

# 十天搞定外贸函电

## 10 Days Magic E-mail Training

毅冰 著

- 100 篇**精华**拟真函电
- 500 个写作**必备**短句
- 100 个**秘而不宣**外贸技巧无私分享
- 作者继《外贸高手客户成交技巧》后又一力作



中国地图出版社



# 十天搞定 外贸函电

## 10 Days Magic E-mail Training

毅冰 著



中国海关出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

十天搞定外贸函电 / 毅冰著. —北京: 中国海关出版社, 2012. 10

(“乐贸”系列丛书)

ISBN 978-7-80165-898-2

I. ①十… II. ①毅… III. ①对外贸易—英语—电报信函—写作 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 206562 号

## 十天搞定外贸函电

SHI TIAN GAO DING WAI MAO HAN DIAN

作者: 毅冰

选题策划: 马超

责任编辑: 刘倩 马超

责任监制: 王岫岩

出版发行: 中国海关出版社

社址: 北京市朝阳区东四环南路甲1号

邮政编码: 100023

网址: [www.hgcs.com.cn](http://www.hgcs.com.cn); [www.hgbookvip.com](http://www.hgbookvip.com)

编辑部: 01065194242-7554 (电话)

01065194234 (传真)

发行部: 01065194221/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街6号海关总署东配楼一层

印刷: 北京京都六环印刷厂

经销: 新华书店

开本: 710mm × 1000mm 1/16

印张: 18.75

字数: 200千字

版次: 2012年10月第1版

印次: 2012年10月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-80165-898-2

定价: 38.00元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

# 序

## 不走寻常路，十天写一手漂亮的电子邮件

恭喜你，我的朋友！你手上正拿着一本非常重要的书，通过这十天的阅读，相信你的英文函电写作能力一定会得到意想不到的提高。除此之外，也能让你的同事、供应商、客户明显感受到你的专业素养和工作能力的提升，助你赢得订单，获得升迁，争取更好的工作机会。

### 一、最简单、地道的英文表达，让你彻底告别传统函电

如果这时候，你还在苦学着传统的函电教材，还在皱着眉头背诵、默写着各种范文和例句，那就把这本书拿来看看，不需要用整块的时间来研读，也不需要做太多的笔记、查太多的生词，只需轻松地翻阅，便可找到自己需要的东西，写一手漂亮的 E-mail。

当然，如果你已经习惯了传统的商务信函书写，不喜欢简洁的句型、地道的用法和口语化的英文表达，那也可以转送给朋友，或者拿来垫垫桌脚。但是，如果真想学学地道的英文表达，英美人士的邮件书写习惯，以英语为母语人士的思维方式，学会如何用最简单的单词和句子来应付工作中的各类问题，那么本书绝对值得一读。

外贸函电其实不用那么沉闷，可以很灵活、很形象、很简单地表达自己的想法。“沟通”才是邮件的核心与关键。过去的商务信函，侧重于“正式表达”，内容要得体，表达要清楚、详细，用词要符合规范的商务用语。可时代在变，函电也不再是过去的函电，“函”越来越少，“电”越来越频繁，电邮在很大程度上替代了原有的书信和传真，而“简洁”、“明白”、“准确”的函电，已成了当今商务交流的主流。

## 二、掌握最新 KISS 原则，快速走出思维误区

如今的英文邮件书写，可以用 KISS 这个词来形容。拆开四个字母，就变成 Keep it short and simple，中文含义是保持简洁、简单。也有朋友理解为 Keep it stupid and simple，这就更形象了。用最傻最简单的话来写邮件，对方能看不懂么？

写邮件的目的是为了“沟通”，不是卖弄英文水平，而是为实际工作服务。对专业的商务人士而言，每天要处理很多事情、很多邮件，没有时间阅读长篇大论的东西。不耽误彼此时间，长话短说，用最简单的词、最简单的句子，让对方准确理解要表达的内容，真正做到“惜字如金”。

## 三、外贸全流程函电一网打尽

为了让朋友们快速上手，在短期内迅速了解到当前主流英文邮件的写法，笔者将外贸工作中可能发生的数百种情况，根据工作的流程和进展，大致归纳为九天学习，涉及前期联络、开发信的书写、询盘的处理、报价和跟进的方法，还有谈判、装运、验货、验厂、收款等，详解不同情境和语境下的邮件书写，让读者阅读后在实际工作中可以“脱笔而出”。而第十天，专门讲解细节问题，供学有余力的朋友总结和提高。

