

商务英语 写作王

[英]尼克·斯特克 著
(Nick Stirk)

王青 译

商务英语白骨精
商海博弈·知性表达

200篇范例, 1000个句型, 一步完成商务电邮写作

高效商务沟通
实用指导

EFFICIENT
&
PRACTICAL



200篇范例

全面涵盖商务电邮写作需求

1000个句型

囊括高效商务沟通必备表达

资深商务英语教学专家倾力打造, 权威实用的商务电邮写作向导

200篇写作范例, 1000个实用句型, 练就简洁专业的商务表达力

商务技巧与写作能力并驾齐驱 | A GUIDE TO THE WAY PEOPLE ACTUALLY TALK
练就简洁专业的职场写作能力 | WRITE AND DO BUSINESS

扫描书中二维码, 外教朗读纯正语音, 边听边学

CIS

湖南文艺出版社

博雅天卷
CS-BOOKY

| 商务英语白骨精 |
| 商海博弈·知性表达 |

商务英语 写作王

[英]尼克·斯特克 著
(Nick Stirk)
王青 译



A GUIDE TO THE WAY PEOPLE ACTUALLY TALK
WRITE AND DO BUSINESS



湖南文艺出版社
HUNAN LITERATURE AND ART PUBLISHING HOUSE



博集天卷
CS-BOOKY

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语写作王 / (英) 尼克·斯特克 (Nick Stirk) 著; 王青译. —长沙: 湖南文艺出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5404-7767-7

I. ①商… II. ①尼… ②王… III. ①商务—英语—写作 IV. ①F7

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第104708号

©中南博集天卷文化传媒有限公司。本书版权受法律保护。未经权利人许可, 任何人不得以任何方式使用本书包括正文、插图、封面、版式等任何部分内容, 违者将受到法律制裁。

上架建议: 畅销书·英语学习

SHANGWU YINGYU XIEZUO WANG

商务英语写作王

著 者: [英] 尼克·斯特克 (Nick Stirk)

译 者: 王 青

出 版 人: 曾赛丰

责任编辑: 薛 健 刘诗哲

监 制: 蔡明菲 邢越超

策划编辑: 马冬冬 刘宁远

特约编辑: 田 宇

营销支持: 李 群 张锦涵 姚长杰

版式设计: 李 洁

封面设计: 刘红刚

出版发行: 湖南文艺出版社

(长沙市雨花区东二环一段508号 邮编: 410014)

网 址: www.hnwy.net

印 刷: 北京天宇万达印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 300千字

印 张: 24

版 次: 2017年6月第1版

印 次: 2017年6月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5404-7767-7

定 价: 42.00元

质量监督电话: 010-59096394

团购电话: 010-59320018

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，特别是我的编辑西莉亚，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

001 • How to Use E-mails for Business

通用表达

General Expressions

日常通信

Everyday Correspondence

008 • 常用商务缩略语 Common Business Abbreviations

010 • 起首语与结束语 Openings and Closings

012 • 致谢 Expressing Thanks

014 • 祝福 Expressing Good/Best Wishes

016 • 道歉 Apologies

018 • 表示吊唁/慰问 Expressing Condolences

020 • 表示同情 Expressing Sympathy

022 • 邀请 Invitations

024 • 提醒 Reminders

026 • 请求帮助 Requesting Help

028 • 提供帮助 Offering Help

029 • 提出建议 Giving Suggestions

031 • 警告 Giving Warnings

033 • 提出意见 Giving Advice

035 • 赞赏 Appreciation

037 • 推荐 Recommendations

- 039 • 祝贺 Congratulations
- 041 • 投诉 Complaints
- 043 • 预约 Appointments
- 044 • 欢迎 Welcome
- 047 • 附件 Attachments
- 048 • 取消 Cancellations

资讯

Information

- 052 • 询问联系方式 Asking for Contact Information
- 053 • 安排时间 / 制订计划 Arranging Time and Making Plans
- 055 • 传达一般的资讯 Conveying Neutral News
- 056 • 传达好消息 Conveying Good News
- 058 • 传达坏消息 Conveying Bad News
- 059 • 索取资讯 Requesting Information
- 061 • 公告或通知 Announcements or Notices
- 063 • 确认邮件 Confirmation Message
- 065 • 阐明 Clarification
- 066 • 更新 Update

请求和批准

Requests and Approvals

- 070 • 向员工征求意见 Request for Employee Suggestions
- 072 • 申请授信审批 (企业对企业)
Request for Credit Approval (Business to Business)
- 074 • 申请授信审批 (消费者对企业)
Request for Credit Approval (Consumer to Business)

