

005475
商業基本知識叢

商業寫作

聯經出版事業公司

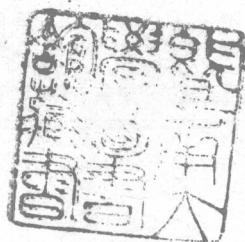
下 71
8313(6)

S005476

商業寫作

商業基本知識譯叢

Robert Koch 著・鄭振煌譯



石 景 宜 先 生
惠 贈



S9000837

商業寫作

65. 5. 0110

中華民國六十五年五月初版

定價新臺幣四十元

保有版權 • 翻印必究

原著者 Robert Kock

譯者 鄭振煌

發行人 王必成

出版者 聯經出版事業公司

臺北市忠孝東路四段555號

電話：7683708 • 7678738

郵政劃撥帳戶第 100559 號

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號



商業基本知識譯叢序

聯經出版事業公司編輯部

近年來，我國工商企業逐漸產生一個「雙峯」式的「懸隔」(gap)，那就是商業行政趕不上學術與理論，而學術與理論又趕不上工商實務的進展。

這雙重「懸隔」大大妨礙了我們國際貿易的發展，使我們無法澈底構成一個商業社會。我們的經濟成長得以維持不墜，各方面固然都有貢獻，而主要的成就，還得依賴我國農村社會勞工傳統性的勤勞習慣與工作耐力的發揮。

這幾年討論企業理論、管理、實務的書，似乎出版發行的已經相當多，但是仍然缺乏一套完整性有關現代企業理論與實務的基本叢書。這就是我們要印行這套「商業基本知識譯叢」的動機。

基本知識是一切事業的基礎，我們切不可因為驟然看起來似乎很簡單而忽略它。凡事如先奠定了穩固的基礎，則可以從日積月累的凝聚，逐漸構成有系統的致用利器。具有充實的商業基本知識，無論用作理論更進一步的探討，或實踐成效的

發揮，都不失爲良好的工具。

「商業基本知識叢書」着重介紹美國現代商業的理論與實務，全書分數輯印行。整套叢書可說是包羅萬象，幾乎將應有有關現代商業問題，都個別以提綱挈領的方式展示給讀者。每一本書都由專業知識豐富而又對本行累積了實際經驗的專家執筆。文字簡明而深入淺出，每一本書都沒有牽扯不清的廢話，這也是本叢書的一大特色。

本譯叢最適宜用作：(一)工商企業從業人員自修參考；(二)商專教科書或參考書；(三)對商業有興趣的大專學生參考書。

本譯叢的第一輯包括：一、中小企業管理，二、資料處理，三、人事管理，四、廣告入門，五、公司的收購與合併。第二輯包括：一、如何減少信用交易損失，二、企業管理基礎，三、商業寫作，四、顧客關係，五、直接郵售。

目 錄

第一章	商業寫作有捷徑嗎？……………	一
第二章	你和商業寫作……………	十九
第三章	何時寫和如何寫（或不必寫）……………	六五
第四章	寫「正確的」商業音訊……………	九九
第五章	它是有利的音訊嗎？……………	一三一

第一章 商業寫作有捷徑嗎？

新聞與知識的傳達者，

工、商業的工具，

彼此了解、和睦相處及善意相待……的促進者。

這段五十多年前刻在美國首都華盛頓郵局大廈的碑銘，把一封好的商業書信所應負的使命，描寫得淋漓盡致。你的商業寫作，經常和這個水準相差多遠呢？

如果你耽擱了寫信，時間又安排得不妥當，你的「新聞」便不再是新聞了。您想傳達的「知識」，因為寫作不良，而變成辭不達意。

至於「工商業」，有時候你會發現你在懷疑——為什麼藉著一封信，就可以把

東西銷售出去、或加速交貨的時間、或重新獲得顧客的信任？進一步來看，爲什麼你的商業書信有這麼多妙用？

郵局碑文上的「和睦相處及善意相待」，你可以安心地把它交給別人去操心，你只要操心你和顧客及供應商之間的和睦就行了。你的信最近有沒有締造出什麼交往的善意呢？

最後，郵局本身還有它的投遞內附時間表和郵資表。但是，事實上，影響你最深最遠的，還是在你的辦公室內、你的書桌上、你商業寫作的內容裡。

有時候，你寫了一封對你很有益處的信，你「直覺地」就可以明白到底是怎麼回事。不過，有時候，對一封糟糕的信，你怎麼也無法「直覺地」了解出原因。從經驗中得來的成功或失敗，是可以吸收教訓作爲借鏡的。你從自己的經驗裡，學習得夠多了嗎？你如何把這種無標準可循的技巧傳給鄰桌的新助手呢？你自己也沒把握時，他會相信你的判斷嗎？你喜歡胡亂投寄書信嗎？

