



主编 金利

上班族每天都在用的 Email 大全集

为进入世界500强量身定做，职场人士必备利器

超过200个主题电子邮件模板

超过1200个可替换的实用句型

超强实用 即学即用

轻松搞定复杂的商务沟通



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

主编 金利

上班族每天都在用的 Email 大全集



主 编：金 利

副主编：何 静 李岩岩

编 委：占文娟 高 爽 周晓兰 邱 玉 杨云云
高楠楠 蒋志华 李素素 杨 晨 张 晴
张 馨 邱亚丽 刘影影 谭琴琴



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

上班族每天都在用的Email大全集 / 金利主编. —
大连: 大连理工大学出版社, 2017.2
ISBN 978-7-5685-0661-8

I. ①上… II. ①金… III. ①电子邮件—写作 IV.
①H152.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第003965号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84708943 传真: 0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn

URL: <http://www.dulp.cn>

大连金华光彩色印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 168mm × 235mm

印张: 23.5

字数: 450 千字

印数: 1~4000

2017 年 2 月第 1 版

2017 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑: 孙 扬

责任校对: 董跃鹏

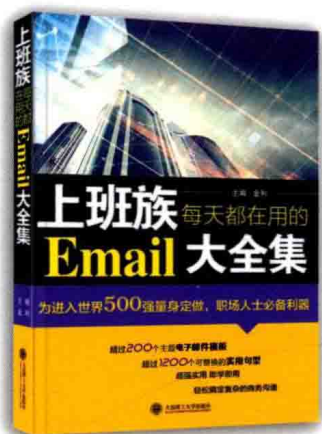
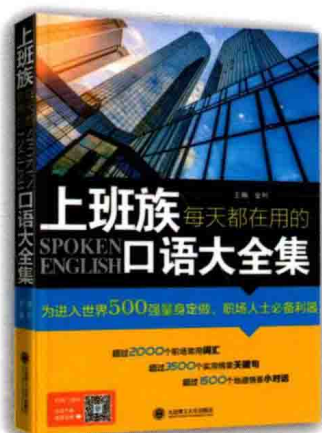
装帧设计: 对岸书影

ISBN 978-7-5685-0661-8

定价: 36.00 元

新品上市
给力呈现

读万卷书，行万里路，
在无法踏上万里之路以愉耳目的时候，
我们可以用听读来滋养心灵，
拓展人生版图 ……



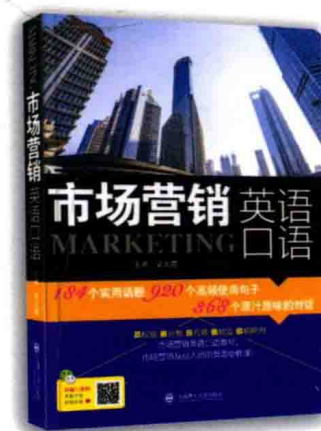
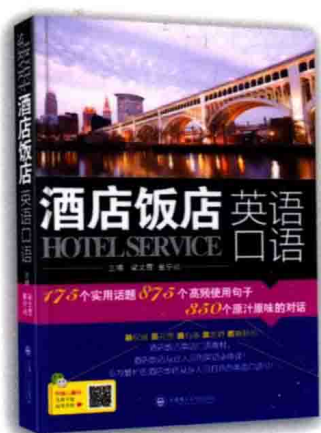
责任编辑：孙扬

封面设计：



英语畅销书推荐

一本好书就像一盏明灯
照亮我们前进的道路，给我们
诸多启示……



前言

PREFACE

现代商务交流中，电子邮件的使用越来越广泛，尤其是在外事交流活动中，它更是扮演了不可缺少的角色。用英文写电子邮件已经成为职场人士必备的职业技能。但是如何写出一份格式正确、用语地道的英文商务邮件，让人眼前一亮，为职场之路加分呢？笔者正是以此为目的，为职场、商务人士精心打造了这样一本书。

