

Addison-Wesley

THE ELEMENTS OF E-MAIL STYLE

英文E-mail 沟通技巧

David Angell Brent Heslop 著

凤羽 叶兴国 译

掌握英文 E-mail 写作要领
驾驭商业交流



000
KID00395172

本版：培生教育出版集团畅销书
繁体版：中国台湾地区畅销书

上海科学技术出版社

英文 E-mail 沟通技巧



作者: David Angell Brent Heslop

译者: 凤羽 叶兴国

上海科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

英文 E-mail 沟通技巧 / (美) 安杰尔 (Angell, D.),
(美) 赫斯洛普 (Heslop, B.) 著; 凤羽, 叶兴国 译. —
上海: 上海科学技术出版社, 2005.6

ISBN 7-5323-7934-5

I. 英... II. ①安... ②赫... ③凤... ④叶... III. ①
英文-电子邮件-写作-基本知识②英文-电子邮件-
修辞-基本知识 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 000760 号

责任编辑 何慧琳

装帧设计 彬 彬

装帧制作 吴培华

世纪出版集团
上海科学技术出版社 出版、发行
(上海瑞金二路 450 号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销

常熟市文化印刷有限公司印刷

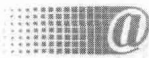
开本 787×960 1/32 印张 6.5 字数 100 千

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1-5 200

定价: 14.80 元

本书如有缺页、错装或坏损等严重质量问题, 请向承印厂联系调换



前言

Strunk 和 White 合著的《写作修辞》(The Elements Of Style) 一书意义非凡。它把纷繁复杂的英语修辞学浓缩提炼成简单、易懂的规则, 这本书简直成为当时指导写作的经典。然而时代变了, 写作当然也随之而改变。到20世纪90年代, 电子邮件逐渐成为书面交流的主要形式。这种新的媒介对写作风格提出了新的要求, 同时它也有着自己独特的规则。

读Strunk和White的书长大的人习惯以闲适的方式写作, 常常要花几个小时甚至几天的时间来完成写作和对作品的修改。在以电子邮件作为交流媒介的时代, 信息的传递以分秒来计, 那样闲适的写作方式根本行不通。使用快速的电子邮件媒介需要一种清楚简洁而高效的写作风格。

《英文E-mail沟通技巧》一书正好可以作为电子邮件时代的写作指导。本书简化、提炼出当代电子邮件语境中的写作规则, 能立竿见影地提高你撰写电子邮件的水平。本书主要涉及以下内容:

- * 如何掌握新的电子邮件写作规则, 例如电子邮件的术语、礼仪规则以及如何处理一些私人问题
- * 如何调整结构带来最佳效果



- * 如何选择恰当的词语避免罗嗦
- * 如何使用恰当的语调和节奏
- * 如何一句一句提高写作水平
- * 如何提高拼写和校对的能力
- * 如何使用标点和字符来增强表达效果
- * 如何运用不同的格式和特殊字符为电子邮件增添

妙趣

希望这本书对你有所帮助。如果有任何意见或建议可以发送电子邮件与我们交流。

Davied Angell

dangell@shell.portal.com

Brent Heslop

bheslop@shell.portal.com



卷首语

写作本书是作者长期以来的心愿。它引导我们探索如何提高写作水平，并且使我们自己也从中受益。在这本有关电子邮件写作指导的书籍的创作过程中，我们得到了很多专业人士的帮助，在此我们向他们表示感谢。他们是：从一开始就给予我们支持的 Addison-Wesley 出版社的 Phil Sutherland；语法指导 Kimn Neilson 和 Jenny Kilgore，有了他们的帮助我们才能把变化日新月异的英语用法精练地归纳到本书当中；Addison-Wesley 出版社的 Claire Horne 和 Lora Ryan，他们从头至尾见证了本书的写作；还有 Joanne Angell、Michael Ptterson, Dustin Smith 和 Jos Marlowe，这些非常有才华的电子邮件爱好者在审阅本书时无私地与我们分享了他们宝贵的见解和中肯的意见。我们还要感谢为了本书的写作给我们接通网络服务的 Portal Communications 公司的 Brain Fudge、Rich White 和 NETCOM 公司的 Desirree Madison-Briggs；America Online 网站的 Amy Arnold 以及为我们提供了难得的 ASCII 艺术字符图样的顶点软件公司的总裁 Timothy Campbell。



Authorized translation from the English language edition, entitled
ELEMENTS OF E-MAIL STYLE: COMMUNICATE EFFECTIVELY VIA ELECTRONIC MAIL, 1st Edition, ISBN: 0201627094 by ANGELL, DAVID; HESLOP, BRENT, published by Pearson Education, Inc, Publishing as Addison Wesley Professional, Copyright © 1994

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by SHANGHAI SCIENTIFIC AND TECHNICAL PUBLISHERS, Copyright © 2005

