

高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

涉外秘书实务

SHEWAI MISHU SHIWU

(修订第二版) 张丽琍○主编



首都经济贸易大学出版社

高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

涉外秘书实务

SHEWAI MISHU SHIWU

(修订第二版) 张丽琍○主 编

郝利群 刘 利○副主编



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书实务/张丽琍主编.—2版(修订本).—北京:首都经济贸易大学出版社,2011.6

(高等院校秘书学专业精品系列教材)

ISBN 978—7—5638—1466—4

I. ①涉… II. ①张… III. ①三资企业—秘书学—高等学校—教材 IV. ①F276.43

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 048339 号

涉外秘书实务(修订第二版)

张丽琍 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京大华山印刷厂

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 312 千字

印 张 17

版 次 2008 年 5 月第 1 版 2011 年 6 月修订第 2 版

2011 年 6 月总第 3 次印刷

印 数 8 001~13 000

书 号 ISBN 978—7—5638—1466—4/F·890

定 价 28.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

修订版前言

涉外秘书实务是研究涉外秘书工作及其活动规律的学科。涉外秘书是一种国际化的职业,具有涉外性、辅助性、事务性等特点。为了适应 21 世纪我国经济建设和社会发展的需要,为了给在华外资企业和组织培养一支具有较高的综合素质和较强的操作能力并富有实践和创新精神的涉外秘书队伍,我们编写了《涉外秘书实务》教材,并根据形势的发展和社会的需求进行了再版修订。

改革开放以来,我国在吸收外资方面一直保持着良好的发展趋势。截止到 2010 年底,我国累计吸收外资达 1 057.4 亿美元,首次突破 1 000 亿美元,创历史最高水平。随着中国服务领域对外开放的不断扩大和外商投资产业结构的不断优化,服务业已成为中国吸收外资的重点。同时,我国对符合条件的西部地区内外资企业继续实行企业所得税优惠政策,对东部地区外商投资企业向中西部地区转移加大了政策开放和技术资金配套的支持力度,这些措施都有力地保证了外资企业在中国的稳步发展。除了国家良好的宏观经济环境和政策环境,在华外资企业的成长和发展还离不开高素质的人力资源队伍作为保障。涉外秘书队伍是外企优质人力资源的重要组成部分,是需要大力加强职业化教育和培训的专业人员。

本教材在汲取国内外秘书实务研究成果的基础上,从涉外秘书的基本工作技能入手,注意将涉外秘书实务内容的科学性、系统性和可操作性相结合。同时,本书以重操作、重应用、重创新为编写指导思想,注重将案例教学、工作实务教学、情景模拟教学、合作性教学等方法融为一体,采用任务驱动法的教改理念,通过秘书实务教学和实训,不仅让学生明白做什么、为何要做,而且注重让学生知道应做成什么样以及怎么去做、怎么能做得更好等,以培养学生自己解决问题的能力 and 实践创新的能力。

在本次修改过程中,主要参编人员根据涉外秘书工作一些新的发展形势和工作内容的变化,对原教材中比较滞后的内容和比较陈旧的案例进行了修改和更新,使教材既保留了原有框架的系统性和全面性,又突出了其前瞻性和现代性。同时,本次再版,将使该教材在“适用”、“够用”、“实用”、“好用”等方面再上新台阶。

参与本书编写的教师都具有扎实的理论功底和丰富的教学经验。他们中间许多人长期在外企从事涉外秘书的培训和职业指导工作,在业内享有较高的声誉。

本书可作为大专院校涉外秘书、商务秘书、通用秘书等专业的基础课教材,也可供民办院校、专业培训机构作为教学、培训、研究之用,还可作为自学者和参加国家人力资源与社会保障部秘书职业技能鉴定者的学习参考资料。

由于学术视野的局限和时间的紧迫,该教材的内容难免会存在着诸多不足,敬请业界同仁批评指正。

张丽珣

于中华女子学院

2011年5月

前言

涉外秘书实务是研究涉外秘书工作及其活动规律的学科。为了适应21世纪我国经济快速发展的需要,为了给我国的涉外企业培养一支具有较高的综合素质和较强的操作能力,并富有实践精神和创新精神的涉外秘书队伍,我们编写了该教材。