本书不仅囊括了外事交流中各种场景，如职场社交、日常办公、贸易交流、保险合同等，还包含有不同题材的正式文体模板，如各类通知、推荐信、咨询函等。本书在电子邮件内容的广度和深度上，都做了极大的拓展，不管是英语初学者，还是想提升专业度的英文高手，都能在本书中找到学习重点，迅速达成学习目标。

本书特色如下：

● 200多个主题电子邮件模板

本书的英文电子邮件模板具有超强实用性，即学即用，可帮助大家快速写出格式准确、用语地道的商务邮件。本书提供的模板不仅能轻松搞定复杂的商务沟通，还能用来在公司内部发布、回复及确认各种信息。

● 重点单词、短语注释

本书为外事交流常用短语、专业词汇、高频单词添加注释，让学习更有方向和侧重点。丰富的词汇储备让您能够轻松应对各种话题，书写英文商务电子邮件的专业度更上一层楼。

● 1200多个可替换句型

本书中每个场景都包含多个可替换句型，其按难易度细分，摆脱单一的表达方式，根据不同的语境、场景选择匹配句型，让邮件表达更准确，更丰富，更具说服力，同时，也使您的语言能力逐步获得提升。

● EQ小贴士

针对不同的场景、主题，本书对开头、正文、结尾的写作步骤进行了详细讲解，还对撰写各类信函的语气、文化禁忌做了细致说明，让您快速掌握写作要点，形成商务英语沟通思维，从此写电子邮件不再生搬硬套、毫无头绪。

编者
2016年12月

目 CONTENTS录

Part One 黄金法则..... 1

Unit 001 商务信函的构成..... 2

Unit 003 连接词的运用..... 6

Unit 002 篇章布局的技巧..... 4

Unit 004 商务信函常见术语以及缩略语... 8

Part Two 社交信函..... 13

Unit 001 感谢信..... 14

Unit 008 祝贺新年..... 42

Unit 002 致歉信..... 18

Unit 009 邀请信函..... 46

Unit 003 褒奖信..... 22

Unit 010 接受邀请..... 50

Unit 004 投诉信..... 26

Unit 011 谢绝邀请..... 54

Unit 005 慰问信..... 30

Unit 012 预约信函..... 58

Unit 006 祝贺升职..... 34

Unit 013 取消预约..... 62

Unit 007 祝贺业绩增长..... 38

Unit 014 更改预约..... 66

Part Three 日常办公 71

Unit 001 放假通知	72	Unit 005 会议议程	87
Unit 002 会议通知	76	Unit 006 会议记录	90
Unit 003 活动通知	80	Unit 007 会议闭幕词	94
Unit 004 会议开幕词	84	Unit 008 备忘录	98

Part Four 人力资源 103

Unit 001 求职信	104	Unit 009 职位变动函	135
Unit 002 简历	108	Unit 010 加薪通知	139
Unit 003 推荐信	113	Unit 011 确认函	142
Unit 004 招聘广告	117	Unit 012 升职申请	146
Unit 005 面试通知	121	Unit 013 加薪申请	150
Unit 006 拒绝信	125	Unit 014 警告信	154
Unit 007 聘用通知函	128	Unit 015 解雇信	158
Unit 008 面试感谢信	131	Unit 016 辞职信	162

Part Five 商务贸易 (1) 167

Unit 001 查询商业信誉	168	Unit 006 发展代理商	187
Unit 002 寻求商机	172	Unit 007 索要报价单、目录和样品	191
Unit 003 乐意建立商贸关系	176	Unit 008 回复询盘	195
Unit 004 婉言拒绝	180	Unit 009 告知无货	199
Unit 005 招商投资	184	Unit 010 卖方报价	203

