

20%的英语实力
决定80%的升迁几率

数字化
换代产品

多功能CD-ROM

抢救

Practical English for
Business Situations

LiveABC 编著

上班族英语

商业写作篇

BUSINESS WRITING

最重要的商务公文，最精彩的范例解析，
快速提升您的职场竞争力！

格式与技巧篇

- 商业书信三大格式
- 商务电子邮件
- 英文传真
- 被动语态的使用
- 英文面试通知
- 英文合同

商用范本篇

- 履历表与求职信
- 英文推荐信
- 英文面试通知
- 营销企划书
- 成功的广告信
- 基本英文报价单
- 年度业绩报告
- 英文催账信
- 英文投诉信
- 英文邀请函
- 英文合同
- 回复客户投诉信
- 撰写英文签呈
- 人事变动通知
- 产品企划书



科学出版社
www.sciencep.com

抢救

Practical English for
Business Situations

上班族英语

商业写作篇

BUSINESS WRITING

LiveABC 编著

科学出版社

北京

图字：01-2010-1574 号

本书原名《抢救上班族英语——商业写作》，原出版者LiveABC Interactive Corporation，经授权由科学出版社在中國大陸地区独家出版发行。

图书在版编目(CIP)数据

抢救上班族英语. 商业写作篇 / LiveABC 编著. —北京: 科学出版社, 2010

ISBN 978-7-03-027626-1

I. ①抢… II. ①L… III. ①商务-英语-写作 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第089886号

责任编辑：刘彦慧 / 责任校对：张林红
责任印制：赵德静 / 封面设计：无极书装

联系电话：010-6401 9074 / 电子邮箱：liuyanhui@mail.sciencep.com

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号
邮政编码：100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学院印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2010年9月第 一 版 开本：B5 (720×1000)

2010年9月第一次印刷 印张：17

字数：463 000

定价：48.00 元

(含 CD-ROM 互动光盘 1 张)

(如有印装质量问题，我社负责调换)

前言

拥有英文优势是职场里升迁的利器之一。用流利的英文来增强自身的竞争力，是许多上班族的殷切期望。在经济全球化的影响下，商业英文书信已成为不可或缺的沟通工具之一，写一封漂亮的商业书信无疑可以为你的职场表现加分。

一封好的商业书信能帮助你进行有效的沟通。不管你目前处于哪一种职位，都可能需要撰写商业书信：或许是用简短的 E-mail 进行交流，或许是向合作的对象咨询或抱怨，甚至是在求职时附上得当的简历。然而，种类虽多，标准却是一致的，只有能够恰当、清楚地传达写作者意图的书信，才是好的商业书信。

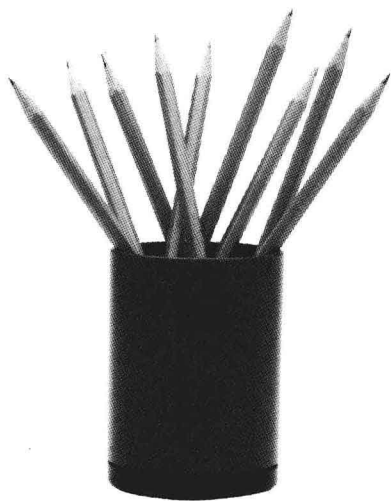
《抢救上班族英语——商业写作篇》挑选了商业写作中最常见的题材，将其分成两大部分。第一部分为格式与技巧篇，从基本的商业书信格式、传真及 E-mail 的写法到如何使用连接词及被动语态等，通过 6 个单元的学习带读者认识商业写作的常见格式及写作技巧。

第二部分的商用范本篇提供了 18 个实用的范例，其中求职信、履历表、推荐信及面试通知，是找工作时必备的资料；产品企划、营销企划及业绩报告，是表现自我的最好机会；报价单、合约书、催账信、抱怨信、投诉信、后续追踪邮件及回复客诉信，是与厂商或客户间互动的关键；英文签呈、人事变动通知及询问主管的意见信则是办公室内常会

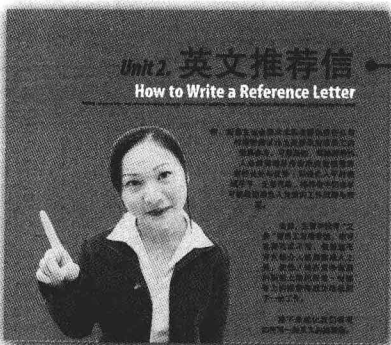
使用的沟通方式。另外，广告信、邀请函等也都是职场上常用的商业信函，通过这些单元，你可以学到如何写一封正确而有效的商业书信。

