

· 白领英语小丛书 ·

# 秘书英语

卢秀成

先禁上藻酉爻酒云精萃集刚赠 (澳) 摇编著

上海科学技术文献出版社

## 内容简介

本书提供了大量可供英文秘书实际工作时参考的英文实例,内容涉及接听电话、安排约会、安排商务旅行、存档、写业务报告、作会议记录等,同时还介绍了英文秘书的有关工作职责,如各项工作的规范、要求、具体操作的步骤与方法。阅读本书,能帮助涉外秘书增长知识,提高英语和业务工作水平。

## 前摇摇头

各种类型的单位都离不开秘书工作。有的设秘书岗位,有的虽然不设专门的秘书岗位,但仍有专人负责或兼管这项工作。秘书工作涉及不同层次、不同领域和不同的工作范围。涉外秘书除了应具备一般秘书所必需的条件和技能外,还应熟练掌握外语,尤其是英语。中国加入世界贸易组织以后,对涉外秘书的需求将越来越大,对秘书的英语能力的要求也将更高。只有不断提高秘书的英语语言水平,才能适应形势发展对涉外秘书的要求。

本书列举了可供涉外秘书学习的大量英文实例,并配有中文译文(格式参照英文),内容涉及秘书各方面的日常工作,如接听电话、安排约会、安排商务旅行、存档、写业务报告、作会议记录等,其目的是为了帮助读者熟悉有关的英文用语,融汇贯通,正确地应用于工作实际。

本书适合于在职的涉外秘书,也适合于与秘书工作有关的其他各类人员。对一般英语爱好者也有一定的参考价值。

本书编写过程中,承蒙上海对外贸易学院叶京生教授的支持和帮助,在此表示感谢。

书中如有不妥之处,敬请读者指正。

卢秀成

外灘上酒云播云雷云轉贈澳)

國曆年 苑月

# 目摇摇录

一、秘书工作基本要求 .....	( 员 )
摇摇援良好的交际能力 .....	( 员 )
摇摇圆良好的文字写作能力 .....	( 圆 )
摇摇猿良好的组织能力 .....	( 圆 )
摇摇源任务切换的能力 .....	( 猿 )
二、电话用语 .....	( 源 )
摇摇员接听和转接电话 .....	( 源 )
摇摇( 员 )以接待员或总机的身份接听和转接来电 .....	( 源 )
摇摇示例 员接听中午 员圆时圆分之前的来电 .....	( 源 )
摇摇示例 圆接听中午 员圆时圆分之后的来电 .....	( 源 )
摇摇示例 猿转接家属来电 .....	( 缘 )
摇摇示例 源转接外单位来电 .....	( 缘 )
摇摇示例 缘转接外地来电 .....	( 缘 )
摇摇( 圆 )以秘书身份接听电话 .....	( 缘 )
摇摇示例 远接听中午 员圆时圆分之前的来电 .....	( 缘 )
摇摇示例 苑接听中午 员圆时圆分之后的来电 .....	( 远 )
摇摇示例 愿接转至法律部电话 .....	( 远 )
摇摇示例 怨接转至财会部电话 .....	( 远 )
摇摇示例 员园接转至会计部电话 .....	( 远 )
摇摇示例 员员接转至销售部电话 .....	( 远 )
摇摇( 猿 )接听打给同事的电话 .....	( 苑 )
摇摇示例 员圆接听打给同事的电话 .....	( 苑 )
摇摇示例 员猿接听打给同事的电话 .....	( 苑 )
摇摇示例 员源接听打给同事的电话 .....	( 苑 )
摇摇示例 员缘接听打给同事的电话 .....	( 苑 )
摇摇示例 员圆当受话者无法接听电话时 .....	( 愿 )
摇摇示例 员圆当受话者外出开会时 .....	( 愿 )