- 076 • 征求计划书 Request for Proposal (RFP)
- 079 • 申请购买办公设施 Request for Buying Office Facilities
- 081 • 申请延长截止日期 Request for Deadline Extension
- 084 • 招标 Request for Bids
- 086 • 要求提交预算 Request for Budgets
- 088 • 批准员工的意见 Approval for Employee Suggestions
- 090 • 批准授信 (企业对企业)
Approval for Credit Application (Business to Business)
- 092 • 批准授信 (企业对消费者)
Approval for Credit Application (Business to Consumer)
- 094 • 批准计划书 Approval for Proposal
- 096 • 批准购买办公设施 Approval for Buying Office Facilities
- 098 • 批准延长截止日期 Approval for Deadline Extension
- 100 • 批准投标 Approval for Bids
- 102 • 批准预算 Approval for Budget

拒绝

Rejections

- 105 • 拒绝意见 Suggestion Rejection
- 107 • 拒绝授信申请 (企业对企业)
Credit Application Rejection (Business to Business)
- 109 • 拒绝授信申请 (企业对消费者)
Credit Application Rejection (Business to Consumer)
- 111 • 拒绝建议 Proposal Rejection
- 113 • 拒绝购买办公设施 Buying Office Facilities Rejection
- 115 • 拒绝延长截止日期 Deadline Extension Rejection
- 117 • 拒绝投标 Bid Rejection
- 119 • 拒绝预算 Budget Rejection

态度

Attitudes

- 123 • 惊讶 Surprise
- 124 • 高兴 Gladness
- 126 • 感谢和钦佩 Appreciation and Admiration
- 127 • 鼓励 Encouragement
- 129 • 关心与关注 Care and Concern
- 131 • 表达祝愿 Expressing Wishes
- 132 • 表达意向 Stating Intentions
- 134 • 指出重要性 Expressing Importance
- 135 • 表示能力 Expressing Ability
- 137 • 请求许可 Asking for Permission
- 139 • 应不应该? Should I or Shouldn't I?
- 140 • 赞同与不赞同 Agreeing and Disagreeing
- 142 • 喜欢与不喜欢 Likes and Dislikes
- 144 • 表达偏好 Expressing Preferences
- 146 • 表示有兴趣 Expressing Interest
- 147 • 表示好奇 Expressing Curiosity
- 149 • 责备与抱怨 Blaming and Complaining
- 151 • 肯定与不肯定 Certainty and Uncertainty
- 152 • 可能和不可能 Possibility and Impossibility
- 154 • 猜测 Guesses

时间和空间

Time and Space

- 158 • 时间 Time
- 160 • 频度 Frequency
- 161 • 次序和顺序 Sequence and Order

- 163 • 速度/速率 Speed/Velocity
- 165 • 同时性 Simultaneity
- 167 • 连续性 Continuity
- 169 • 位置 Position
- 171 • 方向 Direction
- 173 • 距离 Distance
- 175 • 面积和体积 Area and Volume

性质和数

Properties and Numbers

- 178 • 形状 Shape/Form
- 179 • 颜色 Color
- 181 • 材料 Material
- 183 • 感觉 Feelings
- 185 • 质地 Texture
- 187 • 价值 Value
- 189 • 数 Numbers
- 190 • 数量 Amount
- 192 • 充足与不足 Sufficiency and Insufficiency
- 194 • 过量 Excess
- 196 • 基础运算 Basic Arithmetic
- 198 • 倍数和百分比 Multiples and Percentages
- 200 • 增加和减少 Increase and Decrease
- 202 • 基础测量 (长、宽等)
Basic Measurements (Length, Width, etc.)
- 204 • 近似值和平均值 Approximate Value and Average Value
- 206 • 比率和比例 Ratios and Proportions
- 208 • 最大值和最小值 Maximums and Minimums

情景表达

Situational Expressions

通知

Making Notices

- 212 • 通知开会 Announcing Meetings
- 213 • 更改开会时间 Changing the Meeting Time
- 214 • 宣布培训计划 Announcement of Training Programme
- 215 • 通知放假 Announcing Holidays
- 216 • 通知聚会 Announcing Parties
- 217 • 费用报销 Reimbursement of Expenses
- 218 • 清理办公桌政策 Clean Desk Policy
- 220 • 新分店开张 Opening a New Branch
- 221 • 地址变更 Change of Address
- 222 • 合并 Mergers
- 223 • 停电 Power Shutting Down