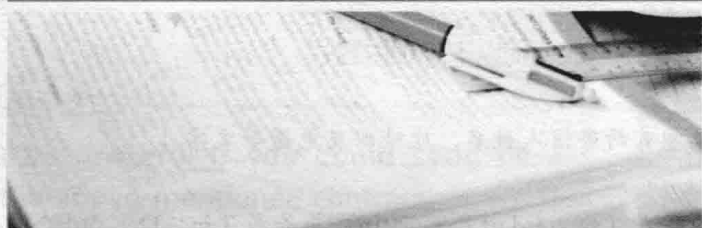
Unit 011 接受报价	207	Unit 026 催款单	267
Unit 012 还盘	211	Unit 027 款项确认通知	271
Unit 013 接受还盘	215	Unit 028 投诉产品质量	274
Unit 014 拒绝还盘	219	Unit 029 投诉货物数量	278
Unit 015 催促下单	223	Unit 030 投诉延误交货日期	282
Unit 016 下订单	227	Unit 031 投诉包装不佳	286
Unit 017 修改订单	231	Unit 032 投诉送错货物	290
Unit 018 确认订单	235	Unit 033 为货物质量问题致歉	294
Unit 019 接受订单	239	Unit 034 为服务差致歉	298
Unit 020 拒绝订单	243	Unit 035 为延迟发货致歉	302
Unit 021 取消订单	247	Unit 036 为包装不良致歉	306
Unit 022 包装要求	251	Unit 037 投诉发票有误	310
Unit 023 确认发货日期	255	Unit 038 承担责任, 赔偿损失	314
Unit 024 发货通知	259	Unit 039 驳回投诉	318
Unit 025 支付方式	263		

Part Six 商务贸易 (2) 323

Unit 001 草拟合同	324	Unit 007 答复保险要求	348
Unit 002 要求修改合同	328	Unit 008 商讨何方投保	352
Unit 003 确认合同条件	332	Unit 009 介绍承保范围	356
Unit 004 接受合同条件	336	Unit 010 要求附加险	361
Unit 005 解除合同	340	Unit 011 保险索赔	365
Unit 006 要求保险	344		

Part One

黄金法则

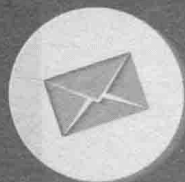


Unit 001 商务信函的构成

Unit 002 篇章布局的技巧

Unit 003 连接词的运用

Unit 004 商务信函常见术语以及缩略语



Unit 001

商务信函的构成

一、商务信函构成元素

- 基本元素：
- ◆ 信头 (Letterhead)
 - ◆ 日期 (Date)
 - ◆ 信的正文 (Body of the Letter)
 - ◆ 签名 (Signature) 构成
 - ◆ 封内地址 (Inside Address)
 - ◆ 称呼 (Salutation or Greeting)
 - ◆ 结尾敬语 (Complimentary Close)
- 其他元素：
- ◆ 添加附件 (Enclosure, 简写Enc.)
 - ◆ 再启 (Postscript, 简写P.S.)
 - ◆ 经办人姓名 (Attention Line)
 - ◆ 事由 (Subject, Heading)
 - ◆ 查号或参考编号 (Reference No.)
 - ◆ 抄送 (Carbon Copy, 简写CC.)

二、商务信函范例图解

一封完整的商务信函一般包括以下十项内容：

- 1 Letterhead 信头
指信纸上端印有的寄信人姓名、地址以及电话等文字。
- 2 Date 日期
日期可分为欧式（如：3rd of Dec., 2016）与美式（如：Dec. 3rd, 2016）。
- 3 Address 地址
地址的写法与中文相反，应从小到大，即房间、街道、区、城市、国家。
- 4 Reference 主题
信函的主题句，旨在让对方对正文内容一目了然；还可以用Subject和Regarding来表示。
- 5 Saluation 称谓
知道对方名字，可用Dear Mr./Mrs./Ms./Miss ... 表示；不知道对方姓名，可用Dear Sir or Madam。
- 6 Body 正文
内容完整、简洁、清楚易懂，用词礼貌、正确。
- 7 Complimentary Close 结尾敬语
Yours还可放于sincerely后边。sincerely还能替换为truly。
- 8 Signature Block 签名栏

