

STREETWISE



随书附赠光盘

SALES
LETTERS

销售信函

S A L E S
LETTERS

- ◇ 2500 封专业信函
- ◇ 帮您节约时间
- ◇ 实现有效沟通

[美] 苏·雷纳德 (Sue Reynard)
大卫·维斯 (David Weiss) 著
王楚明 译



世纪出版集团 上海人民出版社

销售信函

S A L E S LETTERS

【美】苏·雷纳德 (Sue Reynard)

大卫·维斯 (David Weiss) 著

王楚明 译

世纪出版集团 上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售信函/(美)雷纳德(Reynard, S.), (美)维
斯(Weiss, D.)著;王楚明译. —上海:上海人民出版
社, 2004

书名原文: Sales Letters

ISBN 7-208-05245-X

I. 销... II. ①雷... ②维... ③王... III. 销售—
英语—信函—写作—汉、英 IV. H315

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第063799号

出品人 施宏俊

责任编辑 高洁 邵艳美



世纪文景

销售信函

[美]苏·雷纳德、大卫·维斯著
王楚明 译

出版 世纪出版集团 上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)
出品 世纪出版集团 北京世纪文景文化传播有限公司
(100027 北京朝阳区幸福一村甲55号4层)
发行 世纪出版集团发行中心
印刷 北京华联印刷有限公司
开本 700×1020 毫米 1/16
印张 26
字数 404,000
版次 2004年10月第1版
印次 2004年10月第1次印刷
ISBN 7-208-05245-X/F·1179
定价 39.00元

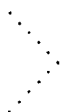
目 录

CONTENTS

简 介	1
第一章 一般性促销	3
大众营销	7
宣布一个新产品	
普通	7
零售商	8
软件	10
非盈利	12
杂志	14
宣布一项新服务	
雇佣	16
培训	18
普通	20
推销现有的产品	
鞋子	21
推销现有的产品	
地毯	22
语音信箱	23
艺术品	24
推销现有的服务	
安全	26
约会	28
培训	30
网站	32
宣传公司的形象或特点	
银行	34
咨询	36
软件	38
包装	40
宣传册和目录的附函	
非盈利	42



厨具	44
培训	46
旅游	48
服饰	50
促销——优惠券	
折扣	52
促销——特价	
自行车	53
普通	54
轮胎	56
冰激凌	58
促销回复表	
出版商	59
促销——优惠	
办公室	60
促销——活动	
五金	62
促销 / 销售结束的提醒	
零售商	64
信用卡	65
普通	66
购物中心	67
网络和互联网	68
宣布一个新的网站	
杂志	68
游戏	70
促销	71
鼓励客人通过网站订购	
CD	72
宣布网站的改变	
接入	74
研究	76



普通	78
有关互联网的消息	
新设计	79
隐私	80
请网络用户再次访问网站	
书店	82
发布公告	84
宣布一次销售或促销	
汽车销售	84
对外采购	86
滑雪用品商店	87
胶卷	88
增加销售量的信函	
购物中心	90
宣布一次竞赛	
摄影	91
发布一份新的或者增加了内容的目录	
美术品	92
运动服	93
厨具	94
修 改	
艺术品	95
普通	96
事件或活动	97
活动组织者邮寄的第一封活动前期信函	
行业团体	97
组织者的活动后续	
行业团体	98
供应商邮寄的第一封活动前期信函	
出版商	99
印刷厂	100
培训	102



供应商邮寄的第二封活动前期信函	
出版商	104
印刷厂	106
培训	108
供应商的后续行为	
出版商	109
教练	110
第二章 新 / 老客户	113
已经流失或者正在流失的客户	116
随附一本目录	
服装	116
邀请会员续会	
音像俱乐部	118
要求续订	
杂志	119
给一位不再购买的客户报价	
零售商	120
餐饮	121
银行	122
飞机	124
维持关系	126
个人的感谢信	
普通	126
祝贺信	
订婚	127
节日或者生日贺信	
生日	128
感谢举荐 / 推荐	
设计师	129
理财	130
广告代理	131



请求举荐 / 推荐

网页设计师	132
-------	-----

感恩式促销

餐饮	134
----	-----

后续和变相促销

产品	135
送货	136
研讨班	138

损失控制

态度粗鲁的雇员	140
支持	141

建立联系

邮寄产品	142
确认活动	143
售后	144

备忘录

分享消息	145
碰面	146

回复投诉

餐馆	147
代理	148

便 条

研讨班	150
-----	-----

火速处理紧急事件

媒体问题	152
信用卡	153
定金	154

信息发布	155
------	-----

提高价格

普通	155
----	-----

修改政策

发货政策	156
------	-----



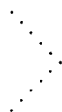
降低价格	
无线通讯	158
新的联系方式	
网络	159
新的联系人	
理财顾问	160
公司的变化	
销售员	161
新的分销渠道	
生产商	162
互联网的新用途	
投诉	163
意见	164
新企业 / 地址的开张	
律师	166
新的订购方式	
季票	167
新的支付方式	
在线	168
客户的改变	170
介绍新的联系人	
新职务	170
由于客户方的变化而带来潜在的销售机遇	
供应商	171
网页设计师	172
第三章 寻找有望客户	175
写信给特定的人	179
你曾见过的人	
新型 / 普通	179
会后接洽——网页设计师	180



