

前言

无论你从事何种业务，身居何等职位，你都会发现这本书绝对是商务电子邮件写作的必备之书。

如果你能正确理解并遵循本书开篇的指导，你所编写的商务邮件立即会在同行和同事中脱颖而出，因为它们不但简洁明了，最重要的是，非常专业。

通用表达部分介绍了在日常工作中可能要处理的一类电子邮件。无论是询问资讯，还是索要物品，或者是申请批复，你都会在这里找到理想的电邮范本。

情景表达部分涉及通知、会议、销售与营销等很多方面，无论你需要的是什麼，本书在这些方面所提供的具体内容都会对你有所帮助。

你可以随时随地阅读这本书，而从中获取的知识将有助你在工作中获得关注和提拔。只要你认真学习了这本书，并且把所学知识付诸实践，那么，今后写电子邮件将不再是负担，而是福气！

在此，我要感谢所有对这本好书做出过贡献的人，特别是我的编辑 Celia，她提出了很多宝贵意见，才使这本书得以顺利完成。同时，我还要感谢王青先生出色的翻译工作。

——作者

目录

Contents

商务电子邮件的写作技巧

How to Use E-mails for Business

通用表达

General Expressions

日常通信

Everyday Correspondence

- 021 • 常用商务缩略语 Common Business Abbreviations
- 023 • 起首语与结束语 Openings and Closings
- 025 • 致谢 Expressing Thanks
- 027 • 祝福 Expressing Good/Best Wishes
- 029 • 道歉 Apologies
- 031 • 表示吊唁/慰问 Expressing Condolences
- 033 • 表示同情 Expressing Sympathy
- 035 • 邀请 Invitations
- 037 • 提醒 Reminders
- 039 • 请求帮助 Requesting Help
- 041 • 提供帮助 Offering Help
- 042 • 提出建议 Giving Suggestions
- 044 • 警告 Giving Warnings
- 046 • 提出意见 Giving Advice
- 048 • 赞赏 Appreciation
- 050 • 推荐 Recommendations

态度

Attitudes

- 136 • 惊讶 Surprise
- 137 • 高兴 Gladness
- 138 • 感谢和钦佩 Appreciation and Admiration
- 140 • 鼓励 Encouragement
- 142 • 关心与关注 Care and Concern
- 144 • 表达祝愿 Expressing Wishes
- 145 • 表达意向 Stating Intentions
- 147 • 指出重要性 Expressing Importance
- 148 • 表示能力 Expressing Ability
- 150 • 请求许可 Asking for Permission
- 152 • 应不应该? Should I or Shouldn't I?
- 153 • 赞同与不赞同 Agreeing and Disagreeing
- 155 • 喜欢与不喜欢 Likes and Dislikes
- 157 • 表达偏好 Expressing Preferences
- 159 • 表示有兴趣 Expressing Interest
- 160 • 表示好奇 Expressing Curiosity
- 162 • 责备与抱怨 Blaming and Complaining
- 164 • 肯定与不肯定 Certainty and Uncertainty
- 165 • 可能和不可能 Possibility and Impossibility
- 167 • 猜测 Guesses

时间和空间

Time and Space

- 171 • 时间 Time
- 173 • 频度 Frequency
- 174 • 次序和顺序 Sequence and Order

情景表达

Situational Expressions

通知

Making Notices

- 225 · 通知开会 Announcing Meetings
- 226 · 更改开会时间 Changing the Meeting Time
- 227 · 宣布培训计划 Announcement of Training Programme
- 228 · 通知放假 Announcing Holidays
- 229 · 通知聚会 Announcing Parties
- 230 · 费用报销 Reimbursement of Expenses
- 231 · 清理办公桌政策 Clean Desk Policy
- 233 · 新分店开张 Opening a New Branch
- 234 · 地址变更 Change of Address
- 235 · 合并 Mergers
- 236 · 停电 Power Shutting Down

公司介绍

Company Introduction

- 239 · 公司介绍——制造业
Company Introduction – Manufacturing Industry
- 240 · 公司介绍——旅游服务
Company Introduction – Tourism Service
- 242 · 公司介绍——进出口公司
Company Introduction – Import & Export Co.
- 244 · 公司介绍（简介） Company Profile (Brief)

如果你希望发送你的简历或者辅助文件，最好以附件形式发送。但是，即使你这样做了，也不要想当然地认为接收者会把这些文件打印出来。如果你想确保接收者有打印出来的文本的话，可以事后通过邮寄或传真的方式发给他们。

语言和风格



电邮的语言和风格会给接收者留下关于你本人的个性以及专业素质方面的印象。下面是几点基本提示：

- ① 使用适合于正式信函的语言——避免使用通常见诸朋友之间通信的那些缩写及其他非正式的表达方式。
- ② 邮件内容应该尽量简短，并使用较短的段落——人们不太愿意在电脑屏幕上阅读冗长的邮件信息。
- ③ 确保每个段落都能传达信息且可以独立成章——要避免使用太多的代词，而且不要指望接收者能记住你之前所发过的邮件里的内容。