本教材的编写内容和框架有一定的创新性,体现了重操作、重应用、重创新、重能力、重实训的特点。这部教材具有一定的前瞻性,它汲取了国内外秘书实务研究的成果,既借鉴了国外秘书工作的经验,又从我国涉外秘书工作的实际出发,内容科学全面、系统规范、简洁实用,体现了好教、好学、好用的特点。同时,注意将涉外秘书实务内容的科学性、系统性和可操作性相互结合,并配有许多经典案例及评析,非常适合作为涉外秘书专业的教材。

本教材力求克服我国秘书实务教材普遍存在的内容更新慢、操作性不强、框架陈旧、案例教学弱等缺陷,广泛借鉴西方发达国家秘书教材重操作、重步骤、重流程的有益经验,注重将案例引导法、情景模拟法、任务驱动法、角色体验法、课堂讨论法、主题演讲法、团队分享法等方法与理论讲授融为一体,不仅让学生明白做什么、为何要做,而且让学生知道怎么去做,应做成什么样以及怎么能做得更好等,以培养学生自己解决问题和实践创新的能力。本教材具有三方面的特点:

一是注重案例教学。

本教材以其丰富的案例为突出特点。案例的选择和分析力图贴近涉外秘书的工作实际,多数案例直接来自于涉外秘书工作的实践,而且具有一定的普遍性和典型性。从全书的结构看,案例教学贯穿在整个教学过程中。每章的开头以“案例导入”和“简析”引出本章的问题,以启发学生的思考。每章的最后通过“案例点评”,结合本章理论部分的讲解,帮助学生进一步加强对本章内容的理解。大量的案例描述和分析评点也为教师的课堂教学提供了更为广阔的理论探讨空间和教学改革的实验空间。

二是理论部分突出重点和难点。

教材内容涉及涉外秘书工作的方方面面,重点突出。教材内容以秘书就业为导向,将涉外秘书的职业技能培训、知识学习与涉外秘书的职业道德培养紧密地结合起来;全面涵盖国家涉外秘书职业资格鉴定标准,并紧跟新知识、新技术、新技能的

发展;既考虑了实务知识的完整性,又兼顾了它与其他课程内容的交叉关系。

三是结构新颖。

全书每一章的开始或在一些节的开始通过“案例导入”和“简析”,引出每章节的理论知识;每章结束时还有“本章小结”、“案例点评”、“课堂实训题”、“复习思考题”等几个方面的复习讨论和模拟实践内容。这种结构形式使整个教材不再只是堆砌空洞的理论,而是以涉外秘书工作实践为前导,紧紧围绕培养秘书专业学生的应用能力和分析解决问题的能力这个中心来搭建框架。

本书可作为大专院校涉外秘书、商务秘书等专业的基础教材,也可供民办院校、专业培训机构作为教学、培训、研究之用,还可作为自学者和参加劳动部秘书职业技能鉴定者的学习参考资料。

参与本书编写的教师都具有扎实的理论功底和丰富的教学经验。他们中间许多人长期在外企、国企从事秘书的培训和职业指导工作,参编的部分教师是国家秘书职业资格鉴定专家组的成员,还有一些参编教师是双师型的老师,这都成为保证本教材编写质量的重要基础。作为该教材的主编,我衷心地感谢这些为我国秘书教育事业辛勤耕耘的人们,没有他们,就没有我国秘书教育事业的发展与繁荣。

当然,毋庸讳言,由于我们的学识与能力所限,不足之处在所难免。因此,我们真诚地希望全国秘书教育与研究领域的专家和同仁们不吝赐教。

本教材由中华女子学院张丽琍教授任主编,郝利群、刘利老师任副主编。第一章,第四章的第二、三节,第五章由张丽琍撰写;第二章,第三章第一、二、三节由周季平、郝利群撰写;第三章第四节、第九章由刘利撰写;第四章第一节由李桃溪撰写;第六章由胡晓涓撰写;第七章由刘萌撰写;第八章由王欢撰写。张丽琍对全书进行了统稿和修改。