摇示例 愿	摇当受话者离开办公室时 .....	(愿)
摇示例 愿	摇当受话者正在参加电话会议时 .....	(愿)
摇示例 怨	摇当来电者等候多时时 .....	(怨)
摇示例 怨	摇当来电者等候多时时 .....	(怨)
摇示例 怨	摇当来电者等候多时时 .....	(怨)
摇(源)	接听打给上司的电话 .....	(怨)
摇示例 圆	摇接听打给上司的电话 .....	(圆)
摇示例 圆	摇接听打给上司的电话 .....	(圆)
摇示例 圆	摇接听打给上司的电话 .....	(圆)
摇示例 圆	摇接听打给上司的电话 .....	(圆)
摇示例 圆	摇当上司无法接听电话时 .....	(圆)
摇示例 圆	摇当上司外出开会时 .....	(圆)
摇示例 圆	摇当上司离开办公室时 .....	(圆)
摇示例 猿	摇当上司正在参加电话会议时 .....	(猿)
摇示例 猿	摇当来电者等候多时时 .....	(猿)
摇示例 猿	摇当来电者等候多时时 .....	(猿)
摇示例 猿	摇当来电者等候多时时 .....	(猿)
摇示例 猿	摇接对方秘书来电 .....	(猿)
摇示例 猿	摇接对方秘书来电 .....	(猿)
摇示例 猿	摇替上司拨打电话 .....	(猿)
摇示例 猿	摇替上司拨打电话 .....	(猿)
摇(缘)	转接电话 .....	(缘)
摇示例 猿	摇将来电转给财会部 .....	(缘)
摇示例 猿	摇将来电转给人事部 .....	(缘)
摇示例 源	摇将来电转给主任的秘书 .....	(缘)
摇示例 源	摇将来电转给人事部经理 .....	(源)
摇示例 源	摇请总机将来电转至财会部 .....	(源)
摇示例 源	摇请总机将来电转至人事部 .....	(源)
摇示例 源	摇请总机将来电转给有关人员 .....	(源)
摇示例 源	摇请总机将来电转给人事部经理 .....	(源)

摇示例 源摇无法转接电话时 .....	(猿)
摇示例 源摇无法转接电话时 .....	(猿)
摇示例 源摇无法转接电话时 .....	(猿)
摇圆记录电话留言 .....	(猿)
摇示例 源摇空白电话留言条 .....	(猿)
摇示例 缘摇已填写好的电话留言条 .....	(圆)
摇示例 缘摇电话留言 .....	(圆)
摇示例 缘摇电话留言 .....	(圆)
摇示例 缘摇电话留言 .....	(圆)
摇示例 缘摇空白电话留言条 .....	(圆)
摇示例 缘摇已填写好的电话留言条 .....	(猿)
摇示例 缘摇电话留言 .....	(猿)
摇示例 缘摇电话留言 .....	(猿)
摇猿筛选来电 .....	(猿)
摇示例 缘摇筛选来电 .....	(猿)
摇示例 缘摇筛选来电 .....	(猿)
摇示例 远摇上司无法接听经筛选的来电时 .....	(猿)
摇示例 远摇上司无法接听经筛选的来电时 .....	(猿)
摇示例 远摇上司无法接听经筛选的来电时 .....	(猿)
摇源结束通话 .....	(猿)
摇示例 远摇结束通话 .....	(猿)
摇示例 远摇结束通话 .....	(猿)
摇示例 远摇结束通话 .....	(猿)
三、记录预约及提供备忘 .....	(猿)
摇员记录本格式 .....	(猿)
摇示例 远摇以小时为单位的记录预约表 .....	(源)
摇示例 远摇以日为单位的记录预约表 .....	(源)
摇示例 远摇以周为单位的记录预约表 .....	(源)
摇示例 远摇以月为单位的记录预约表 .....	(源)
摇示例 苑摇以年为单位的记录预约表 .....	(源)

摇摇记录预约 .....	(源)
摇示例 苑摇以小时为单位记录预约 .....	(源)
摇示例 苑摇以小时为单位记录预约 .....	(源)
摇示例 苑摇以小时为单位记录预约 .....	(缘)
摇示例 苑摇以小时为单位记录预约 .....	(缘)
摇示例 苑摇以日为单位记录预约 .....	(缘)
摇示例 苑摇以周为单位记录预约 .....	(缘)
摇示例 苑摇以月为单位记录预约 .....	(缘)
摇示例 苑摇以年为单位记录预约 .....	(远)
四、存档 .....	(远)
摇摇基本存档系统 .....	(远)
摇摇(员)按字母顺序排列系统 .....	(远)
摇摇(圆)按主题排列系统 .....	(远)
摇摇存档和制作索引时如何按字母顺序排列 .....	(缘)
摇摇(员)人名 .....	(缘)
摇示例 苑摇人名按姓的字母顺序排列法 .....	(缘)
摇示例 愿摇带前缀的人名按姓的字母顺序排 列法 .....	(远)
摇摇(圆)公司或企业名称 .....	(远)
摇示例 愿摇公司名按字母顺序排列法 .....	(远)
摇示例 愿摇人名的公司名按字母顺序排列法 .....	(远)
五、商务信函 .....	(远)
摇摇商务信函的基本写作要求 .....	(远)
摇摇商务信函的常用格式 .....	(苑)
摇示例 愿摇平头式商务信格式 .....	(苑)
摇示例 愿摇平头式商务信格式 .....	(苑)
摇示例 愿摇传统式商务信格式 .....	(苑)
摇示例 愿摇传统式商务信格式 .....	(苑)
摇示例 愿摇简化式商务信格式 .....	(愿)
摇示例 愿摇简化式商务信格式 .....	(愿)

