



英语口语速成丛书

文秘素质英语

编者 乔粉红

审订 门胜东

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

文秘素质英语/乔粉红编著 一北京:北京工业大学出版社, 2001.1

(英语口语速成丛书)

ISBN 7-5639-0952-4

I. 文... II. 乔... III. 文书工作-英语-口语
IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 56630 号

英语口语速成丛书

文秘素质英语

编者 乔粉红

★

北京工业大学出版社出版发行

(010-67392308 67391474)

各地新华书店经销

河北省霸州市福利胶印厂印刷

★

2001 年 2 月第 1 版 2001 年 2 月第 1 次印刷

787mm × 960mm 32 开本 5 印张 80 千字

印数: 1 ~ 5000 册

ISBN 7-5639-0952-4/H · 43

定价: 8.00 元

前 言

随着我国改革开放的不断发展和深化,市场经济的不断发展,对外经济、商务和文化交往的日益增多,社会对于文秘人员的英语素质和技能要求也越来越高。怎样用流利的英语进行日常交际?怎样为上司订机票和客房?怎样接待客人?怎样为外国客人导游?怎样书写和处理英文介绍信、邀请信、联系信、通知、电报电传、广告、合同?……

本书针对这些实际问题,从实用出发,编写了业务接待篇和处理事务篇两大部分,每部分又包含问题的各个方面,比如:接机、代上司约定时间、招待客人用餐、预订房间等。并且采用情景对话的方式,能让你迅速掌握并运用到日常工作中。

本书具有切合实际、实用性强、举例详尽、语言精练、容易掌握的特点。

因时间仓促,编者水平有限,书中错误和不当之处在所难免,恳请读者朋友批评指正。

编 者

目 录

业务接待篇

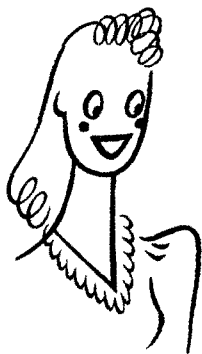
一、接机(车).....	2
二、有预约的常客.....	5
三、没有.....	9
四、有预约的生客.....	13
五、代上司打电话.....	17
六、要找的人不在时.....	22
七、代上司约定时间.....	26
八、预订.....	30
九、上司能接听电话.....	35
十、上司不在或无空时.....	40
十一、代接私人电话.....	46
十二、对方打错电话时.....	50
十三、招待客人用餐.....	54
十四、购物.....	59
十五、看样品.....	66
十六、参观公司(工厂).....	69
十七、观光旅游.....	73
十八、拜访客户.....	78
十九、欢送会.....	82

处理事务篇

二十、预约.....	88
二十一、预订房间.....	92

二十二、饭店预约.....	97
二十三、邀请.....	101
二十四、安排会议.....	104
二十五、会议记录.....	108
二十六、安排出差.....	113
二十七、处理投诉(1).....	116
二十八、处理投诉(2).....	120
二十九、档案管理.....	125
三十、备忘录.....	129
三十一、在 Internet 上发 E-mail.....	132
三十二、在电脑上传送文件.....	136
附录 I: 主要商务部门与头衔.....	139
附录 II: 关于会议的常用句型.....	140
附录 III: 接待须知.....	145

业务接待篇



一、接机(车)

典型例句

- How do you do? 你好?
- Did you enjoy your trip?
旅途愉快吗?

┐第一句是两个人初次见面时惯用的问候语。

┐第二句是询问客人旅途怎么样的常用语句。

应用举例

- Hello, I believe you are Miss Brown.
- Yes. Are you Mr. Smith's secretary?
- Welcome to Guangzhou. Mr. Smith has asked me to come here in his place to pick you up. My name is Ann.
- Thank you very much.
- Do you need to get back your luggage?
- No, I don't. I've only brought a briefcase here.
- Our company car is just over there.

— Oh, I see. Thank you for your hospitality.

— My pleasure. By the way, did you enjoy your trip?

— Yes, I did.

— 你好，我想你是布朗小姐吧。

— 是的，你是史密斯先生的秘书吗？

— 欢迎到广州来。史密斯先生要我代替他来
接你。我的名字是安。

— 非常谢谢你。

— 你需要去领行李吗？

— 不需要了。我只带了一个公文包来。

— 我们公司的车就在那边。

— 啊，好的。谢谢你的安排。

— 乐意效劳。啊，你的旅途愉快吗？

— 是的。

替换句型

✓ Nice to meet you

很高兴见到你。

✓ Nice to see you.

很高兴见到你。

✓ Do you need to get back your luggage?

4 文秘素质英语

你需要去领行李吗？

✓ Did everything go all right?

一切都顺利吧！

✓ Did you have a good flight?

旅途愉快吗？

✓ How was your travel?

旅途怎么样？

生词与词组

enjoy [in'dʒɔɪ] *adj.* 愉快的；快乐的

pick sb. up 接某人

luggage ['lʌɡɪdʒ] *n.* 行李

briefcase ['bri:fkeɪs] *n.* 公文包

hospitality [ˌhɒspɪ'tælɪti] *n.* 热情款待

二、有预约的常客

典型例句

- I'll tell Mr. Smith that you're here.
我会转告史密斯先生您来了。
- How are you? 你好吗?