张丽琍

于中华女子学院

目 录

CONTENTS

第一章 涉外秘书概述 / 1

学习目标 / 1

案例导入 / 1

第一节 涉外秘书与涉外秘书工作 / 2

第二节 涉外秘书的素质 / 15

第三节 涉外企业的组织结构和涉外秘书的工作环境 / 21

本章小结 / 28

复习思考题 / 28

案例讨论 / 28

第二章 涉外秘书礼仪 / 31

学习目标 / 31

案例导入 / 31

第一节 涉外礼仪概述 / 32

第二节 塑造良好的职业形象 / 34

第三节 日常交往礼仪 / 51

第四节 接待礼仪 / 56

第五节 宴请礼仪 / 58

第六节 国际商务礼俗 / 62

本章小结 / 65

复习思考题 / 66

课堂实训题 / 66

第三章 办公室日常事务 / 67

学习目标 / 67

案例导入 / 67

第一节 办公室电话工作与接待工作 / 68

第二节 工作程序与时间管理 / 80

第三节 处理邮件和电子信息 / 90

第四节 设备采购与管理 / 99

本章小结 / 107

课堂讨论题 / 107

复习思考题 / 107

第四章 文书写作与运转管理 / 109

学习目标 / 109

案例导入 / 109

第一节 商务英语信函 / 110

第二节 中文商务信函与内部文书 / 135

第三节 商务文书办理程序 / 139

本章小结 / 150

复习思考题 / 150

课堂实训题 / 151

第五章 会议管理工作 / 152

学习目标 / 152

案例导入 / 152

第一节 会议工作概述 / 153

第二节 会议准备工作 / 159

第三节 会中工作 / 177

第四节 会后工作 / 182

本章小结 / 189

课堂讨论题 / 189

复习思考题 / 189

课堂实训题 / 189

第六章 差旅安排 / 192

学习目标 / 192

案例导入 / 192

第一节 国内商务旅行的准备 / 193

第二节 国外商务旅行的准备 / 198

本章小结 / 201

复习思考题 / 201

案例讨论 / 201

第七章 档案管理与信息工作 / 202

学习目标 / 202

案例导入 / 202

第一节 档案管理 / 202

第二节 信息工作 / 212

本章小结 / 222

课堂讨论题 / 222

复习思考题 / 223

课堂实训题 / 223

第八章 涉外秘书的沟通 / 224

学习目标 / 224

案例导入 / 224

第一节 涉外秘书沟通工作概述 / 225

第二节 涉外秘书沟通的特点、障碍及对策 / 231

第三节 涉外秘书沟通的方法与原则 / 235

本章小结 / 237

复习思考题 / 237

案例讨论 / 237

第九章 涉外秘书与商务谈判 / 239

学习目标 / 239

案例导入 / 239

第一节 商务谈判概述 / 240

第二节 涉外秘书在商务谈判中的工作 / 258

本章小结 / 262

课堂讨论题 / 262

复习思考题 / 262

课堂实训题 / 262

第一章 涉外秘书概述

学习目标

- 给涉外秘书下定义
- 描述涉外秘书有哪些类型
- 解释涉外秘书的基本特点和特殊性
- 列举涉外秘书主要的工作方面和工作内容
- 解释涉外秘书工作的基本特点
- 列举秘书应具备的知识结构、能力素质和心理素质
- 介绍涉外企业的组织结构类型和职能
- 列举涉外秘书所面临的新的发展趋势和挑战



欧阳小姐毕业于上海某外贸学院,现供职于浦东一家德国机械公司,为老板的秘书兼翻译。生性随意的她第一天上班就穿着休闲装来了,结果挨了老板的批评。经过一段时间的努力,她终于以其善解人意的沟通技能赢得了老板的信任。