写信人的亲笔签名必须放在打印的姓名、职称和公司名上。

⑨ Enc. 附件

为Enclosure的缩写，还能写为Encl.或Attachment。

⑩ P.S. 附注

为Postscript的缩写，还能写为P.S.或PS。

HERITAGE FINANCE LIMITED

22 The Close Hanworth Middlesex TW13 5TB

Tel: 081 899 3642 Fax: 081 899 3644

January 29, 2016

Mr. R James

T F Consultancy

29 Lower Village Rd.

London SE17 2ST

Reference: Financial Consultancy Contract

Dear Mr. James,

We would be grateful if you could send us a quotation for the above-mentioned contract.

Since the work is due to start in December, we would appreciate a reply at your earliest convenience.

Yours sincerely

Thomas Fry

Thomas Fry

Corporate Finance Manager

Enc.

P.S. Details of the contract are attached.

①

Letterhead 信头

指信纸上端印有的寄信人姓名、地址以及电话等文字。

②

Date 日期

日期可分为欧式（如：3rd of Dec., 2016）与美式（如：Dec. 3rd, 2016）。

③

Address 地址

地址的写法与中文相反，应从小到大，即房间、街道、区、城市、国家。

④

Reference 主题

信函的主题句，旨在让对方对正文内容一目了然；还可以用Subject和Regarding来表示。

⑤

Salutation 称谓

知道对方名字，可用Dear Mr./Mrs./Ms./Miss...表示；不知道对方姓名，可用Dear Sir or Madam。

⑥

Body 正文

内容完整、简洁、清楚易懂，用词礼貌、正确。

⑦

Complimentary Close 结尾敬语

Yours还可放于sincerely后边。sincerely还能替换为truly。

⑧

Signature Block 签名栏

写信人的亲笔签名必须放在打印的姓名、职称和公司名上。



Unit 002

篇章布局的技巧

商务信函的7C原则

用图例表示如下：

在快节奏的现代商务活动中，写商务信函最直接的目的就是进行有效的沟通和交流。所以写商务信函的重点应始终放在“效率”二字上。在写作过程中要遵循七大原则，即清楚（Clarity）、简洁（Conciseness）、具体（Concreteness）、准确（Correctness）、礼貌（Courtesy）、完整（Completeness）和周到（Considerateness），也叫作商务写作的7C原则。

① 清楚Clarity

要确保你的信足够清楚而不被误解，模棱两可的信息可能给双方带来麻烦。因此，当你能确定需要表达什么时，要用简单、常用的词汇直接明了地表达出来。

② 简洁Conciseness

简洁是指用尽可能少的语言表达你的观点。一方面，应该避免使用长句，多使用简短的词和句子。另一方面，应该避免使用过时的词和行话。

有时你要写一封长信，好的做法是把信分为几段，每一段表达一个主要观点。

③ 具体Concreteness

商务写作应该具体明确，而不应该笼统概括，特别是当作者需要回信、解决问题、发盘或接受时，更应该使用明确的事实、数字和时间来强调具体性。

④ 准确Correctness

正确的语法、标点和拼写是商务写作中基本的要求。另外，当你要给出涉及日期、规格、价格、数量、折扣、佣金、单位和数字时，需格外注意。

⑤ 礼貌Courtesy

首先，礼貌指要及时回复来信，及时回信可以取得对方的好感。

第二，礼貌还指尽量有礼貌地解决问题。商务往来中分歧不可避免，但是，通过聪

明机智的办法不仅可以解决分歧而且不会给双方带来负面影响。

⑥ 完整Completeness

一封商务信函应该包括所有的必要信息和数据，并详细地传递给收信人，还要回答读者提出的所有问题和要求。不完整的信息可能增加沟通成本，丢失信誉，失去销售机会。此外，当所有的必要成分，如信头、日期、称呼、结尾敬语和签名都包括时，一封商务信函才算完整。

