

500 例现代商业信函及评注

商业信函500例

文世家 谈会明 编译



中国传媒大学出版社

商业信函500例

文世家 谈会明 编译

中国传媒大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商业信函500例 / 文世家、谈会明编译. —北京: 中国传媒大学出版社, 2005.12

ISBN 7-81085-632-4/K · 443

I. 商... II. ①文... ②谈... III. 商务—信函—写作
IV. H152.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第150169号

商业信函500例

编 译	文世家 谈会明
责任编辑	欣 文
责任印制	曹 辉
封面设计	文世家
出 版 人	蔡 翔

出版发行	中国传媒大学出版社 (原北京广播学院出版社)
	北京市朝阳区定福庄东街1号 邮编: 100024
	电话: 86-10-65450532/65450528 传真: 86-10-65779405
	http://www.cucp.com.cn
经 销	新华书店总店北京发行所

印 刷	无锡江溪桥书刊印刷厂
开 本	889 × 1194mm 1/16
印 张	38.5
版 次	2005年12月第1版 2005年12月第1次印刷
书 号	ISBN 7-81085-632-4 /K · 443 定价: 98.00 元

版权所有 翻印必究 印装错误 负责调换

500 多封商务信函

将节省您许多宝贵的时间

构思和书写商业信函需要很多思考、努力和时间。从现在开始您将很容易节省这些时间，因为摆在您面前的是一本包括各种情况的函件集。警告信、感谢信、道歉信、通知信、讨债信、要求提供服务信、拒绝请求信、抱怨信或投诉信等应有尽有。

在许多情况下，您可以原文引用书中信函的内容。在有些情况下，您只需稍加修改，在信的开头或结尾补充某些语句。在特殊的情况下，你在书中找不到合适的信函时，您可以从书中的几封信函中选择一些语句编写成全新的信函。

在起草函件时，很难确定合适的语气。例如，如何写一封抱怨信？是采用友好的、中性的、愤怒的、外交辞令，者或是尖刻的语气？这本书中的每一封信都具范文和详细评注。通过理解这些评注，您可以很容易地把握信函的语气并获得期望的结果。

您在信函的开篇和结尾时是否感觉比较困难？附录 1 包括 300 多例信函开篇方法。附录 3 包括多种信件结尾的方法，它能帮助信函礼貌和专业地结尾。如果向某人表示祝贺或慰问，您也可在附录中找到令人满意的词句。

在本书中的信函中包含许多特殊的语句，它能给读者留下您所期望的印象。附录 2 包括 200 多个从信件中精选出来的例句。有措辞严厉的、有取悦顾客的、有缓解失望的、有真诚道歉的等许多语句。在本附录中，很容易找到适合您的语句。

不管您需要那种信函，本书向您提供无数的起草方法。经常使用这本书，您将得到丰厚的回报。不仅可以节省时间，而且还能很好地帮助您完成任务，使债务迅速得到支付，获得更好的价格，使他人相信您是正确的。这本书是一本真正的建议和解决日常问题的宝库。

商业信函

节省起草函件时间

构思和书写一封商业函件您需要多长时间？二十分钟？三十分钟？一个小时？在一年的时间里，起草函件的时间累积起来将占用您多少小时？设想一下，起草一封信件节省您几分钟的时间，那么一年之内将会节省您多长时间，这些节省下来的时间将给您带来多少收益。

本书中列举的函件多数可以照搬套用，而一些信件也只需稍加改动，便为您所用。当然，您参照本书范文书写个人信件，无需支付额外的版权费用。根据需要，您完全可以引用不同范文中的例句或挑选使用一段话，把它融会贯通到您起草的信件中，变为您的文章。需要强调的是，我们出版此书的目的就是替您着想，把您想说想写而无从下笔的词句都已准备好，无需您再苦思冥想。拥有此书，将会使您轻松应对各种情况，尴尬、困惑的情形将会一去不复返。

您知道起草一封信件要付出多大的代价吗？

如果把您起草函件的思考时间和企业的运营成本计算在内，那么您每写一封信函的费用可能成百上千。试想一下，本书中收录的 500 多封商业信函，其中每封只能给您提供一点帮助、节省您一点儿时间，那么 500 多个一点儿加起来是个什么概念？500 多个一点儿对您来讲意味着节省多少时间？对企业来讲，意味着节省多少费用？更重要的是对企业发展来讲，意味着创造多少商业机会和潜在价值！