会后接洽——保险	182
你被推荐的人	
主持人	183
财务	184
生产商	186
给目标群的陌生信函拜访	
潜在客户	187
导购	188
网页设计	189
试用或者有条件的报价	
融资	190
首次接触后的后续接洽	
失去的生意	192
冷淡的客户	193
获得一次约会	
销售	194
培训	196
请求一份提案征求信	
培训	197
薪水	198
有关提案征求信的问题	
培训公司	199
回复客户关于提建议的要求	
时限	200
量身定制	202
带提议的介绍信	
培训公司	204
修改建议	
咨询	206
建议的后续	
普通	207
网页设计师	208



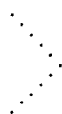
直接邮件所附的信函	
网络咨询师	210
培训公司	212
发现感兴趣的迹象之后	
旅游公司	214
家具	216
户外旅行	218
一次旅游或者访问	
安全	220
木工	222
苗圃	224
成交信	
低价,低质	225
前后对比	226
确认会面	
与决策者	227
要求延长截止日期	
家具	228
合 约	229
协议或合约的附信	
签署的合同	229
澄清合约的条款	
澄清	230
保密条款	
致客户	231
新的客户	232
第一次合作后的欢迎信	
网页设计师	232
如何联系	
普通	233
介绍你的公司	
保险	234



旅行用品商	236
感谢提供生意	
餐馆	238
卫星电视	239
确认第一次服务约会	
广告代理	240
餐饮	242
建筑	244
第四章 聘请他人	245
投标过程	248
给供货商的提议书征求信	
多功能供应商	248
收到提案	
坏消息	250
询问有关提案的问题	
负面的	251
要求修改提案	
额外的	252
内部政策	254
内含方案的附信	
代理	256
拒绝提案	
普通	258
附带修改报价的附信	
观点	259
询问客户问题	
从属关系	260
报价的后续行为	
预算	262
要求一次代理展示	
普通	263



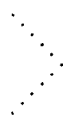
退 出	
预算	264
雇 佣 / 签 约	265
接受一个方案	
普通	265
代理公司确认条款	
包括修改	266
关于合同的信函	
包括修改	268
保密条款	
普通	269
与自由作家的协议	
协会	270
改善进程	272
代理评价	
前期的	272
客户联系人的更改	
新的联系人	274
代理联系人的更改	
新地址	276
代理费率的改变	
费率	278
客户计划的改变	
新的媒体	279
不 满	
策略	280
满 意	
销售	282
询 价	283
垂询广告价位	
印刷	283



终止关系	284
终止与一家代理公司的合作	
客户管理	284
代理公司放弃一位客户	
预算	286
第五章 内部备忘录	289
优惠券促销	292
优惠券促销说明	
折扣	292
促销活动的变动	
资格	293
推广活动的结果	
失望	294
促销价	296
解释促销性折扣	
复印机	296
促销性折扣的变化	
折扣	298
促销品的变化	
五金	299
解释促销品内容	
非盈利	300
折扣或者特价的结果	
坏消息	302
特殊事件	303
特别活动中的变化	
商店	303
宣布一次特别活动	
俱乐部	304
特别活动的结果	
积极的	306



奖励方案	307
奖励计划中的变化	
普通	307
解释一项奖励计划	
旅游	308
奖励计划的结果	
服装	310
广告宣传活动	311
新的广告宣传活动	
重新定位	311
发布	312
重新启动	313
广告宣传活动的变化	
消费者	314
竞争者	315
创意	316
广告宣传活动的结果	
消极的	318
新的代理商	
互联网	320
过程与政策的变化	321
政策变化	
普通	321
过程变化	
设计	322
角色、责任变化	
划分	323
差旅政策变化	
员工	324
提成变化	
固定的	325



经济区域变化	
重新分配	326
新科技变化	
局域网	328
广告变化	
启动	329
媒体关系	
生产商	330
告诉客户内部的变化	
重组	331
搬家	332
宣传册 / 目录	333
目录的变化	
错误的日期	333
新的市场价	
培训公司	334
价格 / 价格结构的变化	336
降 价	
在线零售商	336
涨 价	
保险	337
价格结构的改变	
结构	338
产品与服务的升级	339
新产品	
延期	339
新服务	
提供	340
变 化	
名称	341
终 止	
零售	342



培 训	
设计师	343
其他通信	344
帮助同事	
摆脱消沉	344
祝贺信	
良好的销售额	345
分享客户信息	
报纸	346
展会计划	
外销订单	347
激发员工	
夏天的星期五	348
关于广告代理商的备忘录	
团队	350
应对紧急事件	
延期交货	352
销售表现的更新	354
好消息	
生产商	354
坏消息	
很糟糕	355
喜忧参半的消息	
存货过多	356
与其他部门的沟通	357
金融 / 财务	
折扣	357
信息服务	
数据库	358
广告代理商的内部通信	359
终止与客户合作	
政策	359