

一、秘书工作基本要求 (Skills of a Professional Secretary)

秘书工作貌似简单，只是一些琐碎的事务性工作（如接电话、打字、安排活动）而已，其实不然。秘书工作中包含了许多学问。要做好这项工作，需要有较广泛的知识 and 较强的工作能力，以及强烈的事业心和责任心。就涉外秘书而言，还必须具备良好的外语能力，尤其是英语，包括听(listening)、说(speaking)、读(reading)、写(writing)、译(translating)的能力。由于秘书工作职责的多重性(multi-skilling)，要求涉外秘书掌握英语的能力当然也是多方面的，包括：打字(typing skills)、听写(dictation)、校对(proofreading)、存档(file management)、邮件处理(processing mail)、打电话(telephone)、作记录(record keeping)、安排约会(scheduling appointments)、迎接来宾(greeting visitors)、撰写和编辑文件(composing and editing documents)、研究(research)、协调会议、大会和电话会议(coordinating meetings, conferences and teleconferences)、制订旅行计划(making travel arrangements)、安排日程(time management)等等。

为了出色地完成上述各项工作，秘书必须具备以下几方面的能力：

1. 良好的交际能力 (Good communication skills)

秘书每天要接听无数来自不同地区、不同人员的电话，接待众多的来访客人，处理各种日常事务，有时还可能要代表上级行事，甚至出席会议。因此没有良好的口头交际能力是很难适应工作需要的。良好的口头交际能力还包括待人接物的态度，比如秘书在接电话时，应当表现出彬彬有礼(polite)、热情友好(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。

2. 良好的文字写作能力 (Good writing skills)

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。

3. 良好的组织能力 (Good organizational skills)

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。

4.任务切换的能力(Multi - skilling)

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 (Telephone Usage)

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。

1. 接听和转接电话 (Taking and transferring calls)

(1) 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 1 接听中午 12:00 之前的来电

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

早上好。这里是霍尔律师事务所。请问您有什么事？

示例 2 接听中午 12:00 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3 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4 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5 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？

(2)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6 接听中午 12:00 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 7 接听中午 12:00 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 8 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 9 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 10 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 11 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。

(3) 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 12 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。我是梅林达·琼斯。

示例 13 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 14 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 15 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 16 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 17 当受话者外出开会时

David Bell is out of the office at a meeting. He should be back at 11.00 a.m. Would you like to leave a message or call back after 11:00?

戴维·贝尔外出开会了 中午 11 点回来。您想留言还是 11 点后再来电？

示例 18 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 19 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。

应当注意的是，无论如何都不要对来电者说你的同事“正在吃午饭 (at lunch)、正在休息 (on a break)、正在吃早茶或午茶 (at morning or afternoon tea 或者正在洗手间 (in the toilet)”。在上述情况下，应该对来电者说你的同事“正在开会”(in a meeting)

或者干脆说他‘没有空’(unavailable)。

当你向来电者说明受话者现在无法接电话时，如果来电者表示愿意不挂机，继续等，在这种情况下，你应该过一会儿（at short intervals）主动向来电者解释你的同事仍不能接电话，并向对方说明延迟的原因（explain the delay）再次询问对方愿意继续等（keep holding the line）还是留言（leave a message）。如果估计需等候较长时间，来电者往往会要求留言或者以后再来电。

示例20 当来电者等候多时时

I'm sorry for the delay. Mr Brown is still on another call, do you still want to hold the line or would you like to leave a message?

对不起让您久等了。布朗先生仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

示例21 当来电者等候多时时

David Bell is still on another call, do you want to hold the line or would you prefer to leave a message?

戴维·贝尔仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

示例22 当来电者等候多时时

I'm sorry for the delay. Jenny Lee is still on another call, do you want to hold the line or would you prefer to leave a message?

很抱歉让您久等了。珍妮·李仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

(4) 接听打给上司的电话（Answering your boss's telephone）

接听打给上司的电话时，应报出上司的姓名及公司或部门

的名称，然后告知来电者你自己的名字以便来电者知道他是在和谁通话。

示例23 接听打给上司的电话

Mr Brown's office, Melinda Jones speaking.
布朗先生的办公室，我是梅林达·琼斯。

示例24 接听打给上司的电话

Hall & Associates. David Bell's office. This is Mary Ren speaking.