公司介绍

Company Introduction

- 226 • 公司介绍——制造业
Company Introduction – Manufacturing Industry
- 227 • 公司介绍——旅游服务
Company Introduction – Tourism Service
- 229 • 公司介绍——进出口公司
Company Introduction – Import & Export Co.
- 231 • 公司介绍（简介） Company Profile (Brief)

- 233 • 发布消息 Press Release
- 235 • 发布（好）消息 Press Release (Good News)
- 236 • 发布（坏）消息 Press Release (Bad News)
- 238 • 宗旨声明 Mission Statement
- 239 • 质量控制原则声明 Policy Statement on Quality Control

会议相关的文书写作

Writing About Conferences

- 242 • 会议通知 Conference Notice
- 243 • 会议邀请 Invitation to Conference
- 245 • 邀请嘉宾做主题发言人
Inviting Someone to be the Keynote Speaker
- 246 • 接受邀请 Accepting the Invitation
- 247 • 拒绝邀请 Refusing the Invitation
- 248 • 会议议程 Conference Agenda
- 250 • 会议消息 Conference Message
- 252 • 感谢嘉宾发言 Thanks for Making Your Speech
- 254 • 提出邀请 Making an Invitation
- 256 • 回复邀请 Replying to an Invitation
- 257 • 会后联系 Post-Conference Contact

联系客户

Connecting with Clients

- 259 • 邀请客户访问公司 Inviting a Client to Visit the Company
- 261 • 客户的访问要求 A Client's Proposed Visit
- 263 • 回复客户的访问要求 Responding to the Proposed Visit
- 264 • 更改来访时间 Changing the Time of the Visit
- 265 • 宾馆预订 Hotel Reservation

- 266 · 感谢热情接待 Expressing Gratitude for a Warm Reception
- 267 · 访问后的跟进 Follow-up After the Visit
- 268 · 致客户的第一封电邮 First E-mail to a Client
- 270 · 请客户写推荐信 Asking a Client to Write a Recommendation

市场营销与销售

Marketing and Sales

- 273 · 新产品发布 The Launch of a New Product
- 274 · 销售信函（首次接洽） Sales Letter (First Contact)
- 275 · 销售通函 Form Sales Letter
- 277 · 销售信函（按联系方式跟踪销售） Sales Letter (Following a Contact)
- 278 · 销售信函（按销售记录跟踪销售） Sales Letter (Following a Sale)
- 279 · 销售信函（沉寂的顾客） Sales Letter (Inactive Customer)
- 281 · 收账信函（首次通知） Collection Letter (First Notice)
- 282 · 收账信函（再次通知） Collection Letter (Second Notice)
- 283 · 收账信函（最后通知） Collection Letter (Final Notice)
- 284 · 问卷调查1（消费者） Questionnaire 1 –Customers
- 286 · 问卷调查2（供货商） Questionnaire 2 –Suppliers
- 296 · 问卷调查3（雇员） Questionnaire 3 –Employees

贸易与服务

Trade and Service

- 306 · 询问公司的情况 Asking for Information About a Company
- 307 · 介绍公司 Introducing a Company
- 308 · 询问产品信息 Asking for Product Information
- 309 · 介绍产品及报价 Introducing Products and Quoting Prices
- 311 · 讨价还价 Negotiating Prices
- 312 · 下订单 Placing an Order

- 313 • 确认订单 Confirming an Order
- 314 • 催货 Urging Delivery
- 315 • 为交货延迟而道歉 Apologizing for Delayed Delivery
- 316 • 催货款 Urging Payment
- 317 • 请求延期付款 Requesting Deferred Payment
- 318 • 索要信息1 Asking for Information 1
- 319 • 索要信息2 Asking for Information 2
- 320 • 交货延迟1 Delivery Delay 1
- 321 • 交货延迟2 Delivery Delay 2
- 322 • 瑕疵品 Defective Items
- 324 • 价格更正通知 Price Increase Notification
- 326 • 不能完成订单 Unable to Fulfill This Order
- 328 • 道歉 Apology
- 329 • 道歉与补偿 Apology and Remedy
- 330 • 道歉与解释 Apology and Explanation
- 332 • (严重的) 投诉 Complaint (Serious)
- 334 • (一般的) 投诉 Complaint (Basic)

| 人力资源

| Human Resources

- 336 • 管理层人事变动的通知 Announcing Changes in Leadership
- 337 • 确认升职 Promotion Confirmation
- 338 • 升职公示 Notification of Promotion
- 339 • 欢迎新同事 Welcome a New Member
- 340 • 解除(雇佣)合同 Terminating the Contract
- 341 • 申请批准公费培训项目
Request for Approval in Sponsoring Training Programme
- 344 • 辞职信 Resignation Message
- 346 • 请求加薪或升职 Request for Raise or Promotion