授权译本来自英文版, 书名ELEMENTS OF E-MAIL STYLE: COMMUNICATE EFFECTIVELY VIA ELECTRONIC MAIL, 1st Edition, ISBN: 0201627094 by ANGELL, DAVID; HESLOP, BRENT, 由 Pearson Education, Inc 下 Addison Wesley Professional 出版, 版权所有, 1994。

版权所有。未经 Pearson Education, Inc. 许可, 本书任何部分不得以任何形式复制或传播。

中文简体版由上海科学技术出版社出版, 版权所有, 2005。



目录

卷首语

前言

第一章 英文电子邮件写作良方 1

电子邮件广泛使用益处多 1

电子邮件写作的演变 3

使用 80/20 原则提高电子邮件的写作水平 4

电子邮件写作的礼仪和规则 5

 不要争吵 6

 尊重电子邮件的私密性 7

 小心你的电子邮件里的内容 8

 防止电子邮件被盗用 9

 小心版权和许可证 9

 避免使用带有性别歧视的语言 10

 留心国际电子邮件的文化差异问题 14

 避免全部使用大写字母 15

 也不要全部使用小写字母 17

 定期查看你的电子信箱 17

 何种情况下不要使用电子邮件 18

第二章 调整结构带来最佳效果 19

 深入剖析一封电子邮件 19



如何恰当使用收件人栏、抄送栏、密件抄送栏 和请求阅读回执	21
如何确保邮件不被过滤掉	23
让主题栏引人注目	23
争取良好的首页印象	24
注意收件人使用的电脑终端	25
如何设定邮件的格式	26
加上问候语以示友好	26
使用倒金字塔式的写作方式	27
设身处地为收件人着想	28
便于回复	29
使用主题段	30
使用短小的段落	31
高效传达信息的方式——列表	32
如何设计长篇信件的结构	35
用小标题分隔长篇信件	35
如何回复电子邮件	36
加上简单的结束语	38
何时给邮件添加附件	39
 第三章 选择恰当的词语	 41
使用生动的动词取得有震撼力的效果	41
使用现在时态	43
注意不规则动词	44
选择实意词语表达确切的意义	46
使用简单、熟悉的词语	47



何时使用专业术语	50
小心使用俗语	51
避免多余、冗长的用法	56
去除过度使用的修饰语	59
去除罗嗦的词组	63
不要混淆近似的词语	67
注意 me, myself, I 的用法	74
不要来回替换人称	76
第四章 控制语气和节奏	77
制造亲切的语气	77
使用缩写形式也可以增添亲切感	79
不要回避问题	79
正面、积极的写作	81
让信件的节奏活泼、生动	83
注意句子的节奏	83
转折要平稳、流畅	85
使用排比结构加强节奏感	93
如何撰写劝说性信件	94
如何回复争论激烈的信件	97
第五章 句子的写作	99
大部分句子使用主语加动词的结构	99
在大多数情况下使用主动语态	100
主语和动词要相互搭配	102
了解四种不同的句子类型	104



适当变化句子结构	105
控制句子长度增强可读性	107
避免句子片段和冗长句的使用	108
注意虚悬、错位的修饰语	109
在句子结构中使用排比结构	111
可以用介词结束句子吗?	112
可以用并列连词作为句子的开头吗?	113
第六章 注意某些写作技巧	115
检查拼写	115
使用缩写节省时间	128
正确使用大写	133
交流数字信息	135
第七章 善用标点符号	137
逗号使表意更明确	137
分号分隔句子成分	141
冒号引出下面的内容	142
破折号增强活跃性	143
如何使用斜线	144
如何用连字符连接词语	145
表示所有格的撇号	147
用圆括号表示插入	148
省略号的使用	149
注意不要滥用感叹号	151
用引号标出引言	151



用字符组成的图释来表达各种情感	153
标点符号之后不要空两格	156
第八章 不同格式和特殊字符添妙趣	157
使用 ASC II 码提高邮件的表达水平	157
在电子邮件中如何强调某部分文字	158
使用特殊字符让文字表达更加丰富	164
在 DOS 操作系统中如何插入特殊字符	165
如何在 Windows 操作系统中插入特殊字符	165
在 Windows 操作系统中如何使用 PC-8 字符集	167
在苹果机操作系统中如何插入特殊字符	168
术语表 英文电子邮件常用术语	169
附 录 网上信息发布原则	185
什么是网络新闻?	185
遵守基本的网络信息发布礼节	186
应该使用电子邮件而不要公开发布信息的情况	188
写作公开发布的文章的诀窍	189
要遵守新闻组的规则	190
哪些信息可以发布哪些不可以?	191



英文电子邮件写作良方

比快信更快，比电话更省，电子邮件（即 E-mail，下同）在上世纪九十年代就已成为主要的交流媒介。电子邮件正在成为商务交流的主导方式。因此，通过电子邮件进行有效沟通也日益成为一项必需的工作技能。本章着重阐述电子邮件的优点以及它对日常交流产生的影响。着眼于讨论电子邮件多变的形式，如何使用 80/20 原则来影响写作风格，以及电子邮件媒介的交流礼仪和规则等方面。