不久,温州一家纺织企业欲扩大生产规模,与公司签订了购买新型生产流水线的合同。公司老板派欧阳小姐带着公司一名最好的德国专家和几名中国技术人员去温州现场安装设备。第一天卸车的时候,德国专家和安装技术人员十几个小时连续奋战,一直干到第二天凌晨两点,工作效率之高令客户称奇。但从第二天开始,德国专家和公司技术人员开始慢悠悠地安装,显得不急不躁。客户着急了,催欧阳小姐让技术人员早日完工,并提出愿意支付提前调试的额外酬金。然而,当她向这位德国专家表达了客户的请求后,这位德国专家却无动于衷地摊开双手摇摇头,表示这样的安装进度是公司规定的,绝不能擅自更改。欧阳小姐很是生气,与这位专家发生了几次不愉快的摩擦,专家只好无奈地耸耸肩说:“好吧,秘书小姐,我会把工作时间缩短一个星期,不过,一旦老板发火了,你要负全部责任。”此后,专家带领技术人员整日奋战在车间,只用了短短几天的时间便完成了安装。调试那天,当疲惫的德国专家在上百人关注的目光中拉动了电闸的手柄,只听一声巨响,数台机器冒了黑烟。此次事故使欧阳小姐的公司蒙受了12万元的经济损失,她本人也受到降薪处罚。尽管后来许多企业都表示愿意挖她去做总经理秘书,但欧阳

小姐宁愿留在做事严谨的德国老板身边而拒绝跳槽,她说:好的公司就是一所大学,能够让人在实践中学到许多学校里学不到的东西。(资料来源:《华人时刊》2001年9月)

简析:

跨国公司大多有一整套的全球化的管理理念和制度,这些理念和制度是经过长期的积累沉淀而形成的。作为外企员工,除了要拥有基本的工作知识和能力外,还要熟悉外企管理的理念,要了解和掌握外企管理的思路和方法。比如这家德国机械公司,它之所以要求技术人员遵循一快一慢的安装节奏,是根据对工作全盘的宏观把握和多年实践而制定出的科学安装程序与安装工时。卸车等简单的工作能快则快,但是对精密设备的安装却要按照科学的安装程序,留有足够的安装时间,以便技术人员仔细调整和思考。即使是面对客户许诺的额外酬金和本公司需要支付的星级宾馆住宿费等庞大开支,也绝不能改变经过严谨科学的方法计算出来的速度和程序。

由这一案例我们可以看到,要成为外企老板眼中合格的员工,光有一定的知识和技能是远远不够的,跨国公司老板最看重的员工品质之一就是“专业精神”。“专业化”所包含的最重要的内容是要尽自己最大的努力使各项工作达到完美,严格按照科学的规章制度行事,准确地把握自己的角色和任务,要对自己工作所产生的后果负责,自觉地维护公司的利益和声誉。所以,我们在掌握知识的同时,更应注重到工作实际中去锻炼自己。

第一节 涉外秘书与涉外秘书工作

经济全球化使得企业的跨国经营成为合理配置全球资源的必由之路。以网络、信息技术为主要推动力的新经济正深刻地影响着人类社会和经济活动的各个领域,并迅速改变着人们的生活。改革开放以来,我国在利用外商直接投资方面取得了巨大的成就,从1979年10月我国批准成立第一家中外合资企业建国饭店以来,“三资”——中外合资企业(Joint Venture)、中外合作企业(Co-operation Venture)、外资企业(Foreign-Owned Enterprise)在扩大我国的生产能力、弥补资金不足的缺陷、学习国外科学的管理方法、引进国外的先进技术和扩大出口贸易等方面都发挥了重要的作用。“三资”企业在我国崛起,也使涉外秘书队伍应运而生。涉外秘书主要指在我国“三资”企业和外事、外贸、海关、商检、税务、保险、银行、宾馆等涉外单位、外向型企业中从事秘书工作的人员。

近年来,涉外秘书工作已成为一个热门职业,从业人员不断增多。同时,随着我国市场经济改革步伐的加快,对涉外秘书人员的素质也提出了更高的要求。但是,目前我国对涉外秘书的培养无论是在质量上还是在数量上都远远跟不上经济和科技迅猛发展的需要。许多涉外秘书还无法适应涉外企业高效率、快节奏的工作方式,工作拖沓、松懈、低效,令老板们难以容忍。还有一些涉外秘书不了解自己