既要知道说什么 更要知道怎样说

起草一封简单的函件也许并不难，但如若是涉及一项重要业务并确保其结果是“YES”而不是“NO”，一封平铺直叙的信函显然是不够的，这时需要的是一封饱含精神和富有感情的信件。在这种情况下，阐述的方式方法显得比内容更重要。要想找到合适的词句并把握语气需要劳心费神和您宝贵的时间，而这些宝贵的时间完全可以用于创造更多的价值和更有意义的工作。本书收录的内容就是您要找的灵感和法宝，她已为您准备好了一切，您所要做的是根据要办的事情选择范文类型，达到事半功倍的目的。

详尽的注解和提示

确定在一封信中使用不同的语句产生微妙的语气并不总是一件容易的事情。例如，使用何种语句可以把一封抱怨信变为友好、中性、愤怒、外交或措词强硬的函件？为了帮助您找到问题的答案，本书中的每一封信都有详细注解和提示，这些注解指出改变语气的词句，同时阐明特定词语所包含的引伸含义，通过使用这此词句使您达到预期的目的。

指尖蕴藏灵感

书写滞障是让许多人感到头痛的事。这一难题让许多想写点什么但又不知如何下手的普通人士感到尴尬，也困扰许多专业作家。有了本书的陪伴，那些恼人的不愉快从此彻底消失。曾经使人倍受煎熬的书写工作，现在可以轻松应对。专业作家难道不需要参考书获得写作灵感并更上一层楼吗？那么您还等什么，就让此书为您服务吧！

解决问题的百宝箱

如果您认为本书只是一个写信指南，那就错了。它能帮助您找到处理棘手问题的方法。这些方法能把一个恼怒的顾客转变为一个情绪激动的抱怨者，进而转变为贵公司的忠实顾客。恰当的处事办法能够化解矛盾，打开此书您就像进入一个巨大的文件柜，并从中找到许多解决日常问题的方法。您不能仅仅用这些方法起草书信，更要把它当作处理业务和人事关系的思想源泉。

轻而易举地找到您需要的信函

本书目录详尽且按内容分类（供应商、消费者、追讨债务等）。每个主题又分成类别。例如，在供应商的类别下，您可以找到如何以友善、坚定或强硬的语气起草抱怨信函的细目。每封信都单独编号以备查阅。

如您想要找到全部有关谈判的信件，只需查阅信件分类索引，您将找到全部有关信件。

您在起草信函时开头和结尾有困难吗？

当您决定起草一封信件时，一旦开始，通常比较容易进行。但是信件开头通常比较难，开好头就更不容易。为了帮助您写好信件开头，本书附录 1 列举 300 多种信函开篇方法，附录 3 包括 100 多种完美和专业的信函结尾方式。这样，无论您是发贺信或是写悼词，或是要求帮助还是拒绝请求，您再也不会劳心费神苦思冥想了。

您仅仅是在寻找一两个专业语句吗？

在这些信中包括许多印象深刻并为您所用的专业语句。附录 2 列举了 200 多个精选的“优美词句”。有措词严厉的、取悦客户的，有安抚人心的，也有诚心道歉的等等。但是要找到一个您需要的句子也不那么容易。

无论写什么商业信函，本书都能为您提供多种写作方式。经常使用这些方法，您会从中受益。它不仅能节省您的宝贵时间，还能帮您拓展业务、迅速回收货款、获得更优惠的价格并使人心悦诚服地开始像您一样思考和处理问题。不管是起草何种信函，祝您成功。

致 谢

本手册在编写过程中得到相当多的单位和个人的支持，在此一并感谢。他们包括：
APTECH 公司的 David Lambert, （英国）Van der Windt Packaging 有限公司的 Peter Le Conte ,NRG 胜利再保险有限公司的 DR Radia, 斯坦福的 R Wilson, GCS 的 Eddie Mander, 布莱顿的 Peter Clark, AEC 集团有限公司的 DRE Clark 以及 BSG 系列产品的 Martin Oates。。同时，特别要感谢剑桥的 Vic Blake 对本工作给予的支持和贡献。