摇摇猿信封格式 .....	( 愿原)
摇摇( 员)印有公司地址的信封 .....	( 愿原)
摇摇示例 愿摇摇信封背面信口盖上印有公司详细地址的 信封 .....	( 愿原)
摇摇示例 愿摇摇信封正面左上角印有公司详细地址 的信封 .....	( 愿原)
摇摇( 圆)传统的信封写法 .....	( 愿缘)
摇摇示例 愿摇摇书写信封 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇书写信封 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇书写信封 .....	( 愿元)
六、业务报告 .....	( 愿愿)
摇摇( 员)业务报告的格式 .....	( 愿愿)
摇摇( 圆)业务报告的组成部分 .....	( 愿愿)
摇摇( 猿)说明信 .....	( 愿愿)
摇摇( 圆)标题页 .....	( 愿愿)
摇摇示例 愿摇摇标题页 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇标题页 .....	( 愿元)
摇摇( 猿)前言或简介 .....	( 愿愿)
摇摇( 源)索引或目录 .....	( 愿愿)
摇摇示例 愿摇摇前言 .....	( 愿缘)
摇摇示例 愿摇摇索引或目录页 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇目录 .....	( 愿愿)
摇摇( 缘)报告正文 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇报告正文其中一页格式( 不空行) .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇报告正文其中一页格式( 隔行) .....	( 愿猿)
摇摇( 远)参考文献和附录 .....	( 愿原)
摇摇示例 愿摇摇参考文献 .....	( 愿元)
摇摇示例 愿摇摇参考文献 .....	( 愿元)
七、会议记录 .....	( 愿愿)
摇摇( 员)正式会议 .....	( 愿愿)

摇圆准备正式会议的议程 .....	( 员愿)
摇示例 员园摇正式会议议程 .....	( 员园)
摇示例 员园摇正式会议议程 .....	( 员园)
摇猿正式会议的会议记录 .....	( 员源)
摇示例 员缘摇正式会议记录 .....	( 员远)
摇示例 员远摇正式会议记录 .....	( 员愿)
摇源非正式会议 .....	( 员园)
摇示例 员园摇非正式或内部会议议程 .....	( 员员)
摇示例 员愿摇非正式或内部会议议程 .....	( 员圆)
摇示例 员怨摇非正式内部会议议程 .....	( 员源)
摇示例 员园摇非正式或内部会议记录 .....	( 员远)
摇示例 员员摇非正式或内部会议记录 .....	( 员愿)
摇示例 员圆摇非正式或内部会议记录 .....	( 员园)
八、商务旅行 .....	( 员圆)
摇员初步的旅行计划 .....	( 员圆)
摇圆委托旅行社代理 .....	( 员圆)
摇猿日程安排 .....	( 员猿)
摇示例 员猿摇旅行日程安排 .....	( 员源)
摇示例 员源摇商务旅行日程 .....	( 员远)
摇示例 员缘摇商务旅行日程 .....	( 员愿)
摇示例 员远摇旅行日程安排 .....	( 员园)
九、办公设备及电脑 .....	( 员猿)
摇员办公及通讯设备 .....	( 员猿)
摇圆电脑系统 .....	( 员缘)
摇猿计算机应用 .....	( 员愿)
十、商务英语 .....	( 员猿)
摇员拼写 .....	( 员猿)
摇圆标点符号 .....	( 员愿)
摇猿在文件中使用数字 .....	( 员苑)



( friendly ) ,乐于助人( helpful )。除对方的某些个人私事不便代办处理外 ,其他公事都应详细了解 ,寻求妥善解决的办法。接听电话时要耐心听取情况 ,记下来电者的姓名、电话号码、单位名称、来电事项 ,并根据需要将电话转给有关人员处理。绝对不能借口“此人不在”而将来电一挡了之。