为了让读者更轻松地学习，我们在编排上做了一些精心设计。每个单元皆从一篇主题范例开始，先分析各主题的结构及需要注意的写作细节，再挑出范例中的实用句型做介绍，并提供句型练习，让读者能实际运用到不同主题的商业写作中。其中有几个单元的学习模式是列出两篇内容相同但写法不同的范例作比较，让读者可以清楚地发现平日在写作时常犯的错误，从而学到更恰当的表达方式。学习完主题范例中的结构、句型及词汇后，读者可以试着自己动手写一封简短的商业书信来测试自己的写作能力。最后，我们会附上一篇与该单元主题相关的范例让读者加强学习，并在光盘中提供更多的范例让读者参考。

在商业书信中，无论是只有几行的信息传达，还是有几十页的营销企划，只要写得精采，都可以提升你的职场地位。希望本书所提供的写作技巧与实用范例可以帮助读者在最短的时间内写出最精准流利的商业书信，在激烈的竞争中快速赢得先机。



如何使用本书



1 单元名称

3 认识结构

分析各主题的格式与结构，并提醒读者写商业书信的注意事项。

4 中英对照

用中英对照方式，读者能马上了解文中所讲的内容及特殊的商业用词。

Writing a Reference Letter

杰瑞·史坦 (Jerry Stein) 是强生公司 (Johnson & Johnson) 营销传播部门总监。部门一位年轻的销售员，尼克 (Betty Faulkner) 已经离职。他刚被选为负责写一封推荐信。现在让我们阅读这封推荐信，学习写作的要领。

推荐信范例



JOHNSON & JOHNSON

Johnson & Johnson, Inc.
Corporate Headquarters Edison, NJ 08817
(732) 985-3200
November 3, 2009

To Whom It May Concern:

Betty Faulkner worked as a full-time marketing associate with Johnson & Johnson Inc. from June 2006 to August 2009. Johnson & Johnson Inc. is a U.S.-based manufacturer and provider of a broad range of health care products to companies around the world.

Ms. Faulkner's work performance was exemplary! Her responsibilities included managing communications and branding programs as a member of our corporate communications department. Over the course of her employment, Ms. Faulkner demonstrated a strong work ethic and personal enthusiasm. She also proved to be reliable, hardworking, and effective in either a team environment or in an independent capacity. Overall, Ms. Faulkner was a positive influence in the workplace.

It is without hesitation that I acknowledge the contributions made by Ms. Faulkner and give my support to her as she pursues other opportunities.

If further information is required, it would be forwarded upon request.

Sincerely,

Jerry Stein

Jerry Stein
Director of Marketing—Corporate Communications
Johnson & Johnson, Inc.

推荐信结构

Letterhead 信头

详细注明写信人的任职公司及连接方式。

Salutation 敬语

由于离职者不确定即将到哪家公司，我们并不知道对方主管的姓名。因此通常会以“敬启者” (To Whom It May Concern) 或“亲爱的先生/女士” (Dear Sir/Madam) 来标示，这样的做法并不特定针对某人，但仍可表达敬意。刘正在求职的人来求职有帮助。

Body 正文一

首先开宗明义表明自己在哪家公司可曾与此人合作过，并说明彼此共事的时间。

Body 正文二

描述两人当时合作时的状态。此人的能力与绩效。同时进一步说明此人为什么可以称得上是一位好员工。最后再加几项杰出的特色作结。

Closing Segment 结语

再次强调自己非常乐意推荐此人，同时欢迎对方若有问题随时与自己联络。

Vocabulary

1. exemplary [ɪɡˈzempləri] adj. 模范的；典范的

2. ethic [ˈɛθɪk] n. 道德；伦理

中文翻译

JOHNSON & JOHNSON

强生集团公司总部
08817 罗敏申路1500号
(732) 985-3200
2009年11月3日

敬启者：

以琳·福克纳自2006年6月起至2009年8月止于强生集团公司担任市场营销助理。强生集团公司是一家美国制造商，为全球各地的企业提供多种多样的医疗产品。

福克纳小姐的绩效是大家的楷模。身为本公司传播部门的一员，她的职责范围包括管理对外宣传与建立品牌。在她任职期间，福克纳小姐展现出优秀的职业操守以及个人的热忱。不论在团队中还是独立工作时她都值得信赖。工作认真而且很有效率。整体而言，福克纳小姐在工作场所中具有正面的影响力。

