮、李冰冰、江美亮、邓清华、匡仲潇、滕宝红，最后，全书由雷蕾统稿、审核完成。

由于时间紧迫，加上编者水平有限，书中内容难免存在不足之处，恳请广大读者不吝指正，在此深表感谢！

编者



## **导读 1**

导读一 一体化服务流程 1

导读二 实训导引 2

## **岗位认知 5**

### **岗位职责一 管理商务信息 11**

工作任务一 信息收集 12

工作任务二 信息整理 16

### **岗位职责二 安排商务会议 25**

工作任务一 筹备商务会议 26

工作任务二 会场服务 48

工作任务三 主持商务会议 56

工作任务四 参加商务会议 62

### **岗位职责三 参加商务展销会 67**

工作任务一 策划展销活动 68

工作任务二 产品展示 81

工作任务三 海外展销 86

### **岗位职责四 进行商务谈判 95**

工作任务一 形成良好的开局 96

工作任务二 谈判磋商 110

工作任务三 促成谈判 124

### **岗位职责五 组织商务公关专题活动 135**

工作任务一 参加商务赞助活动 136



工作任务二 举行新闻发布会 142

工作任务三 开放参观活动 147

### **岗位职责六 组织商务典礼与仪式 153**

工作任务一 组织筹备庆典 154

工作任务二 组织签字仪式 159

工作任务三 组织剪彩仪式 165

### **岗位职责七 安排商旅活动 171**

工作任务一 做好充分的旅行准备 172

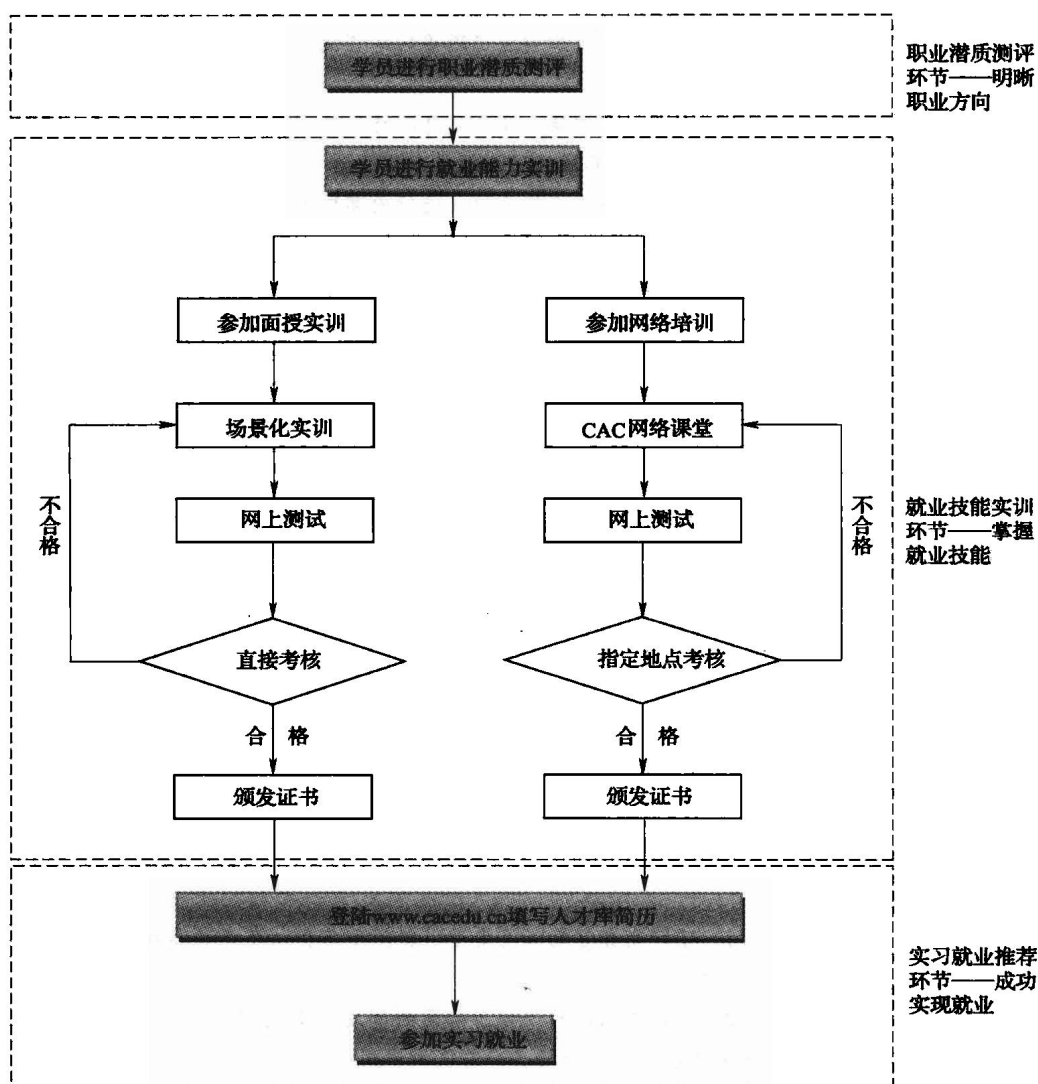
工作任务二 订房订票 177

**商务助理岗位就业实训考核模拟试卷（一） 184**

**商务助理岗位就业实训考核模拟试卷（二） 192**

# 导 读

## 导读一 一体化服务流程



## 导读二 实训导引

| 实训模块       | 实训要点                                                                                                                                                                       |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 岗位认知       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识商务助理岗位的工作内容及任职要求</li> <li>2. 初步了解进出口贸易跟单的工作流程</li> </ol>                                                                       |
| 管理商务信息     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解信息收集、商务信息的特征及内容, 访谈调查方法、问卷调查方法以及其他的信息收集方法</li> <li>2. 掌握寻找信息的来源, 进行内部信息收集和外部信息收集, 对信息进行分类及处理的方法</li> </ol>                     |