也許寫信對你而言，從來就不是一件大事。童年時代，你填寫贈券，很成功地

就填好了。十四歲時，你發出一封信，收到一張簽名照片。某一個陰雨連綿的週末，你從軍營回來，寫了一些東西。當然囉，軍中生活也會博得故鄉親友的開心，有時是值得印在書刊上的；不過，那是要很特殊的事情才行。而且，每個星期寫一封信，會讓你覺得很厭煩，除非你是寫信給女朋友。如果你真正對她有意思的話，爲了要實現你的美夢，爲了要把整個星期或整個月的相思，以紙短情長的方式向她吐露；於是，她就會收到你一些最精彩的信。

也許，有些信件，會讓你自以爲頗像一個作家了。其實，你所寫的信，是你自己了解最清楚的一些身邊事，並不像學校作業一樣，爲了迎合老師的見解——也許他的見解也不正確——你必須到圖書館去查參考書，或一個人自作聰明地捏造點資料。那種作業，寫來又慢又辛苦，而且不管寫得快或慢，似乎從不會達到你認爲應該得到的高分數。如果你不關心某一個課題，你就不會絞腦汁去想這個課題是否值得關心。因此，你不會盡力去學習，同時還爲自己找藉口自我原諒——那沒多大關係，因爲你將來要從商、要從工、要當主管，或者要當兵當一輩子。不管將來要從

事那門行業，總之你不當作家就是了！

現在，你從商了——零售、運輸、廠商、批發、服務……不管是那一行——你比你想像的作家更像「作家」了。現在，你在乎你的信所引起的結果。因為，那些信會使你的全年總收入或淨收益有所不同，會使你在艱苦的商業競爭中屹立不敗的機會有所不同，或者甚至會使你有所進展。你確信自己對業務了解得清清楚楚，但是，當你坐下來寫或交代秘書寫一點對業務非常重要的事情，你對自己就沒把握了。你似乎缺乏那一種「技巧」。

當那些秘書用打字機打好的信送回你的辦公桌等待簽發，你常常無法把握住在信中所寫的事情。那些信不是優美的散文，況且你並不真的要求它寫得文情並茂。但是你懷疑那些信的效果——信中或備忘錄中人物是否如你自己所感覺的那麼有效。

你已經看過本書的標題——「關於商業寫作，你應該了解些什麼？」——你懷疑你應該再學習嗎？你寫了上述那些信後，現在你就能改善了嗎？你能不寫上百封

上述那類信，而光從一本書裡，就能學到商業書信的技巧嗎？坦白地說，你不得不懷疑。

商業寫作有捷徑嗎？有？

商業書信能够很輕易地寫出來嗎？也許不能，不過，可以寫得容易些，更有技巧些。在你的信寄出去之前，你對你所寫的信的效果，要更有把握感。如果在你的信寄出去之後，才了解它的效果，那就太遲了——舉例而言，萬一被取消定單或延遲交貨，都要付出很大的代價。

商業書信遵照某些方法去寫，就能够寫來較容易又有益，因為：第一，商業寫作的原則並不玄奧；第二，必須具備的才能，並不至於全然缺乏；第三，誠如你所知道的，經常有很多練習的機會。

商業寫作的原則並不玄奧

好的商業寫作的原則，在基本上，就是你經營企業的那些原則，假如你已經成

功了的話。這些原則是什麼呢？

知識和資料：假如你對處理過程、出售貨品、修理設備等，沒有基本的認識，你就無法經營自己的生意或替別人工作。你越了解你業務的各有關部門，你就越有機會成功。那種業務不只是你從供應商取得的原料，不只是你加工或行銷的技巧，也不只是你的競爭情況；而是上述所有這些事情的複雜綜合體。假如你有好的貨品却標價錯誤，你就會有損失。假如你的價格恰當而貨品有錯誤，也會有損失。

寫一封好的信或一份好的備忘錄，你必須運用到你對業務所知道的一切。以正常的價格獲得有效的音訊（信息），你將發現沒有那樣東西可以取代你的商業知識。只有具備了知識，你才能够有充分的自信心和彈性。

不過，在「商業寫作」中，「商業」只是一部分而已；另外還有「寫作」。你也許是經營商業的專家，但對於寫作却懂得很少。本書無法討論特殊商業的個別事項，只介紹你必須認識的商業狀況。此外，本書將大略討論寫作的一般困難，並特別詳述商業寫作的問題，引導你克服最壞的疑慮和不良習慣。

因此，了解「商業」和「寫作」的知識及資料，便是求進步的第一個原則。

欲望

這是良好商業寫作很明顯的一個原則；但似乎說得神秘一點，若缺少欲望，則會使你不想求進步。當然你有一種把商業或工作做成功的欲望。那是對你有所幫助的，但並不止此而已。

良好的商業寫作所不可或缺的欲望，包括想把商業或工作做成功的欲望，但也需要一種經常被人忽略的欲望，即寫作的欲望。第二章所列舉寫作的優點和缺點，將顯示這些比你所可能想像還要積極的品質。