我毫不犹疑地认可福克纳小姐所作的贡献，愿意在她寻找其他工作机会时给予她支持。

若需要进一步的了解，我将很乐意把相关资料转送给您。

敬祝 高安

杰瑞·史坦
强生集团公司企业传播部门
营销总监

4. capacity [kəˈpæsəti] n. 能力；才能

5. acknowledge [əkˈnɒdʒɪ] v. 承认

2 阅读范例

先浏览范例文章，了解不同主题涵盖的内容及其形式。

5 Vocabulary and Phrases

在每段范例后列出重要且实用的词语，辅以音标和中文解释，帮助读者了解这些词的发音与意思。

VI | BUSINESS WRITING

如何使用光盘

系统需求建议

- Pentium 4 以上处理器 (或同等 PC 机的 AMD、Celeron 处理器)
- 512 MB 内存
- 全彩显卡 800*600 dpi (16K 色以上)
- 硬盘需求空间 200 MB
- 16 倍速以上光驱
- 声卡、扬声器及麦克风 (内置或外接)
- Microsoft Windows XP、VISTA、Win7 简体中文版系统
- Microsoft Windows Media Player 9
- Adobe Flash Player 10

◎ 请注意

在 Vista 系统中, 安装互动光盘如遇到以下问题:

- 出现【安装字体错误】的信息。
- 出现【无法安装语音识别】的信息。

请运行以下步骤:

1. 删除该产品;
2. 进入控制面板;
3. 点击“用户账户”选项;
4. 点击“开启或关闭用户账户控制”;

5. 将“使用 (用户账户控制) UAC 来协助保护您的电脑”选项取消勾选;

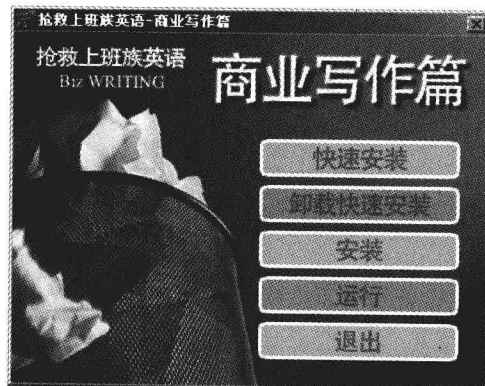
6. 再次运行安装光盘。

光盘安装程序

1. 进入中文操作系统。

2. 将光盘放进光驱。

3. 本产品具有 Auto Run 运行功能, 如果您的电脑支持 Auto Run 光盘自动播放功能, 则将自动出现“抢救上班族英语——商业写作”的安装界面。



◆ 如果您的电脑已安装过本系列任一产品，您可以直接点击“快速安装”图标，进行快速安装；否则请点击“安装”图标，进行完整安装。

◆ 如果您的电脑不支持 Auto Run 光盘自动播放功能，请打开 Windows 我的电脑，点击光驱，并运行光盘根目录下的 autorun.exe 程序。

◆ 如果运行 autorun.exe 仍然无法安装，请进入本光盘的 setup 文件夹，运行 setup.exe 程序，即可进行安装。

◆ 如果您要删除【抢救上班族英语——商业写作】，请点击“开始”，选择“控制面板”，选择“添加 / 删除程序”，在菜单中点击“抢救上班族英语——商业写作”，并运行“更改 / 删除”即可。