良好的交际能力还包括与你的同事( peers )和管理层( management )的有效沟通。重要消息必须保证及时传达给有关人员 ,还应经常向你的直接主管汇报工作。参与团队工作时 ,务必合理安排时间 ,按时按质地完成你在项目中所应承担的那部分工作。

### 良好的文字写作能力( ~~圆~~ ~~燥~~ ~~增~~ ~~早~~ ~~泽~~ ~~译~~ ~~译~~ )

秘书几乎天天同文字打交道 ,比如起草公文、安排公务旅行日程、写业务报告、作会议记录、撰写信函、校对文稿等等。写作中要准确表达意思 ,讲究用词遣字。秘书不仅应具有扎实的语法修辞功底 ,正确的拼写和运用标点符号的能力 ,采用手工书写时 ,还应重视书法。切忌字迹潦草 ,使人难以辨认 ,这不仅会影响工作 ,而且可能会铸成大错。

### 良好的组织能力( ~~圆~~ ~~燥~~ ~~增~~ ~~早~~ ~~泽~~ ~~译~~ ~~译~~ )

良好的组织能力是指秘书能很好地归纳、计划和执行工作任务。秘书必须建立一种有实用的( sensible )、易懂的( easy-to-understand )存档体系( filing system )。一旦收到文件应及时归档。必要时还要告诉其他有关人员如何查找这些文件。这样 ,恰逢秘书外出时 ,其他人也能方便地找到所需的文件。

此外 ,组织能力还体现在秘书与同事的交往中。秘书的工作作风会影响他人 ,因此 ,当你将所完成的工作交给他人时 ,必须是完整的 ,有条理的。再如组织一批人开展某项活动时 ,必须做好日程安排 ,并要将有关活动的内容是什么 ,准备达到什么目的等等通知所有的人。

源任务切换的能力( 配合翻译软件)

秘书的任务具有多重性( multi-tasking )。这就要求秘书必须有很强的任务切换能力 ,即能够同时从事一项以上的工作任务 ,或者在需要时 ,把手中的事情暂时搁下 ,而开始从事另一项更紧迫的任务。比如 :利用打印一份长文件的时间 ,将一份紧急的信函传真出去 ,以节省时间 ,提高工作效率。

在不同的行业中 ,对秘书的要求会有所不同 ,但就秘书个人的品质而言 ,诚实( honest )和可靠( trustworthy )是极为重要的。此外 ,秘书工作岗位的特殊地位决定了秘书必须处理好各种人际关系。秘书接待外来客人时 ,代表着本单位的形象 ,除了注意仪容仪表外 ,还必须主动热情 ,礼貌待人。在单位内部 ,秘书一方面要听从上级的指挥 ,做好服务工作 ,另一方面对单位内部员工要诚恳相待 ,绝不可越位 ,向员工发号施令。有时秘书还要扮演协调员( coordinator )的角色。

随着科技的发展和办公自动化设备的不断更新 ,对秘书的要求将越来越高。这就要求秘书不断学习业务 ,提高能力 ,以适应形势发展的需要。

## 二、电话用语( 裁藻录操战译藻)

接听电话是秘书工作的重要内容。尽管随着办公自动化的广泛运用,很多原先需要秘书手工操作的工作,如誊写、用打字机打字、人工存档等已被越来越多的自动化工具所取代,但无论是现在还是将来,电话通讯仍是必不可少的。用英文接听电话有一套比较常规的程序,比如,当你的上司不方便接电话时,秘书在回答来电者时并非完全“实话实说”,而是使用“外交辞令”,既不有损于上司的形象,又不使来电者失望。此外,用英语接听电话时,所使用的“问候语”也与用中文接听电话时不同,详见下面的示例。

### 摇摇员接听和转接电话( 裁藻录操战译藻)

(员)以接待员或总机的身份接听和转接来电( Receptionist or operator )

有的秘书,特别是规模较小的公司里的秘书,兼任接待员或总机。在接听来电时应当首先问候对方,并报出本公司的名称,然后询问对方有何需要。

示例员接听中午 员顾园园之前的来电

Good morning ,Hall & Associates Law Office. How can I help you ?

早上好。这里是霍尔律师事务所。请问您有什么事 ?

示例圆接听中午 员顾园园之后的来电

Good afternoon ,Brown's Fertiliser Company. How may I direct your call ?

下午好。这里是布朗化肥公司。请问您找谁？

听到来电者应答后，将来电转给有关人员时，要清楚地报出来电者的姓名。

示例猿瑶转接家属来电

Hello, Miss Brown? I have your husband on the line for you.