工作面试

Job Interviews

- 318 • 职位描述（简介） Job Description (Brief)
- 319 • 招聘广告 Job Advertisement
- 350 • 雇主的跟进回信（胜出的候选人）
Employer's Follow-up Letter (Strong Candidate)
- 352 • 雇主的跟进回信（不符合条件的候选人）
Employer's Follow-up Letter (Unqualified Candidate)
- 353 • 雇佣通知书 Job Offer Letter
- 354 • 推荐信（升职） Recommendation (Promotion)
- 356 • 推荐信（有竞争力的候选人） Recommendation (Strong Candidate)
- 358 • 推荐信（有保留意见） Recommendation (with Reservations)

参加面试

Participating in Interviews

- 361 • 申请函 Application Letter
- 362 • 请求写推荐信 Recommendation Request Letter
- 363 • 职位申请书 Application Essay
- 366 • 职位接受函 Job Acceptance Letter
- 368 • 感谢推荐人 Thank You for Your Reference
- 369 • 面试后的跟进函 Interview Follow-up Letter

商务电子邮件的写作技巧

电子邮件是一种方便快捷的交流方式。它比书信速度快，也比打电话方便。平时我们与朋友电邮往来，使用的往往是非正式的语言。在本章中，你将学习到更多有关专业内容的电邮格式和语言。

发电邮的时间



电邮非常方便，因此时刻都吸引着人们去使用它。下列情况特别适合发电邮：

- ⊙ 提出一项简单的请求。
- ⊙ 发出一些简单的资讯。
- ⊙ 希望给接收电邮者一点儿时间，使他在回复之前能考虑一下。

下列情况不适合使用电邮：

- ⊙ 请求或信息太复杂或太敏感（打电话吧）。
- ⊙ 需要进行磋商（打电话吧）。
- ⊙ 接收者需要正式的书面记录（写信吧）。

请记住一条总体的原则，即繁忙的人是不太愿意花太多时间来看和回复电邮的。

为你所要传达的信息建立一个情境



发电邮时，要确保形式上的一些东西能使接收者了解尽量多的有关你的信息。尤其是发有专业内容的电邮时须特别注意这一点。

邮箱地址 电邮的接收者可能会根据你的邮箱地址来判断你本人。一封从 happy2000@hellokitty.com 邮箱发出的电邮可能不会被十分认真地对待！在有

专业内容的电邮中，你最好使用基于你本名的看起来比较像样的电子邮箱，比如 ky_wong@hotmail.com。

主题项 任何电邮都应该有一个简短的传达主要信息的主题项。因为许多人会根据主题项来决定是否看邮件。你还可以使用一些常用缩略语。

REQ (请求) : 告诉接收者你提出了一项请求，并且期待答复，例如：“REQ: Visit your workplace (请求：访问你的工作场所)。”

FYI (告知) : 告诉接收者你发送了一些资讯，并不期待回复，例如：“FYI: Confirm the date of your visit (告知：确认到访的日期)。”

接收者的称谓 电邮并不像信函那样严格地要求称呼接收者。但是，如果你所发出的信息是给职位比较高的人，或者你知道他们的名字，就应该这样开头：“亲爱的王先生”或“亲爱的刘女士”。不要猜测别人的姓名或者性别，并且避免使用别人的教名。如果你不确定的话，那就干脆省略称谓项。

署名 在邮件的最后要加上署名，包括你的全名、地址、电话和电子邮箱。当然，大多数的电邮程序会自动插入署名。

提出请求



你所发出的第一封电邮是非常重要的，通常它应该就是某种请求。在提出请求时，非常关键的一点是你要提供给接收者能促使他做决定的所有信息。你可以按如下模式进行：

- ⊙ 表明你的身份。
- ⊙ 解释一下你是如何得到接收者的姓名及邮箱地址的。
- ⊙ 介绍一下你提出如此请求的背景。
- ⊙ 提出请求。
- ⊙ 表明你所希望的回复方式。

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：

- ⊙ 使用适合于正式信函的语言——避免使用通常见于朋友之间通信的那些缩写及其他非正式的表达方式。
- ⊙ 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。
- ⊙ 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：

- ⊙ 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。
- ⊙ 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