

♠ 实用新视野英语导航丛书 ♠

秘书英语导航

A Guide to Secretary English

何 乔 编著

中国科学技术大学出版社

2001 · 合肥

●责任编辑 江建名

●封面设计 晓 晨

图书在版编目(CIP)数据

秘书英语导航 = *A Guide to Secretary English* / 何乔编著. —合肥: 中国科学技术大学出版社, 2001. 11

(实用新视野英语导航丛书)

ISBN 7-312-01295-7

I. 秘… II. 何… III. 秘书-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 065888 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, 230026)

合肥义兴印务有限责任公司印刷

全国新华书店经销

开本: 850 mm × 1092 mm / 32 印张: 6.25 字数: 170 千

2001 年 11 月第 1 版 2001 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1—5 000 册

ISBN 7-312-01295-7/H·200 定价: 10.00 元

(凡图书出现印装质量问题, 请向承印厂要求调换)

前 言

21 世纪的秘书工作,没有一定的英语能力是难以胜任的。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 and 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,笔者谨向他们致以真诚的谢意。

何 乔

2001年3月26日

目 次

第一章 处理电话	1
1.1 电话的语言特点	1
1.1.1 说明身份	1
1.1.2 号码读法	1
1.1.3 时间读法	2
1.1.4 音的同化	2
1.1.5 英美差别	3
1.2 接打电话	4
1.2.1 礼 仪	4
1.2.2 范 例	4
1.2.3 常用词句	7
1.3 受话人不在或没空时的电话处理	8
1.3.1 礼 仪	9
1.3.2 范 例	9
1.3.3 常用词句	13
第二章 书信与便函	15
2.1 书 信	15
2.1.1 礼 仪	15
2.1.2 信 封	16
2.1.3 构成要素	16
2.1.3.1 信 头	17
2.1.3.2 日 期	17
2.1.3.3 信内名址	18
2.1.3.4 称 呼	19
2.1.3.5 正 文	19
2.1.3.6 结尾礼词	19
2.1.3.7 署 名	20

2.1.3.8	主 题	20
2.1.3.9	序 号	21
2.1.3.10	保 密	21
2.1.3.11	指定阅信人	21
2.1.3.12	续 页	22
2.1.3.13	标 识	22
2.1.3.14	附 件	22
2.1.3.15	抄 送	23
2.1.3.16	附 言	23
2.1.4	样 式	23
2.1.4.1	缩进型	23
2.1.4.2	齐头型	23
2.1.4.3	综合型	24
2.1.5	范 例	24
2.1.6	常用词句	28
2.2	便 函	30
2.2.1	礼 仪	30
2.2.2	构成要素	31
2.2.2.1	日 期	31
2.2.2.2	发送人	31
2.2.2.3	接收人	31
2.2.2.4	主 题	32
2.2.2.5	正 文	32
2.2.2.6	函 头	32
2.2.2.7	序 号	33
2.2.2.8	接收人清单	33
2.2.2.9	署 名	33
2.2.2.10	回 复	33
2.2.2.11	其 他	34
2.2.3	样 式	34
2.2.4	范 例	34
2.2.5	常用词句	38

第三章 网络联系	41
3.1 Email	41
3.1.1 Email 信箱	41
3.1.2 礼 仪	43
3.1.3 范 例	44
3.1.4 常用脸谱	48
3.1.5 常用缩写	49
3.2 IP 电话	50
3.2.1 IP 电话的安装	50
3.2.2 IP 电话的使用	51
3.2.3 常用 IP 电话网址	52
第四章 接待工作	53
4.1 约 会	53
4.1.1 礼 仪	53
4.1.2 范 例	53
4.1.3 常用词句	58
4.2 邀 请	60
4.2.1 礼 仪	60
4.2.2 范 例	61
4.2.3 常用词句	64
4.3 接待有约来客	67
4.3.1 礼 仪	67
4.3.2 范 例	69
4.3.3 常用词句	73
4.4 接待无约来客	75
4.4.1 礼 仪	75
4.4.2 范 例	76
4.4.3 常用词句	80
第五章 业务报告	82

5.1	礼 仪	82
5.2	构成要素与样式	82
5.2.1	封 面	83
5.2.2	题名页	83
5.2.3	附 函	83
5.2.4	摘 要	84
5.2.5	目次(表)	84
5.2.6	正 文	85
5.2.7	附 录	85
5.2.8	参考文献	85
5.3	范 例	86
5.4	常用词句	101
第六章 招聘工作		103
6.1	审查求职材料	103
6.1.1	礼 仪	103
6.1.2	范 例	104
6.1.3	常用词句	109
6.2	参与招聘面试	110
6.2.1	礼 仪	110
6.2.2	范 例	112
6.2.3	常用词句	116
6.3	通知招聘结果	117
6.3.1	礼 仪	118
6.3.2	范 例	118
6.3.3	常用词句	122
第七章 会议事务		125
7.1	会议通知	125
7.1.1	礼 仪	125
7.1.2	范 例	125
7.1.3	常用词句	128

7.2	会议议程	130
7.2.1	礼仪	130
7.2.2	范例	131
7.2.3	常用词句	133
7.3	讲话稿	134
7.3.1	礼仪	134
7.3.2	范例	135
7.3.3	常用词句	138
7.4	会议记录	140
7.4.1	礼仪	140
7.4.2	范例	141
7.4.3	常用词句	145
第八章	商务谈判	147
8.1	关于价格	147
8.1.1	礼仪	147
8.1.2	范例	148
8.1.3	常用词句	152
8.2	关于付款	154
8.2.1	礼仪	154
8.2.2	范例	156
8.2.3	常用词句	161
8.3	关于包装	164
8.3.1	礼仪	164
8.3.2	范例	165
8.3.3	常用词句	169
8.4	关于交货	172
8.4.1	礼仪	172
8.4.2	范例	173
8.4.3	常用词句	176
8.5	关于赔偿	179
8.5.1	礼仪	179

8.5.2	范 例	179
8.5.3	常用词句	184
参考文献.....		187

第一章 处理电话

Handling Calls

1.1 电话的语言特点

Language Features of Calls

电话英语虽然属于口语体,但它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、手势。即使有什么不清楚的,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,只有借助于英语语言本身,这就对电话英语提出了较高的要求。于是,电话英语形成了一些较为独特的语言特点。

1.1.1 说明身份

Identifying Oneself

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) Margie Smith speaking.

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 号码读法

Pronouncing Phone Numbers

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 [əʊ], 即字母 o 的读音, 也可念成 [ˈziərəʊ], 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-o-double two。

4. 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.

早上好。这里是 5182375。

5. 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 时间读法

Pronouncing Dates and Time

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, 多数情况下直接依顺序读出小时、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 音的同化

Sound Assimilations

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 ['nais tə 'mi:(t)ju:],也可读作 ['nais tə 'mi:tʃju:]。

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

1. 1. 5 英美差别

Differences between Am. and Br. Phone English

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 接打电话

Making and Receiving Calls

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 礼 仪

Etiquettes

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拿起电话,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,不能简单地知道对方的电话号码了事,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一句,您又再问上司。

1.2.2 范 例

Samples

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 him 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 Ex-tell 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: 我是爱克斯特尔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 常用词句

Common Expressions

1. 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?

2. 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?

3. Good morning. New Millennium Corporation, Customer Service.

上午好。这里是新千年公司顾客服务中心。

4. 513-2233. Good afternoon.

这里是 5132233。下午好。

5. Who shall I say is calling?

请问您是哪一位?

6. Who's calling her, please?

请问您是哪一位?

7. May I ask who's calling?

请问您是哪一位?

8. Can I have your name, please?