的职责权限,处理不好与上司之间的关系,在不同文化的冲突中缺乏起码的沟通协调能力,用手多于用脑;不会时间管理,整日忙忙碌碌,穷于应付;缺少团队精神,分不清事情的主次轻重,无法适应国际商务活动的运转节奏。

知识经济的到来,给涉外秘书教育带来了新的发展机遇,同时,也给涉外秘书工作带来了巨大的挑战。为了保证涉外秘书工作高效、顺利地运行,涉外秘书就必须既具有较高的品德修养、扎实的专业基础、健康的身体条件、良好的心理素质,又具备较高的专业技能水平,能独立出色地完成各项工作。因此,要成为合格的涉外秘书人员,我们首先需要了解涉外秘书的含义,涉外秘书的主要工作内容,涉外秘书的特点,涉外秘书的类型,涉外秘书的人际关系和正确的角色知觉,以及涉外秘书的工作环境。

一、涉外秘书的内涵

秘书作为一种职业,无论是从西方还是从东方看,都是伴随着社会的发展和人类管理的需要而产生和发展的。尽管秘书这一职业在不同的时代和国家,其名称、职位和活动特点有所不同,但秘书作为某个组织首脑身边办文、办会、办事并起到辅助作用的人,基本职能是相同的。领导者和管理者担负着组织的筹划、授权、指挥、鼓励、协调和监控等多方面的责任,他们要施政,就需要通过别人把事办成,秘书人员和秘书部门在参与、拟制、处理和传递组织命令,并将其转化为具体的管理行为方面起着无法替代的作用。概括地说,秘书是一项广泛的社会职业,有其特殊的工作内容和职责。它存在于一切合法的组织中,是组织行政管理部门中不可或缺的人员。秘书是处于领导身边地位,是围绕领导者和管理中心开展办文、办事、办会工作的参谋和助手,其主要职责是做好事务的综合服务,并辅助管理。

(一) 涉外秘书的定义

1. 广义定义。涉外秘书指“三资”企业和各种涉外机构、涉外团体中为外国雇主处理各种文牍以及事务性、信息性工作的人员,包括企业高层管理人员和部分中层主要管理人员身边辅助和服务的助理、专员、办事员等人员。从业人员一般通晓一门或数门外语,具有商务和外贸知识,接受过跨文化沟通的训练,具有办公室管理的基本知识以及办公设备的操作技能。

2. 狭义定义。涉外秘书指“三资”企业和各种涉外机构、涉外团体中帮助上司处理各种日常事务,辅助上司决策,作为上司的近身参谋、助手的工作人员,一般会被冠以“私人助理”或“秘书”的头衔。

(二) 涉外秘书的特点与类型

1. 涉外秘书的特点。涉外秘书既不同于传统机关模式的公务秘书,也不同于一般组织的商务秘书或企业秘书。

(1) 关系雇佣性。首先,与公务秘书以及国有企事业单位中的秘书相比,涉外

秘书与上司的关系是雇佣关系,是在契约基础上建立起来的工作关系,因此,涉外秘书一般不具有参政辅政的职能,决策之事是由经理或管理人员来做的,对秘书人员而言,最重要的是服从上司安排,做好自己的本职工作。同时,在涉外企业特别是外企,还要求秘书关心上司的生活,并为之提供良好的服务。例如,为上司准备出差用品以及准备咖啡等饮品。其次,“三资”企业的组织结构关系与传统的机关模式有巨大差异,其在管理思想、机构设置、人事制度、办事方式上,也与国内企事业单位有较大区别,因而,秘书人员的隶属关系和性质作用也与传统的公务秘书有较大差异。在外企中,秘书常居的组织结构位置是:总经理(General Manager)直接领导下的私人助理和秘书(Private Secretary & Private Assistant)、总监领导下的私人秘书(Private Secretary)、经理手下的秘书和职员(Secretary & Clerk)。