电子邮件广泛使用益处多

从小的局域网到世界范围的因特网，网络的极速增长将我们带入了电子邮件的时代。众多的企业及各类组织都已采用电子邮件来进行内部外部的联系。电子信箱逐渐取代传统的邮箱，成为沟通的主要渠道。



社会各个行业的人们都认识到电子邮件的优点，纷纷通过因特网或者美国热线、Compuservice 等在线服务提供商与电子邮件系统连接。电子邮件如此简单便捷，一旦开始使用你就会觉得再也少不了它了。通过电子邮件交流有许多优点：

- * 使用电子邮件，再也不需要电话留言条了。平时由于接电话的人太忙或恰好不在，导致许多电话无法接通。电子邮件解决了这一问题，提高了回复的时效，并且降低了电话费用。使用电子邮件能让你在答复前充分读懂信件的内容并仔细地考虑如何回复，而这些是在打电话时无法做到的。
- * 电子邮件打破了电话和传统书面信件所受到的空间和时间的限制。你可以在一年 365 天里的任意一天、一天 24 小时的任意时刻收发信件，并实现了跨时区的更好交流。
- * 电子邮件缩短了书面交流方式的周期。使用它可以帮助人们克服办公效率低下的情况，并且与传统的书面交流方式相比，它也提高了批准过程的效率。
- * 使用电子邮件不受公司内部或社会上的等级制度制约，使人与人之间能够更加直接地相互交流。
- * 电子邮件的使用提高了互动活动的效率。由于电子



邮件提供了一个用于答复和进行解释的平台，这大大加快了决议的过程。它对于会议的筹备工作也很有帮助。

- * 由于使用电子邮件能减少接听电话对工作的打断，它增加了日常工作的灵活性。有了它，人们在家里，或者在任何一个只要有电脑的地方就能工作。

电子邮件写作的演变

从过去技术人员之间简短、随意的信息交流，到今天商务活动中复杂的文件往来，电子邮件经历了不断的演变。随着更多的商业交流采用电子邮件的方式进行，人们想了解电子邮件写作技巧的要求也更加迫切了。但是许多早就使用电子邮件的人士和权威专家们，如苹果电脑的倡导者 Kawasaki 先生，主张不应该对电子邮件在形式或语法上进行约束，以为这样做会使速度减慢。Kawasaki 先生在他的《Kawasaki 这个爱争论的电脑人》(The Guy Kawasaki Computer Curmudgeon, 海德书局, 1992) 一书中总结了这一观点，他告诉使用电子邮件的人们“不要考虑形式和语法”。使用电子邮件之所以节省时间是因为仔细的编辑和校对没有必要也不合适。电子邮件就是要快速、简



洁地交流。你问，我答；你再问，我再答。而不是要你一边看着日落、听着潮水拍打被阳光照得发白的沙滩、喝着啤酒，一边写电子邮件。

确实电子邮件的写作常常一蹴而就，没有时间和闲情逸致来进行编辑、校对。而且，如果你试图使用传统的写作方法来提高电子邮件的写作水平，那的确会降低电子邮件这种媒介的效用。传统的书面交流方式，比如说信件、备忘录，从完成第一稿到最终送达往往需要好几个小时甚至几天的时间。在使用电子邮件的快节奏环境下，信息传递的时间常以分秒来计，传统方式显然不适用。

发展一种有效、及时的电子邮件写作风格就必须考虑到电子邮件的特点，并以此来指导写作。电子邮件不是印刷媒体衍生的不良后代，它有着自己独特的要求和规矩，优点和缺点。因此，许多有关写作风格的问题，虽然印刷媒体早就解决了，并且在写作守则上都有规定，还是需要对照新的电子邮件媒介进行重新考虑。

使用 80/20 原则提高电子邮件的写作水平

80/20 原则是意大利数学家、经济学家 Vilfredo



Pareto 发展出来的。该原则认为,无论在什么事情的进行过程当中,还是执行任何任务时,百分之八十的问题都是由于百分之二十的原因造成的。这个 80/20 原则可以用来帮助提高你的电子邮件写作水平。通过注重英语语法、用法、结构中百分之二十最易导致写作问题的部分,你可以快速并且大幅度提高你的写作水平。因为写作中百分之八十的问题常因为这百分之二十的错误而产生。换句话说,通过把重点放在电子邮件语言环境中那一部分关键的写作技巧上,可以使你发展出一种高效、快捷的电子邮件写作风格。

电子邮件写作的礼仪和规则

电子邮件瞬时、自发的特性也存在着危机。非人性化的电脑屏幕使得交流时容易变得直接,没有遮拦。人们觉得比起面对面交流,通过电子邮件交流要更加自如。这种缺乏自我约束的情况其实是一把双刃剑。它既可以对双方合作有利,也可能具有破坏性。电子邮件是一种容易导致误会和非故意的感情伤害的媒介。礼仪和规则是你在写作时应当注意的关键因素。