目 录

第一章 供货商管理

询价

1 正式询价	2
2 友好询价	3
3 还价	4
4 向长期供应商询价	5
5 超低压价	6
6 要求提供三种选择的报价	7

质疑报价

7 质疑价格	8
8 拒绝价格变动 1	9
9 拒绝价格变动 2	10
10 要求降低	11
11 答复要求额外折扣的还盘	12
12 协商降低价格减让	13
13 处理批量订单的要求	14

订单

14 下达订单并要求供货	15
15 下达订单并明确条件	16
16 书面确认电话订单	17
17 下达订单	18
18 修改供货指令	19
19 调整订货数量	20
20 随函附上汇款凭证	21
21 催促熟悉的供应商	22
22 提醒供应商未按订单发货	23
23 对供货商的付款期限和条件提出异议	24
24 向新供货商提出供货期限和条件	25
25 由于条件无法接受拒绝订单	26

26 因违约取消订单	27
------------	----

发票及说明

27 要求取消支付误发货款指令	28
28 核对账单	29
29 无法确认订单	30
30 要求勾销部分债权	31
31 对运费提出异议	32
32 要求退还发货费	33
33 要求修改交易折扣	34
34 要求将发票作废	35
35 退回滞销货	36
36 对发票金额超出报价提出异议	37
37 质疑发票金额	38

要求 询问和介绍

38 要求提供咨询服务	39
39 要求补充提供产品信息	40
40 要求供应商提供测试样品	41
41 要求提供试用商品	42
42 要求销售代表回电话	43
43 要求供货商提供有关 ISO9000 认证的信息	44
44 通知供货商变更单证的期限和条件	45
45 通知供货商交货说明	46
46 经销商要求供货商提供更好样品	47

谈判

47 通知供应商变更供货限期和条款	48
48 解释实施新规定的原因	49
49 回复供货商对供货期限的投诉报怨	50
50 与供应商协商价格限制	51
51 催促供货商及时发货	52
52 要求供货商停止对样品收费	53
53 回绝供货商	54
54 与供货商进行谈判价格	55
55 就减少供货商的业务规模做出答复	56
56 严厉警告供应商	57
57 拒绝供应商的报价	58

货物错发和丢失

58 退回错发的货物 1	59
59 退回错发的货物 2	60
60 通知供货商货物丢失	61
61 要求提交发货证明	62
62 通知供货商找到丢失的货物	63
63 通知供货商拒收错发货物	64
64 因未注明支票日期道歉	65

表示不满

65 友善提醒经常缺货	66
66 温和地提醒供货商注意	67
67 投诉未能履行订单	68
68 投诉延误交货	69
69 投诉服务质量恶化	70
70 非正式投诉	71
71 投诉经常缺货	72
72 警告可能中止合同	73
73 向供货商投诉送货人员的行为	74
74 要求返修	75
75 第一封催货信	76
76 第二封催货信	77
77 指责供货商办事不利	78
78 投诉产品质量	79
79 因反应过激向供货商道歉	80

严厉斥责

80 投诉产品质量的第二封信	81
81 摆脱过于固执推销员	82
82 投诉产品质量	83
83 催交订货	84
84 指责违反口头协议	85
85 投诉服务质量低劣	86
86 投诉供货商拖延供货	87
87 严厉指责履约不利	89
88 严厉回应拒绝退款	90
89 温和回应拒绝退款	91
90 就争议问题果断回复供应商	92

91 要求退还残次产品货款·····	93
92 向高层领导投诉·····	94

感谢供应商提供的服务

93 称赞产品质量·····	95
94 祝贺供应商获得 ISO9001 标准认证·····	96

第二章 客户管理

提供报价

95 向潜在的客户报价并提出建议·····	98
96 根据出厂价格报价·····	99
97 提供物美价廉商品·····	100
98 报价并提出建议·····	101
99 向客户提供优惠条件·····	102
100 确认价格·····	103
101 更正价格错误·····	104
102 非正式更正价格错误·····	105
103 回复因涨价而恼怒的信函·····	106
104 对进一步的优惠要求做出回复·····	107
105 增加订货量批准更低的价格·····	108

答复询价及订货

106 欢迎新客户·····	109
107 非正式地欢迎新客户·····	110
108 随函寄发宣传手册·····	111
109 向客户推荐最好的产品·····	112
110 例行答复询价·····	113
111 答复咨询要求·····	114
112 澄清顾客订单·····	115
113 促使两位客户相互竞价·····	116
114 通知客户货已备好·····	117
115 协商价格变动·····	118
116 通知客户修改订单已经太晚了·····	119
117 确认收到订单通知暂时缺货·····	120
118 确定会晤时间·····	121
119 通知调整价格·····	122