(2)角色双重性。涉外秘书既是涉外企业的员工又是中国的公民。角色的双重性时常会使涉外秘书陷入两难。涉外秘书常处于外方雇主和中方雇员的矛盾夹缝之中,搞不好会两头受气,难以处理。因此,涉外秘书在协助上司组建、管理、经营运转本企业时,既不能为取悦外方而不顾国家、民族的利益,又不能不顾商业信誉,为迁就中方的经营管理理念而损害外方的利益。角色冲突出现时,涉外秘书要能将原则性和灵活性很好地结合起来,有礼有利有节地处理。所谓的角色冲突,是指当个体面临多种角色时,个体如果服从一种角色的要求,就有可能无法服从另一种角色的要求,个体面临的两个或更多的角色期待就会出现相互矛盾。因此,秘书在辅助上司与中方进行合作谈判时,既要切实保护好本企业的利益,又要考虑社会和公众的利益。在公司内部处理外方雇主和中方雇员的矛盾时,要多做解释,多进行沟通,充分考虑文化上的差异,做好各种关系的弥合工作。

(3)事务烦琐性。与传统秘书工作相比,“三资”企业中的秘书工作内容分工不细,但比较烦琐,以事务性工作为主。在文书的撰写上,管理人员一般不太倚赖秘书人员,秘书只需要做好文件的相关记录和整理工作即可,文书起草工作很少由秘书承担。秘书工作“拿笔少,跑腿多”,工作的重点是办事。由于涉外企业经营管理的经济性和国际性比较强,涉外秘书工作会比较多地接触业务往来中的意向书、招标书、投标书、协议书和合同等,这些文书的起草虽然大多由公司的业务部门承担,但秘书要在加盖公章前负责把好文字关、格式关、流程关。

在涉外企业,无论是总经理秘书还是职能部门的秘书,常常身兼多种琐碎具体的事务性、服务性工作,如,接打电话,收发信函、包裹,打字速记,接待来客,管理时间,收集信息,安排差旅,布置会场……件件看似十分平凡,甚至单调枯燥,但小小的失误就可能给公司造成巨大的损失和很坏的影响。例如,不恰当地处理一个电话,就有可能打乱公司的销售计划,伤害公司的客户关系,损害公司的良好形象。因此,涉外秘书更要处理好工作主动性和被动性、经常性和突击性的关系,既要发挥主动积极的精神,做好事务助手,又要做到不失职、不越权,严格按照上司的意图办事;既能把日常性的工作安排得井井有条,又能预见和防范一些突发事件,做到有备无患,游刃有余,从容应对,及时应变。

(4)文化冲突性。在“三资”企业中,中外双方的人员因为信仰、观念、宗教、语言、习俗、传统等许多方面的差异,常常会出现一些摩擦和冲突。例如,对守时的松紧度的看法,中国人常常会将三五分钟忽略不计,如果开会或赴约,我们会认为迟到几分钟不算什么,是很守时的。下班时提前几分钟收拾一下自己的东西也是很正常的。上班塞车迟到几分钟没什么可大惊小怪的。而这一切在日本、德国等注重严谨、严格守时的雇主来看,是严重地缺乏守时意识,工作疲疲沓沓,不投入、不努力的表现。另外,中方雇员在与外国人员交往的过程中,因不了解对方国家的宗教信仰、风俗习惯,可能会在馈赠对方礼物、宴请待客或聊天谈话之时,产生一些误会和矛盾。例如,秘书代表公司去购买礼品,我们中国文化中既喜荷花的高雅,出污泥而不染,又爱菊花的冷艳,傲霜雪而不衰,但是我们如果买来装饰有菊花或荷花图案的物品送给法国、意大利、日本等国的朋友就会引起对方的不快,因为在法国、意大利等国以菊花为丧花,日本人以荷花为丧花。总之,在与外企雇主和外商的接触交往中,涉外秘书要积极主动地去了解、熟悉对方的文化,以期达到和睦共事的目的。