对有约定的常客，秘书应立即通知上司安排会面。接待时可加上“How are you?”等应对之词，以维系圆满的人际关系。还应诚恳、亲切地称呼对方的名字。

应用举例

1. — Hello, Ms. Zhang, how are you today?
— Fine, thank you, Mr. Smith. How have you been?
— Just fine.
— Mr. Chen is expecting you. I'll tell him that you're here. (use interphone) Mr. Chen, Mr. Smith is here
— Send him in.
— Yes, Mr. Chen. (to the visitor) Please go right

in.

—嗨，张小姐，今天你好吗？

—很好，谢谢你，史密斯先生。最近如何？

—还不错。

—陈先生正恭候大驾。我会转告他您来了。

(用内线电话)陈先生，史密斯先生来了。

—请他进来。

—好的，陈先生。(对客人)请进。

2. — Good morning.Miss Wang,how are you?

— Fine,thank you.I have an appointment with Mr.Smith.

— Oh,Mr.Simth is expecting you,please go right in.

—早上好，王小姐，你好吗？

—很好，谢谢你。我与史密斯先生有约。

—噢，史密斯先生正等着你呢，请进。

3. — Hello!What are you doing here?

— I have an appointment with your boss.

— Yes,would you mind taking a seat here?My boss should be able to see you shortly.

— Alright,thank you.Is he in a meeting?

— Not exactly.He is discussing things with a

- department head over an urgent matter.
- Oh, I see.
- 嗨! 你在这里做什么?
- 我和你的老板有约。
- 好的, 请坐一会儿好吗? 老板很快就能见你。
- 好的, 谢谢。他正在开会吗?
- 不完全是, 他正与一位部门主管商讨急事。
- 噢, 原来如此。

替换句型

- ✓ How's business?
业务怎么样?/生意如何?
- ✓ It's been a while since we last saw you.
好久不见。
- ✓ You are looking good!
你看来很好!
- ✓ My boss should be with you in a minute.
我上司很快能见你。
- ✓ Good morning, Mr. Chen. How are you?
早晨好, 陈先生, 你好吗?
- ✓ Please go right in.

请进。

- ✓ Mr. White is expecting you. I'll inform him that you're here.

怀特先生正恭候大驾。我会转告他您来了。

- ✓ Mr. Smith's been expecting you. I'll let him know you've arrived.

史密斯先生正在等你，我会通知他您已经来了。

- ✓ How are you getting on?
你近来怎样？

- ✓ How are things?
近来好吗？

生词与词组

expect [ɪks'pekt] *vt.* 等候，等待

appointment [ə'pɔɪntmənt] *n.* 约定，约会

discuss [dɪs'kʌs] *vt.* 讨论；商议

department head 部门主管

urgent [ə'dʒʊənt] *adj.* 紧急的；急迫的

business ['biznis] *n.* 商业，生意；营业

inform [ɪn'fɔ:m] *vt.* 通知，报告

三、没有

典型例句

- Do you have an appointment?

您预约了吗?

- May I have your name, please?

请问您尊姓大名?

对第一次见面的客人一般要问他是否有预约。

第一句就是这种情况下的常用语句。

第二句是对不相识的访客的常用语句,先问清对方的姓名及所属团体。

应用举例

— Hello, I'd like to see Mr. Smith, please.

— Do you have an appointment, sir?

— No, I don't, but I'd like to see him just for a second.

— May I have your name, please?

— My name is Jale Chen.

— Can I ask what you wish to see him about?

— I'd rather explain that to him directly.

- I'm sorry, but I'm told to ask that information from every caller.
- I see. Well, I'm from China Daily and I'm wondering if he is interested in placing supplements in our newspaper.
- I see. Just a minute, please.
- 嗨, 我想和史密斯先生见面。
- 先生, 你有预约吗?
- 没有, 但我只需与他会面一会儿。
- 请告诉我你的名字, 好吗?
- 我是陈家乐。
- 请问你有什么事要见他?
- 我想直接向他说明。
- 抱歉, 我奉命询问每位访客的来意。
- 原来如此。嗯, 我来自《中国日报》, 我知道他有没有兴趣在我们日报上刊登副刊。
- 啊, 原来如此, 请等一会吧。

替换句型

- ✓ Would you please leave your business card?
请你留下名片好吗?
- ✓ Can I ask what you wish to see him about?

请问你有什么事要见他？

- ✓ What company are you from?

你是哪家公司？

- ✓ Can you tell me what company you are representing?

你能告诉我你代表哪家公司吗？

- ✓ May I tell him what you wish to see him about?

请问您找他有什么事？

- ✓ How do you pronounce your name, please?

请问您的名字怎么念？

- ✓ Can you spell your name?

能拼一下你的名字吗？

- ✓ I'm sorry. Mr. Smith is occupied at the moment

很抱歉，史密斯先生现在没空。

生词与词组

explain [iks'pleɪn] *vt.* 解释；说明

information [ˌɪnfə'meɪʃən] *n.* 通知，报告；信息

wonder ['wʌndə] *vt.* 感到奇怪

interest ['ɪntrɪst] *vt.* 对……感兴趣

supplement ['sʌplɪmənt] *n.* (报纸等)的副刊、增刊

12 文秘素质英语

business card 名片

represent [ˌreprɪˈzent] vt. 代理；代表

just a minute 请等一会儿

pronounce [prəˈnaʊns] vt. 发音