一封信写得是否完整，建议用五个“W”来检验，即：Who, What, Where, When及Why：

需要什么商品 (What you want)

何时需要 (When you need the goods)

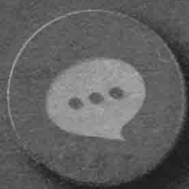
货物发到何地何人收 (to Whom and Where the goods to be sent)

如何付款 (How payment will be made)

如对对方的要求给出的是否定答复（如不能报盘、不能理赔等），应说明理由 (Why)。

⑦ 周到Considerateness

周到是指写信时要更多考虑“你”而不是“我”或“我们”。这就是说，采取“以你为中心”的态度而不是“以我们为中心”的态度。你应该站在对方的立场、考虑对方的观点、理解对方的问题，强调对方的利益并采取积极的态度进行书面沟通。



Unit 003

连接词的运用

一、突出主题与商品

运用连接词在商务信函中可以突出信函主题和商品信息，这样的连接词后通常跟产品、订单号码或标题商品，一般放在信的开头，起承上启下的作用。

类似的连接词有：

as regards (至于、关于)

with reference to (关于)

covering (关于)

in terms of (关于) 等。

二、提供材料与信息

连接词在商务信函中可以提供材料与信息，出现这样的连接词意味着写信的人有特别的信息或按对方要求提供信息等。

类似的连接词有：

at your request (应你的要求)

for your reference (供你方参考)

for your perusal (供你方详阅)

for your information (供你方参考) 等。

三、详述与解释

这些连接词一般用在还盘时，写信人对不能达成一致意见的某些合作条款进行详细解释，这些条款包括价格、付款方式、包装等，因为双方都希望完成交易，因此会在回信里讲清原因，并提出不同的建议。

类似的连接词有：

besides (除……之外)

in addition (此外)

furthermore (而且)

in other words (换句话说)

in the same way (同样地)

similarly (类似地)

namely (也就是)

likewise (同样地) 等。

四、表示时间

这些连接词一般跟装船、办理信用证等联系在一起。

类似的连接词有：

until (到……为止)

after (在……之后)

as soon as (一……就……)

when (当……时)

during (在……的期间)

before (在……之前)

at present (现在)

meanwhile (同时)

五、表示原因与结果

表原因的连接词有：

as (因为)

since (由于)

owing to (由于)

thanks to (由于)

result from (起因于)

for (因为) 等。

表结果的连接词有：

on the whole (总之)

then (那么)

overall (总体)

altogether (总而言之)

六、表示转折与条件

表转折的连接词有：

on the contrary (相反)

though (尽管)

nevertheless (然而)

much as (虽然)

yet (但是)

but (但是)

while (然而)

however (可是)

on the other hand (另一方面)

otherwise (否则) 等。

表条件的连接词一般跟数量、折扣联系在一起，有：

only if (只有)

on condition that (如果)

if (如果)

provided (假如)

unless (除非) 等。



Unit 004

商务信函常见术语以及缩略语

一、商务信函常见术语

① trade term / price term 价格术语

world / international market price 国际市场价格	free on board 离岸价
cost and freight 成本加运费价	cost, insurance and freight 到岸价
freight 运费	wharfage 码头费
landing charges 卸货费	customs duty 关税
port dues 港口税	import surcharge 进口附加税
import variable duties 进口差价税	commission 佣金
return commission 回佣, 回扣	price including commission 含佣价
net price 净价	wholesale price 批发价
discount / allowance 折扣	retail price 零售价
spot price 现货价格	current price 现行价格/ 时价
indicative price 参考价格	customs valuation 海关估价
price list 价目表	total value 总值

② 贸易保险术语

ALL RISKS 一切险
FREE FROM PARTICULAR AVERAGE 平安险
WITH AVERAGE OR WITH PARTICULAR AVERAGE 水渍险
WAR RISK 战争险
FRESH WATER RAIN DAMAGE 淡水雨淋险
RISK OF LEAKAGE 渗漏险