霍尔律师事务所。戴维·贝尔的办公室。我是玛丽·伦。

示例25 接听打给上司的电话

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

财会部 珍妮·李的办公室。我是约翰·布莱克。

示例26 接听打给上司的电话

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

早上好 这里是会计部 杰克·王的办公室。我是玛丽·伦。

当你接到打给上司的电话 而此时你的上司又无暇接听 这时可以询问来电者有何事。如果上司就在附近或者正在接听另一个电话，这时可以询问来电者是否愿意等候。

示例27 当上司无法接听电话时

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。您想继续等，还是留言，还

是再来电？

示例28 当上司外出开会时

Mr Bell is out of the office at a meeting. He should be back at 11:00 a.m. Would you like to leave a message or call back after 11:00?

贝尔先生外出开会了，中午 11 点回来。您想留言还是 11 点以后再来电？

示例29 当上司离开办公室时

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

李女士刚离开办公室。您想给她留言吗？

示例30 当上司正在参加电话会议时

Mr 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.

王先生正在参加电话会议。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。

同样，无论如何不要对来电者说你的上司“正在吃午饭”(at lunch)、“正在休息”(on a break)、“正在喝早茶或午茶”(at morning or afternoon tea)或者“正在洗手间”(in the toilet)。在上述情况下应该对来电者说你的上司“正在开会”(in a meeting)或者干脆说他“没有空”(unavailable)。

当你向来电者说明你的上司现在无法接电话时，如果来电者表示愿意继续等候，不愿意挂机时，你应当过一会就主动向来电者解释你的上司仍无法接电话，同时向对方说明延迟的原因，并再次询问对方愿意继续等候还是留言。

示例31 当来电者等候多时时

I'm sorry for the delay. Mr Brown is still on another call, do you still want to hold the line or would you like to leave a message?

对不起让您久等了。布朗先生仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

示例32 当来电者等候多时时

Mr Bell is still on another call, do you want to hold the line or would you prefer to leave a message?

贝尔先生仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

示例33 当来电者等候多时时

I'm sorry for the delay. Ms Lee is still on another call, do you want to hold the line or would you prefer to leave a message?

很抱歉让您久等了。李女士仍在听另一个电话。您想继续等还是留言？

当你在接听打给你的上司的电话时，有时会发现来电者是对方上司的秘书，这时应将电话转给你的上司，并且告诉你的上司你将接通对方上司的电话。

示例34 接对方秘书来电

Secretary 1: "Mr Brown's office, Melinda Jones speaking."

Secretary 2: "This is Mary Ren speaking from David Bell's office at Hall & Associates. I have Mr Bell on the line for Mr Brown."

Secretary 1: "Thank you. Just a minute please."

Then Secretary 1 to boss:

“Mr Brown, Mr Bell from Hall & Associates would like to speak to you. Can I put him through?”

秘书 1: “ 布朗先生办公室。我是梅林达·琼斯。”

秘书 2: “ 我是霍尔律师事务所戴维·贝尔办公室的玛丽·伦。贝尔先生想和布朗先生通话。”

秘书 1: 谢谢 请稍等。”

然后秘书 1 对上司: “ 布朗先生, 霍尔律师事务所的贝尔先生想和您通话。要不要把他的电话接进来? ”

示例 35 接对方秘书来电

Secretary 1: “Accounts and Payments. Jenny Lee’s office, John Black speaking.”

Secretary 2: “This is Mr Bell’s secretary calling from Hall & Associates. Mr Bell would like to speak to Jenny Lee.”

Secretary 1: “Thank you, let me check if Ms Lee is available. Just a minute please.”

Then Secretary 1 to boss:

“Ms Lee, Mr Bell from Hall & Associates would like to speak to you. Can I put him through?”

秘书 1: “ 财会部 珍妮·李的办公室。我是约翰·布莱克。”

秘书 2: “ 我是霍尔律师事务所贝尔先生的秘书。贝尔先生想和珍妮·李通话。”

秘书 1: “ 谢谢。让我看一看李女士是否有空。请稍等。”

秘书 1 对上司: “ 李女士 霍尔律师事务所的贝尔先生想和您通话。要不要把他的电话接进来? ”

如果你替上司拨打电话 受话方的秘书先接电话 你应该先问清楚对方的上司现在能否通电话后, 再为你的上司接通电话。

示例36 替上司拨打电话

Secretary 2: "Mr Bell's office, Mary Ren speaking."

Secretary 1: "This is Melinda Jones speaking from Mr Brown's office at Grand Bank. I have Mr Brown on the line for Mr Bell, is he available at the moment?"

Secretary 2: "Thank you. Just a minute please."

Then if Secretary 2 tells Secretary 1 that her boss is available, Secretary 1 should transfer her boss after telling him:

"Mr Brown, Mr Bell is available. His secretary is connecting you now."