## 四、秘而不宣的外贸知识点无私分享

本书在每章的各个小节后，增加了可替代的例句，尽量覆盖到工作的方方面面，应付一些突如其来的问题。另外还专门设置了“Useful Tips（零敲碎打）”章节，每节阐述一个外贸小知识，介绍的是一些笔者认为特别重要的细节，或者平时网络中不太能搜到、但工作中却必不可少的要点，让你在收获函电精华的同时，学到更多的外贸技能。

## 五、外贸函电确实如此简单

事实上，函电就是这么简单！不需要太高的英文水平，不需要太多的词



汇量，你也可以把邮件写得这么自信、这么优雅、这么随意，使一手漂亮的邮件成为你工作中必不可少的亮点。

最后，衷心感谢中国海关出版社及马超编辑，对本书写作提出了宝贵意见，也纠正了笔者的诸多笔误和表达上的问题。还要感谢 Steven、Ashley、Bush、Justin、Jason、空谷幽兰等朋友给予的支持、建议，也要感谢诸位读者朋友对于本书出版的殷切期待，有了你们，才有了本书的问世。

是为序。

毅 冰

2011年7月30日

于香港中环 Café Landmark



序 不走寻常路，十天写一手漂亮的电子邮件 ..... 1

## 第一天 前期联络 Pre-business Contact

- 1. 邀请客户见面 Requesting Business Appointment ..... 3
- 2. 讨论时间地点 Scheduling Visiting Itinerary ..... 5
- 3. 取消本次会面 Cancelling the Meeting ..... 7
- 4. 见面后的跟进 Following-up after Meeting ..... 9
- 5. 展会后的联络 Contacting after Fairs ..... 11
- 6. 开发潜在客户 Developing Potential Customer ..... 13
- 7. 介绍自己优势 Introducing Our Advantage ..... 15
- 8. 突出专业素养 Highlighting Speciality ..... 17

## 第二天 商务往来 Doing Business

- Part 1 询盘处理 Dealing with Inquiries** ..... 23
  - 9. 回复新客户的询盘 Counter offer to New Inquiries ..... 24
  - 10. 回复有针对性的询盘 Counteroffer to Specific Inquiries ..... 26
  - 11. 回复语焉不详的询盘 Counteroffer to Non-specific Inquiries ..... 29
  - 12. 跟进老客户的询价 Following-up Inquiry From Current Customer ..... 32
  - 13. 给客户推荐新产品 Recommending New Product ..... 34
  - 14. 回答客户的各种问题 Replying Questions ..... 37
- Part 2 如何报价 Offer Methods** ..... 41
  - 15. 快速准确的报价 Prompt & Accurate Quotation ..... 42
  - 16. 详细专业的报价 Detailed & Professional Quotation ..... 45

17. 回复客户的砍价	Replying to Customer Bargain	47
18. 多轮价格谈判	Price Negotiating	49
19. 最终确定价格	Final Price Confirmed	52
<b>Part 3 细节处理</b>	<b>Detailed Issues Follow-up</b>	55
20. 给客户准备样品	Preparing Samples to Customer	56
21. 向客户询问到付账号	Requesting the Courier Account	58
22. 请客户支付样品费	Requesting Sampling Charge	60
23. 询问样品是否满意	Asking for Sample Evaluation	62
24. 讨论包装问题	Packaging Confirmation	64
25. 讨论颜色问题	Color Confirmation	66
26. 确认设计稿	Artwork Confirmation	68
27. 了解客户的其他需求	Acknowledging Other Requests	70

## 第三天 订单操作 Order Follow-up

<b>Part 1 订单确认</b>	<b>Order Confirmation</b>	75
28. 收到客户订单	Receiving PO	76
29. 付款方式谈判	Payment Terms Discussion	79
30. 跟客户交涉修改条款	Negotiating Payment Terms	82
31. 收到最终订单	Confirmation for Final PO	84
32. 给客户形式发票	Sending PI	86
<b>Part 2 产前准备</b>	<b>Pre-production preparation</b>	89
33. 准备产前样	Preparing Pre-production Samples	90
34. 下单给供应商	Placing Order to Vendor	92
35. 紧急修改包装	Package Re-confirmation	94
36. 重新制作订单	Receiving Revised PO	96
37. 重新制作形式发票	Re-preparing New PI	98
38. 重新准备样品	Re-arranging samples	100
<b>Part 3 生产装运</b>	<b>Production &amp; Delivery</b>	103
39. 告知客户生产情况	Advising the Production Status	104