◆ 当语音识别系统或录音功能无法使用时，请检查声卡驱动程序是否正常，并确认硬盘空间足够且 windows 录音程序可以使用。

◆ 麦克风设定请参照光盘根目录下 HelpDsr 文件夹内的 Mic.htm

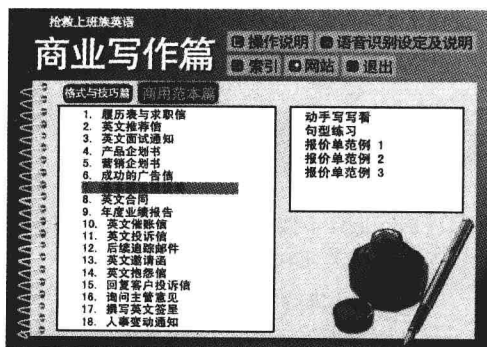
操作说明

光盘安装后点击“运行”，即进入本光盘的教学课程。按顺序说明如下：

◎ 主画面

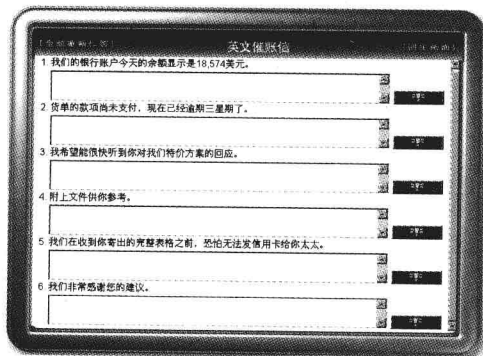
1. 主画面共有 7 个图标，分别为：两个学习单元、操作说明、语音识别设定及说明、索引、网站、退出。

2. 点击单元名称，将于屏幕中出现其中的课程名称，点击后进入该课程。



◎ 动手写写看 / 句型练习

做正文前的小测验时；点击右方按钮，就会出现此句的答案，点击答案中的句子，即可发声朗读。



◎ 文字学习

点击有“文字学习”图标的单元，即进入本画面。



◎ 工具栏说明

全文朗读

点击“全文朗读”图标，电脑会自动朗读本段文字的内容；点右键进入听力训练。

反复朗读

当您点击“反复朗读”图标后，再点选课文的句子时，电脑将反复朗读该句子。

若您需要多次反复收听朗读，请在反复朗读图标上点击右键，将出现一个控制窗口，您可以在该设定反复的间隔秒数及句子的反复次数。

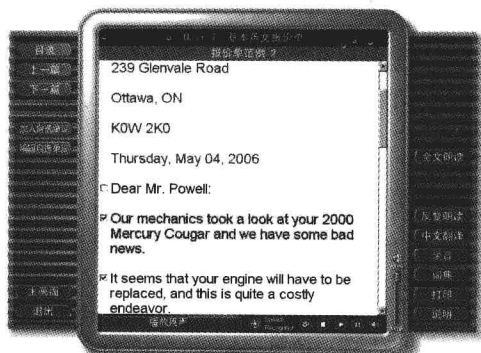


CN 中文翻译

点击“中文翻译”图标后，画面下方将出现中文翻译框，您可以在中文翻译框内看到课文的中文翻译。若您点击中文翻译框中的某句中文，则会朗读相对应的英文句子；同样，点击英文部分的任意一句，也会朗读该句英文，并标示出其中文翻译。

录音

1. 点击“录音”图标后，开启录音窗口。



2. 按键功能由左至右为：全选、录音 / 停止、播放、暂停以及播放影片声音。点击最左方的“全选”图标，会为所有句子录音；若您只想选择某段文字，只要在该段前方的方框（□）上点击一下即可。若您点击最右方的“播放影片声音”图标，则在录音或播放录音前，都会先播放该段的影片原音。

3. 录音步骤如下：

(1) 先点击您要录音的句子，并选择是否要在录音前播放原音。

(2) 点击“录音”键。

(3) 请在电脑“播放原音”后，对着麦克风朗读您所选的句子。

(4) 当您完成该句录音后，请按键盘上的“空格键”（space bar），结束录音。

(5) 点击“播放”键，即可听到你所录的声音。

4. 点选左方的“Speech Recognition”图标，将启动语音识别功能，请依照以下步骤进行语音识别：

(1) 先选择要练习发音的句子，并选择是否要在语音识别前播放原音。

(2) 点击“Speech Recognition”图标。

(3) 当画面出现“请录音”时，您需对着麦克风朗读您点击的句子，如果您的发音正确，将继续进行下一句；如果发音不正确，则会出现一个窗口，您可以选择“再读一次”、“略过”或“读给我听”来完成或略过该句对话；也可在此调整语音识别的灵敏度。

5. 当您想在中途结束录音或语音识别时，请在任意处点击一下即可结束该功能

词典

当您点击“词典”图标后，在画面下方将出现词典框，此时任意点击课文中的单词，词典框内就会出现该单词的音标及中文翻译，并朗读该单词。

打印

当您点击“打印”图标后，在画面下方将出现打印控制键。您可选择“全部打印”或“部分打印”；打印内容可选择是否包括中文翻译。此外，本光盘还提供储存功能，您可以选择全部储存或局部储存；并选择是否储存中文翻译。