道歉

120 向误收邮件人道歉.....123

121 通知客户已经采取改正措施.....124

122 向客户提供丢失包裹信息.....125

123 向已故客户的夫人道歉.....126

124 处理未履约客户订单.....127

125 因拖延供货向客户道歉.....128

126 有效地回复中止业务的威胁.....129

127 回复对劣质服务的投诉.....130

128 真诚地向老客户道歉.....131

129 因过失向新客户道歉.....132

130 因过失回复客户并亲自道歉.....133

131 因违约道歉.....134

132 回复对技术规格的抱怨.....135

133 解释明显的质量缺陷.....136

134 提出解决产品质量问题建议.....137

135 因错发货物道歉.....138

136 因产品质量问题道歉.....139

道歉

137 因违反口头协议道歉.....140

138 因货物仍未送达向客户道歉.....141

139 因变更会晤时间向客户真诚道歉.....142

140 向非常愤怒的顾客道歉.....143

141 向不满意的客户说明产生错误的原因.....145

142 因延误回复向客户道歉.....146

应对难缠客户

143 应对企图行骗的客户.....147

144 应对非常粗鲁的客户.....148

145 解释额外收费并挽留客户.....149

146 礼貌地反驳没有道理的指责.....150

147 答复对劣质产品的投诉.....151

148 拒绝承担与投诉有关的责任.....152

149 否认可能违反合同.....153

150 向权益受到侵害的客户解释问题由原业主造成.....154

151 协商分摊运费·····	155
152 达成赔款协议但不承担法律责任·····	156
153 回复受骗客户·····	157

拒绝客户

154 通知客户无法按新订单供货·····	158
155 拒绝承担运费·····	159
156 由于价格原因放弃咨询服务·····	160
157 拒绝商业建议·····	161
158 拒绝保证期外退还客户货款·····	162
159 行使所有权条款·····	163
160 协商修改订单·····	164
161 拒绝修改业务合同·····	165

感谢顾客

162 回复感谢信·····	166
163 感谢组织培训活动·····	167
164 感谢热情款待·····	168
165 回复客户的感谢信·····	169
166 感谢热情款待·····	170
167 诙谐地感谢好客户·····	171
168 征求客户的反馈意见·····	172
169 感谢顾客发出感谢信·····	173
170 感谢满意的顾客·····	174
171 感谢商业协会的推荐·····	175
172 向客户赠送公司礼品·····	176
173 感谢客户发表演讲·····	177
174 感谢客户参与市场调查·····	178

与客户保持经常联系

175 通知客户自己变更工作岗位·····	179
176 任命新总经理·····	180
177 澄清关于公司财务状况的谣言·····	181
178 寄送产品新目录·····	182
179 征求客户意见·····	183
180 重新建立业务关系·····	184
181 通过客户服务重新获得流失客户·····	185