40. 申请第三方验厂	Applying 3 <sup>rd</sup> Party for Factory Evaluation	107
41. 申请第三方验货	Applying 3 <sup>rd</sup> Party for Inspection	109
42. 验货未通过	Failed in Inspection	112
43. 整改后申请重验	Applying Re-inspection	114
44. 讨论装运细节	Shipping Details Confirmation	116
45. 告知客人装运和预计到港时间	Keep Customer Informed the Ship Date & ETA	118

## 第四天 收款问题 Payment Terms

46. 提交单据并向客户催款	Documentary Submission & Payment Push	123
47. 收到客户付款通知	Receiving the Payment Made from Customer	125
48. 请客户提供银行水单	Asking Bank Receipt	128
49. 发现付款错误跟客户重新讨论	Re-discussion for Payment Error	130
50. 告知客户款项收到	Rec'd Pay't Inform	132
51. 请客户更改信用证	Propose Amendment to L/C	134
52. 请客户接受信用证不符点	Propose Acceptation of L/C Discrepancy	137
53. 讨论新订单的付款方式	Payment Terms Confirmation to New Order	139

## 第五天 处理投诉 Claim Settling

54. 对于品质的投诉	Quality Complaints	143
55. 对于交期的投诉	Delivery Time Complaints	146
56. 对于服务的投诉	Service Complaints	149
57. 道歉并提供解决方案	Apology & Solutions	152
58. 客户提出索赔	Compensation Claim	155
59. 商量赔款金额	Compensation Negotiation	158
60. 申请分批赔付	Application for Compensation Installment	161
61. 申请延期赔付	Application for Deferred Compensation	164

62. 拒绝客户的赔款要求 Compensation Refusal ..... 167  
63. 讨论用别的方式代替赔款 Compensation Alternatives ..... 169

## 第六天 售后跟进 After-sale Service

64. 询问产品销售情况 Inquiring Sales ..... 173  
65. 了解最新市场动向 Hold Latest Market Tendency ..... 175  
66. 讨论同类产品 Similar Products Discussion ..... 177  
67. 针对缺陷提供改进方案 Solutions to Defect ..... 180  
68. 对于降低成本的建议 Cost Reduction Advice ..... 182  
69. 给客户专业的意见 Professional Advice ..... 185  
70. 推荐其他同系列产品 Other Series Recommendation ..... 188  
71. 给客户最新的产品信息 Latest Products Information ..... 190  
72. 告知售后服务电话 After-sale Service Hotline ..... 192

## 第七天 其他日常工作 Other Daily Working

73. 出差的自动回复 Auto-reply for Business Trip ..... 197  
74. 通知客户展会安排 Fair Arrangement Inform ..... 199  
75. 通知客人新网站完成 New Website Inform ..... 201  
76. 公司地址变更通知 Company Address Change Inform ..... 204  
77. 邮箱地址变更通知 E-mail Change Inform ..... 207  
78. 病假的自动回复 Auto-reply for Sick Leave ..... 209  
79. 宣布公司的新规定 Announcing New Office Regulations ..... 211  
80. 职务调动通知 Transfer Notification ..... 213  
81. 内部工作调整通知 Internal Work Adjustment Notification ..... 215  
82. 休假通知 Annual Leave Announcement ..... 218  
83. 离职通知 Resignation Announcement ..... 220  
84. 退休通知 Retirement Announcement ..... 222

## 第八天 私人往来 Personal Affairs

85. 结婚通知 Marriage Announcement ..... 227  
86. 请同事们聚餐 Inviting Co-workers to Dinner Party ..... 229



87. 产子通知 Announcing the Birth of a Child .....	232
88. 邀请客户聚餐 Inviting Customer for Dinner .....	234
89. 跟客户讨论私人问题 Private Conversation with Customer .....	236
90. 请客户帮忙 Seeking for Helping Hand .....	239

## 第九天 特别问候 Special Greetings

91. 圣诞问候 X'mas Greetings .....	243
92. 新年问候 New Year Greetings .....	245
93. 春节问候 Chinese New Year Greetings .....	247
94. 感恩节问候 Thanksgiving Day Greetings .....	249
95. 万圣节问候 Halloween Greetings .....	252
96. 长假问候 Holiday Greetings .....	255
97. 祝贺新婚 Marriage Celebrating .....	257
98. 祝贺升职 Promotion Celebrating .....	259
99. 敬祝早日康复 Get-well Messages .....	261
100. 寄送小礼物 Sending a Small Gift .....	263