说明

当您点击“说明”图标后，会进入辅助说明页。您可由此了解到本光盘教学内容的各项操作说明及用法。

加入及编辑自选单词

点击加入自选单词后，您可以点选您要记录的单词。



在此，您可以进行单词学习，也可以删除或打印任一单词。

索引



1. 在主画面中点击“索引”图标，即进入索引画面，该画面包含单词检索及学习重点索引。

2. 词汇检索：

(1) 在此将所有的单词按字母分类，点

击单词会出现该单词的音标、中文翻译及发音。

(2) 连续点击单词两次或点击“显示例句”图标，会显现该单词的课文例句。

(3) 连续点击例句两次或点击“连接课文”图标，即跳至该例句的“文字学习”界面。

(4) 点击“自选单词”图标，您可以在这里看到您在课程学习时加入的自选单词。

(5) 点击“朗读”，则会将所选字母的单词从头到尾读一次；点击“打印”，则将该字母的单词打印出来。

(6) 点击任一单词后，再点击“打印”图标，可打印该单词的内容。

3. 学习重点：

(1) 在此列出本光盘所有课程的学习重点。点击任一学习重点均会自动朗读。

(2) 连续点击两次或点击“连接课文”图标，即跳至该学习重点的“文字学习”界面。

(3) 点击“返回”图标，则回到词汇检索界面。

(4) 点击“朗读”，则会将所有的扩充词汇从头到尾读一次；点击“打印”，则将所有学习重点打印出来。

说明

点击本图标，可了解本光盘的各项操作用法及说明。

网站

点击本图标，将连接到科学出版社官方网站。

目 录

前言	I
如何使用本书	V
如何使用光盘	VII

.....

格式与技巧篇 General Formats and Skills

Unit 1. 商业书信三大格式 Business Letters Formats	1
Unit 2. 商务电子邮件 How to Write an E-mail	7
Unit 3. 英文传真 Making a Request by Fax	15
Unit 4. 被动语态的使用 When to Use the Passive Voice in Business Writing	23
Unit 5. 连接词的运用 How to Use Connectors in Business Writing	33
Unit 6. 解说缘由的写作技巧 Making Connections in Business Writing	41

.....

商用范本篇 Model Business Letters

Unit 1. 履历表与求职信 How to Write a Résumé & Cover Letter	59
Unit 2. 英文推荐信 How to Write a Reference Letter	65
Unit 3. 英文面试通知 Letter of Invitation to Interview	73

Unit 1. 商业书信

三大格式

Business Letters Formats

写英文信的时候，到底何时该缩排、何时该靠左对齐？哪些内容可以居中？段与段之间要空几行？往内缩时应该按几次“空格键”才好呢？正要下笔，马上遭到上述问题拦截，思路立即大乱，一封信写了好久也写不出来……这样的状况是不是困扰你很久了？

为了协助你快速进入英文商用书信的世界，这回我们要带你了解写信最基本的原则：格式。常见的商业书信格式可分成三大类，即“齐头式”(full-block form 或 block form)、“半齐头式”(semi-block form)和“缩格式”(indented form)。在商业世界中，并没有规定在哪种情境下一定要用何种格式，但凭个人的习惯与偏好而定。

撰写商业信件时若依此三大格式列出基本骨架之后，就等于完成了一封信的二分之一。接下来就让我们来学习商业书信的三大格式吧！

Full-block Form 齐头式

所谓“齐头式”的格式指除了信头居中外，其余的部分一律靠左对齐，请见下方的例子。

PLAZA of MUSIC

230 Carriage Way Alexandria, VA 22305 USA
T: 703-555-6959 F: 703-555-6960
www.plazaofmusic.com

December 3, 2005

Ms. Alison Walker
113 Park Lane
Richmond, VA 23223
USA

Dear Ms. Walker:

Subject: Your Order Has Been shipped.

We thought you'd like to know we shipped your order.
Your delivery confirmation number is iwantmycdnow123.
Enclosed is a list of items included in this shipment.

You can track this order and all of your orders by visiting
the Your Account page at www.plazaofmusic.com/your-account. There you can track your order and shipment
status, review estimated delivery dates, returned items, and
much more.

Thank you for shopping with us!

Sincerely,

Pamela Henderson
Pamela Henderson

Shipping Manager
Plaza of Music

Enc.

P.S. Please check out our Christmas selection at www.plazaofmusic.com. Christmas delivery guaranteed if you
place an order before the 20th!