请检查一下语法和拼写——别以为在电邮中准确性就不重要。

回复电邮



回复专业内容的电邮有两项基本原则：

- ① 迅速回复你收到的每一封电邮。如果你所收到的邮件似乎并不需要回复，你还是应向发信者发一封致谢信，并且告诉对方你已经了解邮件的内容。
- ② 总是使用电邮程序的回复功能。这样就能告诉接收者你所回复的是哪个邮件了。不要臆想接收者能够记住曾经写给你的内容。

在回复邮件时，引用发信者的邮件内容是个好办法。大多数的电邮程序都能够自动引用。当你引用时，最好删除所要回复的原件中不需要回复的部分。你也可以分拆原件的内容，然后逐条回复。

位高权重的忙人一般会发非常短而且非正式的回复。但对你来说，这样做就行不

通用表达

General Expressions



Everyday
Correspondence

日常通信



主题：道歉

亲爱的胡夫人：

我为我在昨天会议中的不当言辞向您道歉。我知道，自约翰下葬以后，这些日子您一定是非常难过的，而我居然说起“快乐的寡妇”之类的话，我想当时我一定是脑子出了问题。很抱歉，都是因为我的愚蠢给您带来了痛苦。

希望您能原谅我。我非常尊重您本人以及您的能力，并且希望我们能够继续在一起愉快地工作。我真的非常非常抱歉。

此致

敬礼！

汤姆

表示吊唁 / 慰问 Expressing Condolences



吊唁 / 慰问是为了向某人表达对于最近发生在他或她身上的不幸事件的哀伤。你应该：

1. 解释你为什么哀伤。
2. 表达你的哀伤之情。
3. 表示愿意提供帮助。

常用句型 Useful Sentences

Formal 正式的

1. I am saddened to hear that... 听到……的消息，我很悲伤。
2. Please accept my very sincere condolences on... 请接受我对……的真诚哀悼 / 慰问。
3. I was shocked and deeply saddened to hear that... 听到……的消息，我很震惊，并深表悲伤。

6. We are saddened to learn that your mother/father has passed away. 听到你母亲 / 父亲去世的消息, 我很难过。
7. Please let me know if there's anything I can do for you and your family. 如果我能为你和你的家人做些什么的话, 请告诉我。
8. If you need a shoulder to cry on, you can call me anytime. 如果你需要有人来安慰的话, 你随时可以给我打电话。

Informal 非正式的

1. You must be feeling terrible/awful right now. 你现在一定觉得很难受吧。
2. If you need anything at all, please just let me know. 如果你需要什么帮助, 请尽管告诉我。

经典范文 Model

Subject: Jane Wu

Dear all,

We have lost a dear friend and valued colleague. Jane Wu died yesterday afternoon following a short illness. Our grief and sadness at this time are little compared to what Jane's family must be feeling. Our hearts and prayers go out to them. A plaque in memory of Jane will be unveiled next Tuesday morning at 10 a.m.

With deepest sympathy,

Carol Wang

.....

主题: 简·吴

致全体员工:

我们失去了一位亲爱的朋友和重要的同事。简·吴于昨天下午经过一场短暂的病痛后去世了。我们的悲伤和难过无法与简的家人所承受的相提并论。

2. Would you like to come to a...? 你能来……吗?
3. Would you care to come to...? 你愿意来……吗?
4. Would you be able to...? 你可以……吗?
5. Do come and join me/us on... 你一定要来参加我/我们的……
6. It would be great if you could... 如果你能……, 那就太好了。

Declining an invitation 回绝邀请

1. I am very sorry but I am not able to... 非常抱歉, 我不能……
2. Unfortunately, I have a prior engagement that evening. 对不起, 那天晚上我已另有约会。
3. Thanks so much for inviting me, but I'm afraid that due to... I cannot accept your kind invitation. 谢谢你的真诚邀请, 但因……我恐怕不能接受你的邀请了。

经典范文 Model

Subject: Staff training, Monday, July 5

Dear all,

We would be very pleased if you could come to a staff training meeting to be held on Monday July 5 in room 405 from 2 p.m. to 5 p.m. Please let me know if you will be able to attend.

Regards,

David Lui

主题: 7月5日, 星期一, 员工培训

致全体员工:

敬请光临员工培训。时间: 7月5日下午2点至5点; 地点: 405 房间。

经典范文 Model

Subject: Reminder of the coming visit

Dear all,

Just a quick note to remind you that John Lui, Vice President of Marketing for Shanghai Corporation, will be visiting our home offices on Friday, March 6, to discuss current marketing trends.

He also wants to talk about long-range strategies, so it is important that we are prepared with current data. Please have your monthly reports on my desk by Wednesday, March 4, at 10:00 a.m., and be prepared to meet with us Friday morning.