| 安排商务会议     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解商务会议、常用的视听设备、主持礼仪及风格</li> <li>2. 掌握拟订会议议程、会场的选址及布置、费用预算、会议进程以及参加商务会议的注意事项</li> </ol>                                           |
| 参加商务展销会    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解展销会的类型和展销会的宣传工具, 怎样选择合适的展销会以及展厅设计考虑因素, 展厅场地的选择和怎样款待来宾</li> <li>2. 掌握怎样调动展销员的积极性, 合理利用信息卡, 制定营销策略应考虑的问题以及海外展销的建造展厅方案</li> </ol> |
| 进行商务谈判     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解面对面谈判、电话谈判、函电谈判、网上谈判四种谈判方法各自的适用范围及优缺点</li> <li>2. 掌握怎样形成良好的开局方式, 开局策略与调整, 函电的拟写以及谈判磋商策略, 怎样报价、还价和最终促成谈判的技巧</li> </ol>          |
| 组织商务公关专题活动 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解商务赞助活动类型, 新闻发布会以及开放参观活动各自的不同特征</li> <li>2. 掌握赞助会的议程, 确定新闻发布会的时间以及记者的邀请, 布置新闻发布会会场, 做好开放参观的前期准备</li> </ol>                      |

续表

| 实训模块      | 实训要点                                                                                                                                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 组织商务典礼与仪式 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解庆典活动的类型、参加庆典的注意事项、签字仪式位次排列以及剪彩仪式用具</li> <li>2. 掌握庆典邀请函的书写, 拟订典礼程序, 布置签字厅以及剪彩仪式的程序</li> </ol>        |
| 安排商旅活动    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解商务旅行, 怎样收集商务洽谈资料, 确定旅行用品以及订房、订票</li> <li>2. 掌握准备旅行计划和旅馆信息, 安排差旅费, 联系旅行社以及预订旅馆, 检查飞机票或火车票</li> </ol> |