182 联系客户参与市场调查.....186

183 通知客户圣诞节和新年暂停营业的时间.....187

第三章 催收债务和控制信用

要求付款

184 要求确认付款时间.....190

185 礼貌地提醒未收到客户付款.....191

186 通知逾期未付款并停止供货.....192

187 欠款未付之前拒绝接受新订单.....193

188 提醒顾客有关信用条款并催讨欠款.....194

189 追讨佣金.....195

190 向知名客户追索付款.....196

191 提醒客户逾期账款.....197

192 利用过去的服务催收欠款.....198

坚决要求付款

193 通知付款逾期并要求付款.....199

194 要求 7 天内付款.....200

195 要求外国公司付款.....201

196 要求经纪人付款.....202

197 询问付款时间.....203

198 唤起客户的诚信竞争意识以利收款.....204

199 要求及时付款.....205

200 通知国外客户修改付款条件.....206

201 通过加重失望的语气追讨欠款.....207

202 拒绝客户不符合要求的付款建议.....208

203 用强硬但友好的方式对拖延付款者表示失望.....209

204 通知严重超期付款.....210

付款通牒

205 要求即将破产的公司付款.....211

206 最后通牒准备通过法律途径追讨债务.....212

207 措辞强硬但口气友好地书面要求付款.....213

208 采用“胡萝卜”加“大棒”的方法确保收款.....214

209 通知客户中止与其业务关系.....215

210 保持压力要求全额付款.....216

211 通知 7 天内向法院提起诉讼·····	217
-------------------------	-----

允许赊欠

212 为新客户开设账户·····	218
213 通知客户开设新账户·····	219
214 同意先发货后付款·····	220
215 非正式地通知客户提前付款可享受优惠·····	221
216 正式通知客户提前付款享受折扣·····	222
217 通知对所有欠款收取罚息·····	223
218 回复要求批准延期付款·····	224
219 要求提供贸易建议·····	225
220 随信寄送第一张发票·····	226

拒绝延期付款

221 承认订单并要求预付款·····	227
222 为特殊订单发出形式发票·····	228
223 正常寄送形式发票·····	229
224 由于拖欠付款寄送形式发票·····	230
225 发货前要求付款保证·····	231
226 指责违反赊销付款条件·····	232
227 要求再次确认已达成的信用条款·····	233
228 勾销债务并拒绝供货·····	234
229 用一封写给电脑的玩笑信解决付款分歧·····	235
230 拒绝冲销发票建议·····	236
231 要求提供已收货款的更多信息·····	237
232 要求责任人协助解决问题·····	238
233 通知客户账单已付·····	239
234 核实账单·····	240
235 应要求提供发票复印件·····	241
236 通知客户重复付款·····	242
237 否认付款责任·····	243
238 取消享受立即付款折扣的权利·····	244

答复付款要求

239 通知准备付款·····	245
240 通知国外客户已经付款·····	246
241 请求延期付款·····	247

242 因意外通知推迟付款·····	248
243 澄清对信用条款的误解·····	249

律师介入

244 通知律师最新未付款情况·····	250
245 授权追讨债务·····	251
246 咨询律师建议·····	252
247 向律师事务所询问报价·····	253
248 指示律师提起诉讼·····	254
249 向律师确认希望进一步采取法律行动·····	255
250 通知律师停止采取进一步的法律行动·····	256
251 要求地方民事法院提供诉讼信息·····	257
252 就破产公司继续经营事致函破产公司接管人·····	258
253 坚决要求采取进一步行动·····	259

第四章 雇佣员工

会面和报盘出价

254 确定约会时间·····	262
255 通知求职者参加面试 1·····	263
256 通过求职者参加面试 2·····	264
257 邀请申请职位·····	265
258 确认收到求职申请·····	266
259 拒绝试探性的求职申请·····	267
260 在面试前拒绝求职者 1·····	268
261 在面试前拒绝求职者 2·····	269
262 在面试后拒绝求职者·····	270
263 拒绝几乎被录用的求职者·····	271
264 要求应聘者完成简短测试·····	272
265 向被录用人员发录取通知·····	273
266 向拒绝应聘者发出供职通知·····	274
267 要求员工接受工作调动·····	275

介绍和说明

268 要求提供介绍信·····	276
269 回复证明信·····	277
270 拒绝出具证明信·····	278

271 出具合格证明信	279
272 出具个人推荐信	280

合同和条件

273 通知前雇员违约	281
274 通知竞争企业前雇员违约	282
275 修改合同条款加入保密义务	283
276 辞职信	284
277 因健康原因中止与顾问的合同	285

警告和辞退

278 因违反安全规定第一次向书面警告员工	286
279 因违反安全规定最后一次书面警告员工	287
280 因违反安全规定辞退雇员	288
281 因无故旷工第一次书面警告员工	289
282 因无故旷工最后一次书面警告员工	290
283 解雇一个雇员（由于未请假而离岗）	291
284 就地解雇	292
285 警告员工可能被就地解雇的行为	293
286 确认带全薪停职等待调查	294

例行通告

287 宣布公司知识产权的归属	295
288 要求员工自愿离职	296
289 通知强制裁员	297
290 通知员工准备变更办公地点	298
291 公布搬迁计划	299
292 确认变更所有权	300
293 通知任命新总经理	301
294 员工离职公告	302
295 宣布奖励	303
296 宣布推迟发放奖金	304
297 平息收购谣言	305

通知事项

298 通知员工获得公司贷款	306
299 通知员工带薪休病假的权利	307