商業是以非常直接的方式來處理事情、行動和人的關係。另一方面，寫作似乎看來不積極、不直接、甚或阻手礙腳。因此，不論是秘密也好，不是那麼秘密也好，幾年來你也許儘可能地避免去寫作。無論如何，寫作——如其他商業部門，是以非常直接的方式牽涉到事情、行動和人的關係。

此外，「文法」、「活字典」之類令人退避三舍的東西，也是扼殺寫作欲望的

創子手。假如你的寫作只是爲着你的商業，這些都是唬人的無稽之談；因爲寫作內容大都集中在你的知識範圍以內，而且是你全心全意的目標。寫小說、戲劇或詩，那就另當別論了；但得記住你寫的是你所熟悉的領域——你的商業、你的經商生涯。

你寫作的目的，是爲着追求利潤和發展，有時候還爲着求事業的生存。電話和來往十分方便的商業快速飛機也許可以讓那些不太想寫信的企業經營者鬆一口氣。但好的商業書信、小冊子或報告、備忘錄、眉註或腳註；却常常是你的商業或經商生涯所不可缺少的。了解這個簡單的原理，可以幫助某些企業經營者不再抗拒寫作的心理。不管你是如何體認到寫作的重要性，你必須有寫作的欲望——有時候，還必須有相當程度的欲望。無論如何，寫作本身的成功因素和有利因素就是那種欲望的最強烈推動力。當你成功地運用前面所談到的要點以後，你會油然而興起一種寫作的欲望。這也許是暫時性的興起而已——而不是良好的商業寫作的途徑。

誠實

當然，本書不是爲江湖郎中或自信很強的人而寫的。作爲一個商人，你提供的是有價值的服務或產品。你相信它們——哦，並非毫無保留地相信，（任何誠實的人，都知道有那些方面還可以改進）。最基本的要點，是你有能依市場價格提供別人想要或需要的東西。有時候顧客自然也需要你幫忙他們去認識那種東西。反過來說，爲了滿足你的顧客，你也需要某些貨品和服務。在你最重要的商業寫作裏，有些可能是爲着改進商品品質或交貨條件而落筆的。

在商業的現實世界裏，你也會對你的供應廠商或顧客產生懷疑的陰影。他們可能也會對你有同樣的感覺。成功的商業，終究是要建立在互相期待和信賴的複雜基礎上。因此，你的寫作經常有一個目標，那就是創造你名副其實的信心。信賴仍然是最好的說客，故構成互相信賴常常是商業寫作的目標。

推究（貫徹到底）

調查事情的效果，查個水落石出，是成功商人一向有的習慣。他實在無法猜測交貨條件、數量或單價。他必須知道什麼使業務的展望看好，什麼使業務萎縮。

在你的商業寫作裏，你把這種要件實現了多少？你確實知道一封信會多麼有力地使你的客戶或供應廠商受到感觸嗎？

你的信常會：(1)帶來一封憤怒的回信，(2)需要以額外開支打電信說明模糊不清的細節，(3)使訂單取消，或(4)錯過了眼前的推廣機會？

至於那些雖然未失去訂單却也不增加訂單，不需要打電話說明却會造成延遲或小錯誤的信，又怎樣呢？可能你的業務稍微有所推廣，却有點令你失望。簡單地說，你的信寫得「恰到好處」嗎？你寫作上的小缺點是否越來越多而招致困擾了嗎？推究的要領，將於下面討論。

所要求的才能不至於全然缺乏

良好商業寫作的基本原則——知識和資料、欲望、誠實、與推究——並不神秘。它們與商業成功的其他要件息息相關。

任何書籍、課程、訓練計畫、或「惡性補習班」都不能使商人變成良好的寫作人才。但假如剛才討論過的原則確實有道理，他顯然有機會可以求進步，甚或是長

足的進步。那就是說，他首先要商業成功所必備的品質。假如你商業的其他方面表現良好，在你的商業才能的總帳上，是列入貸方的，即你的商業寫作至少是可以及格的，可以有盈無虧的。

有很多練習的機會

練習機會至少在三方面是對你有幫助的。第一，你不再認為商業寫作是一個難題，除非你真的碰上難題。因此，你確實有練習的機會，讓你在現職上而經常地練習。在學習及複習任何技巧時，練習的次數是一項要素。

第二，這種學習有強烈的真實感。你不必像奉命寫作一樣，在想像中把你納入假設的情況中寫作。這裏一點人爲的東西都沒有，一切自自然然。你不是在玩遊戲。你可以拿真實的精力和信心，鏗而不舍地實施這個學習的工作。

終於你會有很大的收穫。當你鄭重其事地從事商業寫作時，你心中確實明白，那是促成進步的最強烈刺激物。另一方面，當你成功了，而且養成信寫得好的習慣時，你心中也會確實明白，其影響將帶來商人所重視的報償——利潤和推廣。