# 岗 位 认 知



CC 岗位就业实训精品课程系列教材



## 岗位认知

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-----|
| 岗位名称                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 商务助理  | 岗位编号 |     |
| 直接上级                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 销售部经理 | 所在部门 | 销售部 |
| <b>职位概要</b><br>商务助理，在有的企业也称作商务秘书，这一岗位不仅要协助上司或销售部处理一些商务工作，还要处理一些上司或部门的事务性工作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |     |
| <b>岗位职责</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商务信息管理               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 寻找信息来源。</li> <li>(2) 收集企业内部信息和外部信息。</li> <li>(3) 对信息进行分类整理。</li> </ol> </li> <li>2. 安排商务会议               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 筹备商务会议，拟订会议议程，会场选址及布置，预算费用等。</li> <li>(2) 做好组织与会者签到、发放会议文件、安排会议发言等会场服务工作。</li> <li>(3) 参加商务会议，或承担会议主持工作。</li> </ol> </li> <li>3. 组织商务展销会               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 选择参加合适的展销会，制定恰当的营销战略，策划展销活动。</li> <li>(2) 设计展销会上的产品展示活动。</li> </ol> </li> <li>4. 开展商务谈判               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 选择恰当的方式，形成良好的开局。</li> <li>(2) 准确把握谈判节奏，恰当运用谈判技巧，驾驭谈判议程。</li> <li>(3) 采取有效的措施促成谈判，并安排有关事宜。</li> </ol> </li> <li>5. 组织商务公关专题活动               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 策划并组织商务赞助活动、新闻发布会和开放参观活动。</li> <li>(2) 做好各项会务和活动事宜。</li> </ol> </li> <li>6. 组织商务典礼与仪式               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 组织庆典、签字仪式和剪彩仪式等活动。</li> <li>(2) 妥善安排和处理各项活动事宜。</li> </ol> </li> <li>7. 安排商旅活动               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 做好充分的旅行准备。</li> <li>(2) 做好订房、订票等具体事项。</li> </ol> </li> </ol> |       |      |     |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 任<br>职<br>资<br>格 | <p><u>教育背景</u></p> <p>◆ 市场营销、商务秘书类专业大学专科以上学历。</p> <p><u>培训经历</u></p> <p>◆ 受过市场营销、管理学、合同法、经济法、商务秘书等方面的培训。</p> <p><u>知识技能</u></p> <p>◆ 具有流畅地介绍公司情况和产品的能力和良好的客户关系跟进能力及熟练的产品演示能力，了解并能够满足客户需要。</p> <p>◆ 具有一定的组织、计划、控制、协调能力。</p> <p>◆ 具有一定的谈判能力。</p> <p>◆ 具有较强的综合分析能力。</p> <p>◆ 熟练操作计算机办公软件，如 Word、Excel 等。</p> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

从下面老 C 和小 C 的对话中，可以看出从事商务助理应具备的条件和商务助理的主要工作内容。

（老 C 是从事商务工作的部门经理，在商务信息整理、商务会议、商务展销会、商务谈判、商务赞助会、新闻发布会、商务典礼与仪式、商旅活动安排等方面有丰富的实践经验和广博的理论知识，现在是小 C 的上级主管。

小 C 是刚入职的管理专业的大学毕业生，分配到老 C 的部门，从事商务助理工作。）



老 C：商务助理是一个前景比较好的职业，但也是一个挑战性比较强的工作，并不是想做就可以做得了的。

小 C：那从事这个岗位的工作，应该具备哪些能力和素质呢？

老 C：要想顺利地完成自己所承担的各项工作，必须具备以下几个方面的知识：

- (1) 熟悉所在企业的产品（或服务）。商务工作涉及企业的产品，所以对所在企业的产品特征、市场状况、行业趋势等，都须有较充分的了解。
- (2) 具备丰富的信息收集与整理方面的知识。
- (3) 熟练掌握开展市场调查方面的知识，包括问卷设计、调查的各种方式、技巧、细节等。
- (4) 具备丰富的市场营销、商务谈判和公关方面的知识。
- (5) 英语单词量达到公共英语三级（或三级以上）的水

平，较熟练掌握外贸英文函电以及英译中的基本翻译知识。

小C：以上的知识点，有些我在学校里学过，有些没有接触过，比如说组织、计划方面的知识。

老C：对，有些你在学校里当然学不到，只有在工作过程中才能接触到的。这方面你不用着急，我觉得你还是先自我审查一下是否具备以下素质，如果没有，平常就须加强锻炼了。

### 1. 表达能力

商务助理在对各项活动进行策划、安排时，要沟通上下、联络左右，其表达能力的优劣是至关重要的。表达能力分两种：

(1) 口头表达能力。要求用简洁的语言把要表述的事情讲清楚，主要表现为口齿伶俐、语言准确、观点明确、条理清晰，用语妥帖、得体。

(2) 文字表达能力。主要是指运用各种文体，尤其是商务文书的写作能力，要快、要规范，有利于商务活动。

### 2. 管理能力

商务助理的管理能力主要是协助上司制订各项工作计划、活动计划，为上司安排工作日程的能力，按照上司的意图完成某项工作任务，组织有关职能部门协同工作的能力，甚至是受领导委托或代表领导出面协调矛盾的能力。

### 3. 操作能力

随着科学技术的发展和办公自动化的日益普及，对商务助理操作能力的要求也越来越高。作为商务助理，应该具备的操作能力主要有：

- (1) 计算机处理能力。
- (2) 各类现代通信设备的运用能力。
- (3) 各类声、像设备的运用能力。
- (4) 计算机互联网上资源的运用能力。

### 4. 应变能力

商务助理的工作涉及面广，接触的人员也多，要把诸多事务做好，把复杂的关系理顺，需要有较强的应变能力，具体包括以下方面：