(5)管理广泛性。在“三资”企业里,层次越高的秘书其职责范围越广,秘书对经理的“补偿功能”就越突出和重要。所谓“经理补偿功能”(Executive - extender),指在社会管理活动中,任何一级领导无论其知识如何渊博,经验如何丰富,都难免因知识视野的制约,精力体力的局限,理性经验的欠缺,而出现信息的“盲区”、决策的失误和管理的缺失,这就需要秘书见微知著,拾遗补缺,成为领导的“外脑”,身体的延伸,知识的府库。秘书应从智力、精力、心理等多方面对上司构成补偿。秘书的补偿作用发挥得越好,上司工作的压力就越小。尽管这点对于在政府和国内企事业单位工作的秘书也很重要,但在涉外秘书工作中显得更为重要。涉外秘书工作内容涉及财会管理、营销公关、税收缴纳、外汇结算等方面,这就要求涉外秘书熟悉国际商法、金融管理、企业文化知识,还要有跨文化的沟通协调能力。

(6)工具双语性。涉外秘书由于工作环境和服务对象的特殊,要求从业人员必须熟练掌握一门以上的外语。涉外秘书工作常以人际关系协调为核心,以人际传播为手段,而传播主要以语言为媒介,语言的准确、简洁、明晰、得体就成为涉外秘书提高工作效率的基本前提。

2. 涉外秘书的类型

(1)从涉外秘书工作职责的角度划分。涉外秘书按其责任的大小和能力素质的高低,可分为助理文书级(接待员、打字员)、文书级、执行级、行政级(高级行政助理、行政经理、办公室经理)等级别。其一是助理级秘书。助理级秘书也常被称为“见习秘书”(Reception)或行政助理(Administrative Assistant)、助理秘书(Assistance Secretary),其主要工作内容是负责打字、接待、电传、管理办公用品、处理电话、分送信函、预订约会、管理信息和资料等。其二是文书级秘书。文书级秘书也常被称为“正式秘书”(Secretary),其主要工作内容是负责起草、打印文件,收

发处理文书,完成上司临时交办的事项,笔录口授文件,负责会议的记录,为上司的报告文件收集组织材料,制订旅行计划,管理档案资料,辅助经理处理小额现金,兼做一些会计出纳记账的工作,保管保密文件、印章等。正式秘书无论从职位的性质、技术的要求、涉及的方面和工作的责任等来看,都要远远高于见习秘书。其三是执行级秘书。执行级秘书一般被称为“资深秘书”(Senior Secretary)或“执行秘书”(Executive Secretary)。其工作内容主要是协助上司做办公室和业务部的有关工作,如处理信函、联系电话、接待来访、安排会议、收集资料、管理档案、收发传真、电话,计划管理上司的时间,安排差旅,对外代表上司联络、处理事务,监督检查上司下达的工作任务,做信息收集工作,协调横向、纵向的各种关系,辅助决策。其四是行政级秘书。行政级秘书一般被称为“主任秘书”(Secretary General)、“行政处长”(Administrative Director)、“行政经理”(Administrative Manager)、“行政总监”(Chief Administrative Officer),在我国企业中,包括办公室主任、行政经理、秘书处处长、经理私人助理等。其工作内容主要包括参与决策,监督检查,辅助管理,帮助上司协调组织内部纵向横向的关系和组织外部的各种关系,指导、带领秘书群体共同工作。他们已是执掌一方的管理人员,需知人善任,合理授权,合理分派工作。

(2)从涉外秘书从业时间和资格的角度划分。如果我们从秘书的从业时间和资格的角度划分,按我国劳动部门的规定可将其划分为四级:

①五级涉外秘书:具有职高以上学历,担任秘书职务在一年左右的人员;能够胜任涉外企业一般的接待、收发、电话、传递信息和约会工作。

②四级涉外秘书:具有大专以上学历,担任涉外秘书工作2~3年的人员;能够胜任涉外企业办公室一般日常事务,能够做好办公用品、时间和环境的管理工作。

③三级涉外秘书:具有涉外秘书或相关专业本科以上学历,担任涉外企业秘书工作4~5年的人员;能够胜任涉外企业中高难度的协调沟通和辅助管理工作。

④二级涉外秘书(涉外行政管理师):具有涉外秘书或相关专业本科以上学历,担任涉外企业秘书工作5年以上的人员;能够在涉外企业的中、高层管理工作中主管行政部门,能够胜任企业决策者近身参谋的角色,成为企业最高决策者的工作伙伴。