## 第十天 细节问题 Detailed Issues

101. 附件的问题 Attachment Issue .....	267
102. 图片的问题 Photo Issue .....	270
103. 邮件长短的问题 Space Issue .....	273
104. 签名的问题 Signature Issue .....	274
105. 邮箱地址的问题 E-Mail Address Issue .....	276
106. 格式、行文、空格、空行和标点 Format, Writing Manner, Blank Space, Blank Line & Punctuation .....	277
后 记 .....	280

# 第一天



**前期联络**

Pre-business Contact





# 1

## 邀请客户见面 Requesting Business Appointment

谈生意，最有效的方式莫过于面对面交流，这样做会使双方更加容易拉近彼此的距离，不会显得过分冰冷。适时邀请客户面谈，是业务开发的一个重要环节。

To: Michael Peterson

From: Peter Liang

Subject: Meet in Canton Fair

Dear Michael,

Glad to meet you at Canton Fair! We're pleased to know that you will come to Shanghai next week.

If possible, please visit our company then. We could collect your interested items together in our showroom.

Looking forward to your reply!

Regards,

Peter



### Useful Expression (活学活用)

Search

1. Glad to meet/see you at HK Fair.  
很高兴在香港展上跟您见面。
2. Are you going to China in the near future?  
你最近会来中国么?
3. What about your schedule?  
你的行程怎么安排?
4. I'm not sure if it would be convenient for you to visit our company next week.  
我不确定您下周是否方便来我们公司。
5. The items which you selected in our booth will be collected together in our showroom.  
我们会把您在我们的摊位上挑选的东西都集中到样品间。



### Useful Tips (零敲碎打)

Search

#### Question:

邮件是否一定要在称呼前加 Dear?

#### Answer:

其实未必，商务信函的写作，多年来已经有很大的变化，原先的正式化、公式化的 E-mail，已逐步变得口语化和生活化。

Dear 的用法相对正式，作为尊称用于新客户或者职位级别比较高的老客户比较合适，比如 Dear Monica, Dear Mr. Peterson，不会让人感觉没有礼貌。但若跟客户已经很熟悉，有多年的交情，直呼其名也未尝不可。当然，偶尔在名字前面加上人性化的 Hi 或 Hello 之类的词，也会给客户一点小小的温暖。



2

讨论时间地点 Scheduling Visiting Itinerary

一旦客人确定来访，必须要确认好时间和地点，并安排好来回的行程和接送车辆等。一定要把事情尽量做完美，招呼周到，这样才能给客人留下深刻的印象。

To: Michael Peterson

From: Peter Liang

Subject: Preparing itinerary

Dear Michael,

Thank you for your prompt reply! It is OK for us on 2<sup>nd</sup> Feb.

Could you please advise your flight No. ? We will arrange the pick-up at Shanghai Hongqiao airport and drive you to Hilton hotel after meeting.

Kindly let me know if any change about your trip.

Thanks and best regards,

Peter





### Useful Expression (活学活用)

Search

1. Thank you/Thanks for your prompt reply.  
感谢您的及时回复。
2. Could you kindly advise your itinerary?  
能不能请您告知您的行程安排?
3. Please keep me posted on this!  
请让我知道(这件事的)最新情况。
4. I'm sorry but my boss is only available next Tuesday.  
很抱歉,我老板只有下周二才有空。
5. It is acceptable to pick you up on 8:30 a. m. ? In the lobby?  
早上八点半来接您可以么?在酒店大堂?



### Useful Tips (零敲碎打)

Search

#### Question:

商务邮件怎样分段落才合适?

#### Answer:

一般来说,外贸函电的写作要遵循3C原则:Clearness(清楚),Conciseness(简洁)和Courtesy(礼貌)。不仅要有条理,而且不能太长,也不能生涩难懂。要把复杂的事情,用几句简单的话总结出来,而且让看的人不觉得疲惫,一眼就明白你要表达的意思,这才是好的邮件需要体现的。

我个人认为,邮件除了称呼和落款,尽量要控制在3段,5-8句话,不宜过长。在视觉上,“橄榄形”的邮件是最佳的,即中间段的文字略多于开头和末尾。