您好，布朗小姐。您的先生来电。

示例源瑶转接外单位来电

Mr Jones? Brenda Star from Hall & Associates Law Office would like to speak to you. Can you take the call?

琼斯先生，霍尔律师事务所的布伦达·斯塔想和您通话。您现在能接电话吗？

示例缘瑶转接外地来电

Good morning, Peter. Jane Matthews is calling from Beijing. Should I put her through?

早上好，彼得。简·马修斯从北京来电。要不要将她的电话接进来？

(圆)以秘书身份接听电话 (Secretary)

如果公司内不设总机，而由秘书直接接电话时，秘书除了问候来电者和报出本公司的名称之外，还要向来电者说明你是谁，以便使对方了解接电话者是谁。同样，如果是在中午 12 点之前接听来电，使用的问候语是“Good morning”。如果是在中午 12 点之后接听来电，使用的问候语是“Good afternoon”。

示例远 接听中午 员 顾 园 园 之前的来电

Good morning , Hall & Associates Law Office. Melinda Jones speaking.

早上好 ,这里是霍尔律师事务所。我是梅林达·琼斯。

示例苑 接听中午 员 顾 园 园 之后的来电

Good afternoon , Brown 's Fertiliser Company. This is Jenny Lee speaking.

下午好 ,这里是布朗化肥公司。我是珍妮·李。

如果公司规模较大 ,有两个以上部门 ,当总机将电话转接至该部门时 ,该部门的秘书在接电话时不仅要告诉对方自己的名字 ,而且要说明这是哪一个部门。

示例愿 摇接转至法律部的电话

Legal Department. Melinda Jones speaking.

法律部。我是梅林达·琼斯。

示例怨 摇接转至财会部的电话

Accounts and Payments. This is Jenny Lee speaking.  
How can I help you ?

财会部。我是珍妮·李。请问您有什么事吗？

示例员 园 摇接转至会计部的电话

Good morning , Accounting Department. Jack Wang speaking.

早上好 ,会计部。我是杰克·王。

示例员接转至销售部的电话

Good afternoon , Sales Department. This is Mary Ren.

下午好 ,销售部。我是玛丽·伦。

(猿接听打给同事的电话( Answering a colleague's telephone )

接听打给公司内同事的电话时 ,应该说明该同事的姓名 ,以及该同事所处的部门的名称 ,然后告知你自己的姓名。

示例员接接听打给同事的电话

Mr Brown's office , Melinda Jones speaking.

这里是布朗先生的办公室。我是梅琳达·琼斯。

示例员接接听打给同事的电话

Hall & Associates Law Office. David Bell's telephone. This is Mary Ren speaking.

这里是霍尔律师事务所。戴维·贝尔的电话。我是玛丽·伦。

示例员接接听打给同事的电话

Accounts and Payments. Jenny Lee's office , John Black speaking.

这里是财会部 ,珍妮·李的办公室。我是约翰·布莱克。

示例员接接听打给同事的电话

Good morning , Accounting Department. Jack Wang's extension , this is Mary Ren.

早上好 ,这里是会计部 ,杰克·王的分机。我是玛丽·伦。

当你将来电转给同事时 ,该同事无法接听电话的话 ,应该询问来电者有何事。如果该同事就在附近或者正好在接听他人的电话 ,这时你可以询问来电者是否愿意等候。如果估计要等候较长时间 ,来电者往往选择留言或者以后重新来电。

### 示例员摇当受话者无法接听电话时

Mr Brown is on another call at the moment ,do you want to hold the line ,leave a message or call back ?

布朗先生正在接听另一个电话。您愿意稍等 ,还是留言 ,还是再来电 ?

### 示例员摇当受话者外出开会时

David Bell is out of the office at a meeting. He should be back at 员圆 a. m. Would you like to leave a message or call back after 员圆 ?

戴维·贝尔外出开会了 ,中午 员点回来。您想留言还是 员点后再来电 ?

### 示例员摇当受话者离开办公室时

Jenny Lee has just stepped out of the office. Would you like to leave a message for her ?

珍妮·李刚离开办公室。你要给她留言吗 ?

### 示例员摇当受话者正在参加电话会议时

Jack Wang is on a conference call. I think it will be a while before he is free. Let me take down a message and he can call you back when he is finished.

杰克·王正在参加电话会议。我看要过一会儿他才有空。我把您的留言记下来。开完会请他给您回电。