秘书 2: 贝尔先生办公室。我是玛丽·伦。”

秘书 1: “我是格兰德银行布朗先生办公室的梅林达·琼斯。布朗先生要和贝尔先生通话。贝尔先生现在能接电话吗？”

秘书 2: 谢谢 请稍等。”

如果秘书 2 告诉秘书 1 贝尔先生现在能接电话时，秘书 1 应当在接通她的上司的电话之前告诉她的上司：“布朗先生，贝尔先生现在有空。他的秘书正在接通您的电话。”

示例37 替上司拨打电话

Secretary 2: "Mr Wang's office, Judy speaking."

Secretary 1: "This is Melinda Jones speaking from Mr Brown's office at Grand Bank. Is Mr Wang available, I have Mr Brown on the line to speak to him."

Secretary 2: "Please wait while I check."

Then if Secretary 2 tells Secretary 1 that her boss is available, Secretary 1 should transfer her boss after telling him:

“Mr Brown, Mr Wang’s secretary is connecting you now.”

秘书 2: “王先生办公室。我是朱迪。”

秘书 1: “我是格兰德银行布朗先生办公室的梅林达·琼斯。王先生现在有空吗？布朗先生要和他通话。”

秘书 2: “请稍等。我来查一下。”

如果秘书 2 告诉秘书 1 她的上司现在有空 秘书 1 应当在接通她的上司的电话之前告诉她的上司：“布朗先生，王先生的秘书正在接通您的电话。”

(5 转接电话 Transferring a telephone call)

当你必须将来电转给他人时，你应当告诉来电者你准备将电话转给谁，并且说明理由。

示例 38 将来电转给财会部

Mr Brown is in charge of Accounts and Payments and should be able to help you. Please wait a moment while I transfer your call.

布朗先生负责财会部 他能够帮助您。请稍等 让我把您的电话转过去。

示例 39 将来电转给人事部

I think you need to talk to someone in our Personnel Department. Please wait a moment while I transfer you to our Personnel Manager, David Bell.

我想这事您应当找人事部的人谈。请稍等，让我把您的电话转给人事部经理戴维·贝尔。

示例 40 将来电转给主任的秘书

The Director is not available at the moment but I can put you

through to his secretary, Jenny Lee. She should be able to help you. Please wait a moment while I transfer you.

主任现在不在，但我可以把您的电话转给主任的秘书，珍妮·李。她能够帮助您。请稍等，我把您的电话转过去。

示例41 将来电转给人事部经理

John Wang is not in charge of recruitment. You need to talk to our Personnel Manager, David Bell. Please wait a moment while I transfer your call.

约翰·王不负责招聘事宜。您应该和我们的人事部经理戴维·贝尔谈。请稍等，我把您的电话转给他。

如果必须通过总机转电话，而且你知道应该转给谁，你可以将有关信息告诉总机。

示例42 请总机将来电转至财会部

I have a caller for Mr Brown. Please connect him to Accounts and Payments

来电者要找布朗先生，请把这个电话转到财会部。

示例43 请总机将来电转至人事部

I have Judy Black on the line. She is looking for David Bell in our Personnel Department. Can you please transfer the call?

朱迪·布莱克来电找人事部的戴维·贝尔，请把电话转给他。

示例44 请总机将来电转给有关人员

Can you put this caller through to Jenny Lee?

请把这个电话转给珍妮·李 好吗？

示例 45 请总机将来电转至人事部经理

I have a caller who needs to talk to our Personnel Manager, David Bell. Could you transfer the call?

来电者要找人事部经理戴维·贝尔。请把电话转给他好吗？

有时候你并不清楚应该把电话转给谁 或者不清楚公司里谁能回答来电者的询问。在这种情况下，你应该尽可能多地了解来电者的要求，并且告诉来电者，一旦为他联系上有关人员，就给他回电。当你决定由谁处理该来电后，应该请有关人员给来电者回电，并给予对方尽可能满意的答复。

示例 46 无法转接电话时

I'm not sure who can help you with this. Can I have your contact details? I'll have the appropriate person call you back as soon as possible.

我不太清楚谁能帮助您解决这个问题。请告诉我如何与您具体联系好吗？我会请合适的人尽快给您回电。

示例 47 无法转接电话时

I think you need to speak to someone in our Personnel Department but I'm not sure which Manager handles this type of enquiry. If you give me your contact details, I'll have the appropriate person call you shortly.

我认为您需要和我们人事部的人谈，但我不清楚哪位经理处理这类询问。如果把您的具体联系方式告诉我，我会请合适的人尽快给您回电。

示例 48 无法转接电话时

I think our Accounts Manager usually handles this sort of