(3)从涉外秘书所处企业文化的类型划分。涉外秘书的工作内容、工作方式和地位作用与他所在的企业母国的文化特点有着十分密切的联系。因此,我们可以将我国的涉外秘书分为“欧美型”和“日韩型”。

①“欧美型”涉外秘书一般要求从业人员具备资料整理、速记、计算机使用、打字等专业技能,能够用英语撰文、写信和交谈沟通,大多专属于某一特定的上司,对其市场和商贸方面的知识和经验也比较看重。一般视业务技能的高低和承担责任的多少来确定秘书的薪酬。

②“日韩型”涉外秘书所从事的工作一般更为基础,对秘书的礼仪和形象要求较高,工作岗位一般在企业的秘书课、总务科等部门,除了接待、电话处理等一般事务,对秘书的专有技能要求不高,在公司中的地位相对也要低一些。

(4)从涉外秘书自身的特长和能力划分。按照涉外秘书自身的特长和能力,可将其分为办事型、翻译型、技术型、公关接待型诸种。

①办事型涉外秘书个性精明干练,善于沟通和社会交际。在涉外企业中有较强的跨文化沟通能力,外语较好,能够很好地把握上司的意图,了解办事的渠道、途径和方法,善于变通。同时,能够在上司和员工之间充当信息沟通的桥梁。

②翻译型涉外秘书一般是外语专业科班出身,语言功底扎实,具有较强的外语写作能力,能够在外籍上司和中国员工、客户之间承担起翻译、沟通的职责,而且经常在中外商务谈判中扮演重要角色。

③技术型涉外秘书能够很好地操作各种办公机械,能够帮助上司做好打字、复印、传真等工作,并能够操作一些比较复杂的办公设备和视频会议设备。

④公关接待型涉外秘书一般具有漂亮出众的个人形象,良好的人际沟通能力,丰富的社交礼仪与公关知识。

(三)涉外秘书的工作内容与特点

1. 涉外秘书的工作内容。在美国《职称辞典》中,对秘书岗位的工作描述如下:全面处理机关的、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作;能用速记记录口述;能用翻译机将口述或将复制的记录信息译成文字;处理上司约会及提醒其约会;接电话和打电话;处理上司私人重要邮件,主动书写日常函件;对办公室其他工作人员进行工作监督;整理人事档案等。

英国秘书专家约翰·哈里森在《秘书的职责》一书中将秘书的工作概括为:速记上司口述指示,并将它打印成文,并能够草拟函件、总结等;接收并整理收到的邮件;下班前,处理好雇主往外寄发的邮件;接待来访者,并处理打来的电话;为雇主写工作日志,安排他的约会和预约,协助他计划管理时间;安排雇主的旅行并准备好他的旅行所需;将雇主的私人商业信件归档,并做好档案索引;组织会议和参加会议,做好会议议程和会议记录;安排管理好雇主的办公室。

在我国,涉外秘书的工作内容既与国外同行有相似之处,也有一些不同。例如,在我国的“三资”企业中,秘书总需要做一些与跨文化沟通相关的工作,有时还需要面对政府、媒体和其他社会组织 and 单位做一些公关接待、协调沟通的工作。总体上看,涉外秘书工作的内容可分为三大类:

(1)事务性工作。事务性工作主要指涉外秘书在无需上司指示、授意和监督的情况下,能够自主决定和履行的常规性工作,这些工作既琐碎繁杂又艰巨重要,必须细致周密,严守程序规则,不能出任何纰漏。其主要任务有:收发传递邮件、文件立卷归档、领取管理办公用品、接受口述、速记记录、管理上司的时间和预约、整理好上司的办公室、按照规定格式准备定期汇报、搜集有关的信息资料、接待来访、接打电话等。

(2)指派性工作。指派性工作主要指上司临时交办的事项。这些工作大多时间紧、要求高,无惯例可循,综合性强,要求涉外秘书弄清上司的意图,搞清工作的