书信结构

1 Letterhead 信头

信纸上端印上寄信人的姓名、地址或电话等文字。

2 Date 日期

日期的写法大致可分为欧式写法与美式写法。欧式写法的顺序为“日、月、年”，如 3rd of Dec, 2004；美式写法多为“月、日、年”，例如 Dec. 3rd, 2004。

3 Addressee & Address 收件人姓名及地址

收信人地址不可以像信头的寄信人地址一样由左到右一字排开，必须分行排列，其顺序为：收信人姓名、公司名称（若对方为“个人”则无须列出公司名）、门牌号与街道名称、市与州、邮政编码、国名。例如：

个人

Ms. Alison Walker
113 Park Lane
Richmond, VA 23223
USA

企业

Ms. Alison Walker
Live ABC Company
113 Park Lane
Richmond, VA 23223
USA

* 中文翻译请见解答页 p. 234

④ Salutation 称谓语

在正式的商务书信中，称谓后通常用冒号比较好，也可使用逗号。

⑤ Subject Line 主旨

主旨的目的在于让读者可以一目了然本信的主旨。通常可以用“主旨”(Subject)或“关于”(Regarding)两词来表示。但是要特别注意，若主旨的字母为大写，则冒号后每个字母都要大写。例如：

SUBJ: YOUR ORDER

SUBJECT: YOUR ORDER

RE: YOUR ORDER

若主旨字母只有第一个大写，则冒号后每词的第一个字母大写即可。例如：

Subject: Your Order

Re: Your Order

在正式的商业书信中，主旨不会以小写来表示；此外，主旨的位置应位于称谓语和信文之间。

⑥ Body 信文

⑦ Complimentary Close 结尾敬语

在信函中表达敬意的词语。常用的结尾敬语如下：

正式	Yours truly / Very truly yours Respectfully / Respectfully yours
一般	Sincerely / Sincerely yours
较简略	Best regards / Cordially

A CLOSER LOOK

段与段之间要空几行？

“通常”信文中的段与段之间会空“一行”，其实在英文书信中没有特别严格规定行距，一般看内容多少来调整篇幅，只要整体页面看起来整洁清楚即可。因此，若信的内容较多，则常见空一行的分段法；若内容较少，段与段之间也可间隔两行甚至三行，只要整体版面看起来协调平衡即可。

⑧ Signature Block 签名栏

在结尾敬语（如 Sincerely、Best regards）之后，写信人必须在打印的姓名、职称与公司名上方亲笔签名。英文书信中在印刷姓名下方签名的排序是错误的。例如：

✓ 正确

Sincerely,

Mary Smith

Mary Smith
Account Manager
Global Trade Company

✗ 错误

Sincerely,

Mary Smith

Mary Smith

Account Manager
Global Trade Company

⑨ Enclosure Notation 附件

用于信内附有其他文件时的说明，放在签名栏下方，标示法为 Enclosure，或缩写成 Enc. 及 Encl.，也可写 Attachment。

若要表示附件的数量可以这样写：

1 Enc.

Enc. (1)

5 Encs.

Attachments: 3

⑩ Postscript 附注

“附注”的英文可写成一个词如 postscript 或 post-script，也可写成两个词如 post script。因此可缩写为 P.S. 或 PS.，也可完全不加缩写点，如 PS。

Semi-block Form 半齐头式

所谓“半齐头式”的写法指除了信头居中之外，日期、结尾敬语、签名栏、职称要移至右方且文字要向左对齐，其余部分仍然与“齐头式”一样齐左书写。请见下方的例子。

PLAZA of MUSIC

230 Carriage Way Alexandria, VA 22305 USA

T: 703-555-6959 F: 703-555-6960

www.plazaofmusic.com

December 3, 2005

Ms. Alison Walker
113 Park Lane
Richmond, VA 23223
USA

Dear Ms. Walker:

Subject: Your order has been shipped.

We thought you'd like to know we shipped your order. Your delivery confirmation number is iwantmycdnow123. Enclosed is a list of items included in this shipment.

You can track this order and all of your orders by visiting the Your Account page at www.plazaofmusic.com/your-account. There you can track your order and shipment status, review estimated delivery dates, returned items, and much more.

Thank you for shopping with us!

Sincerely,

Pamela Henderson

Pamela Henderson

Shipping Manager
Plaza of Music

Enc.

P.S. Please check out our Christmas selection at www.plazaofmusic.com. Christmas delivery guaranteed if you place an order before the 20th!