Regards,

Mary Chan

主题：来访提示

致全体员工：

在此提醒大家一下：上海有限公司主管营销的副总裁约翰·鲁伊先生将于3月6日到访本地的办公室，讨论最近的市场营销趋势。

他还希望讨论一下长期战略，因此，我们很有必要准备好最新的数据。请于3月4日上午10点钟之前将你们的月度报告放到我的办公桌上，并且为星期五上午的会面做好准备。

此致

敬礼！

玛丽·陈

wondering if you needed any help. If so, please don't hesitate to contact me.

Best regards,

Julia Csi

主题：财务预算数据

亲爱的西蒙：

我知道这些数据必须在下周末之前完成，我想知道，你是否需要帮助。如果的确需要，请不要顾虑直接跟我联系吧。

此致
敬礼！

朱利亚·思

提出建议 Giving Suggestions



向某人提出建议有点儿像提出忠告。但要记住，你提出的只是一个建议，而不是命令。

常用句型 Useful Sentences

Making a suggestion 提建议

Direct 直接的

1. What about...? ……怎么样 / 如何?
2. Shall we...? ……好吗?
3. Why don't you...? 你何不……?

Indirect (polite/diplomatic) 间接的 (礼貌的 / 外交辞令的)

1. Why don't we...? 我们何不……?
2. Perhaps we should... 我们也许应该……

投诉 Complaints



投诉信是要表达某人的不满之情。而此种不满往往是由于其他人或事有不当之处，抑或是其本人正处于某种困境。投诉的原因以及相关的要求可置于报怨之词前面，也可置于其后。写投诉信时你应该：

1. 指明你要投诉的是什么。
2. 表明你对服务、产品等不满意的原因。
3. 说明你购买此商品或者服务的时间和地点。
4. 说明你所希望的解决方法。

常用句型 Useful Sentences

Formal 正式的

1. I regret to inform you that the... 我很遗憾地告知你……
2. I am sorry to say that... 很遗憾，……
3. Could you please not... 请你不要……
4. I would be happy if you could exchange it or refund my money. 如果你能给我换货或退款的话，我会非常高兴。
5. I am writing to make a strong complaint about... 此次写信是要就……一事表达我的强烈不满。
6. I am writing in order to strongly complain about... 为了强烈地投诉……一事特此致信。
7. I am writing to strongly protest about... 我以此信强烈地反对……

Informal 非正式的

1. It really upsets me that... ……使我感到非常不快。
2. It made me so upset that you... 你（们）……使我感到非常不快。
3. I don't think you realize how upsetting to me it was... 我认为你（们）没有意识到对于……我是多么的不快。
4. Can you stop...? 你（们）能不能停止……?

常用句型 Useful Sentences

1. Welcome to... 欢迎光临……
2. We hope that you will enjoy your stay with us. 我希望你和我们相处得愉快。
3. We are happy to have you on board. 我们很高兴你能和我们在一起。
4. We are really glad that you have decided to join us. 我们真的很高兴你决定和我们在一起。
5. We are pleased that you have joined us and look forward to a pleasant and long association with you. 有你和我们在一起，我们倍感荣幸，并且，我们期待着与你保持长期的、友好的关系。
6. You are very welcome to come and see me at any time. 随时欢迎你过来看望我。
7. You are always welcome in my office at any time. 随时欢迎你来我的办公室。
8. On behalf of the company I would like to welcome you. 我谨此代表我们公司欢迎您。
9. It is my great pleasure to welcome you to... 您能光临……，我感到非常荣幸。
10. It affords me great pleasure to welcome you to... 您能光临……，真是我莫大的荣幸。

经典范文 Model

Subject: Welcome to Shanghai Corporation!

Dear Tim,

We are pleased you will be joining us as a manager in our produce division and anticipate your continued excellent work. To help you become better acquainted with the full range of our services, John Zhang will show you around the plant and truck terminal.

Information

资 讯



传达一般的资讯 Conveying Neutral News



在公司里，无论是关于过去发生的，正在发生的，还是即将发生的事情，总是会有许多消息要传达给员工。一般的资讯就是那些既不好也不坏的消息。

常用句型 Useful Sentences

1. This is to inform you that... 在此通知各位……
2. We would like to inform you that... 我们想通知大家……
3. We would like you to know that... 我们希望你们知道……
4. The company wishes to announce that... 本公司谨此宣布……
5. Shanghai Corporation wishes to announce that... 上海公司谨此宣布……
6. Please be aware that... 请注意……
7. Please note that... 请注意……
8. This email is to inform you that... 此邮件主要是通知各位……
9. I wanted to let you know that... 我想让大家了解……
10. I just want you to know that... 我只是希望你们明白……

经典范文 Model

Subject: Monthly department meeting

To all staff,

This is to inform you that the monthly department meeting will be held on Wednesday, October 10 at 11:00 a.m. in conference room #2. Items on the agenda include a report on this fiscal quarter and information on the new vacation policy. If you have items from your area that you would like discussed, please contact my secretary, Jane Wu, at extension 9435 so she can add them to the agenda.

Yours truly,

David Wei