



Business English



21世纪高职高专规划教材·商务英语系列

商务英语函电

☆ 主 编 吴 雯 ☆ 副主编 吴 含

Business English
Correspondence



清华大学出版社·北京交通大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·商务英语系列

商务英语函电

Business English Correspondence

主 编 吴 雯

副主编 吴 含

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书根据国际贸易流程分为建立业务关系、询盘、报盘、还盘、合同、验货、付款方式、审证、包装、装运、保险和索赔十二个环节,每封邮件前有业务背景提示,帮助学员增加对业务的了解。在业务操作中,每笔业务每封邮件内容都是不同的,如买方要求按美元和人民币报两种价格、出具出货函、催开信用证等,均为原创,也是著作。邮件体现了现代电子商务英语特点,实训环节形式多样化,从开始熟悉产品、填制单据到提出索赔等练习生动有趣,符合国际贸易流程操作。

本书可作为高等院校商务英语专业和国际经济与贸易专业的学生、国际商务从业人员参考使用,也可作为从事国际贸易工作的专业人士、公司培训用书的自学参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

商务英语函电 / 吴雯主编. —北京: 北京交通大学出版社; 清华大学出版社, 2014. 12

(21 世纪高职高专规划教材·商务英语系列)

ISBN 978-7-5121-2156-0

I. ① 商… II. ① 吴… III. ① 国际商务-英语-电报-信函-写作-高等职业教育-教材 IV. ① H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 276012 号

责任编辑: 张利军 特邀编辑: 易 娜

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969 <http://www.tup.com.cn>
北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414 <http://www.bjtup.com.cn>

印刷者: 北京时代华都印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印张: 17 字数: 430 千字

版 次: 2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-2156-0/H·420

印 数: 1 ~ 2 000 册 定价: 29.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。
投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全国范围内组织并成立了“21世纪高职高专教育教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

为了保证规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“21世纪高职高专规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师或生产第一线的专家。“教材编审委员会”组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用2~3年的时间出版各类高职高专教材200种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对性的原则编写并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位群，淡化学科；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编

审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版。适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21 世纪高职高专教育教材研究与编审委员会
2015 年 5 月



前言

加入 WTO 后,随着全球经济的发展和市场化的运作,对商务人才的培养也提出了新的要求。一位优秀的商务人员不仅需要掌握国际上通行的贸易做法和商务程序,有一定的国际商务实际操作经验,而且要具备商务英语沟通能力和函电写作技巧,以适应充满机遇和挑战的时代,成为成功的复合型人才。

本教材的编写正是在上述前提下应运而生。本教材以培养学生商务英语信函写作能力为核心,在内容上将英语语言能力和商务知识学习有机地结合起来。在培养学生英语语言能力的同时,注重培养学生动手能力,使学习者在真实的场景下学习专业语言知识,掌握国际商务英语的交际和实战操作技能。

商务英语函电是一门实践性很强的学科,本书作者长期在企业实践,认识了不同行业的企业人员,收集了大量的邮件。此次编写作者从四百多个业务文档中精选了近百个邮件,这些邮件不仅有鞋类的,还有服装、袋子交易的,所挑选的这些邮件均注重语言点与贸易操作相结合。这些邮件根据国际贸易流程分为建立业务关系、询盘、报盘、还盘、合同、验货、付款方式、审证、包装、装运、保险和索赔十二个环节,每封邮件前有业务背景提示,帮助学员增加对业务的了解。在业务操作中,每笔业务每封邮件内容都是不同的,传统教材内容如出一辙,教师没有真正去实践,语言与内容严重滞后。本教材呈现的邮件原汁原味,每封邮件内容新颖,如买方要求报两种价格、出具出货函、催开信用证等,均为原创,也是著作,邮件体现了现代电子商务英语特点。实训环节形式多样化,从开始熟悉产品、填制单据到提出索赔等练习生动有趣,符合国际贸易流程操作。

本书由福建对外经济贸易职业技术学院吴雯副教授任主编并负责全书的策划和统稿,吴含担任副主编,全书十二章。具体分工为:吴雯老师负责第一、二、三、四、五、九、十和十一章的编写,和卢成东老师合编第七章,广州番禺职业技术学院吴含老师负责第六、八、十二章的编写。本书可用于高职高专院校、本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用,也可作为从事国际贸易工作的专业人士、公司培训用书的自学参考书。

本书在编写过程中,参考了大量的相关书籍和资料,既有传统教材的优势,又有推陈出新的地方,在此也一并表示感谢。

编 者

2015 年 5 月

Contents

Module I Basics for International Business Correspondence

CHAPTER 1 International Business English Correspondence	(2)
I. About the Course	(2)
II. Guidelines for Effective Business Correspondence	(3)
III. Layout of Business E-mails and Letters	(5)
Business Link	(13)
Skill Training	(14)

Module II Establishing Business Relations

CHAPTER 2 Establishing Business Relations	(18)
Lesson 1 Self-introduction	(20)
Lesson 2 First Inquiry	(26)
Lesson 3 Contact Customers after Fair	(31)
Business Link	(35)
Skill Training	(36)
Useful Expressions	(38)

Module III Business Negotiations

CHAPTER 3 Inquiry and Reply	(42)
Lesson 4 Inquiring for Quantity Discount	(44)
Lesson 5 Asking to Quote Two Kinds of Prices	(50)
Lesson 6 A Tabulated Order Inquiry	(54)
Skill Training	(57)

Useful Expressions	(60)
CHAPTER 4 Offers and Counter-offers	(62)
Lesson 7 A Non-firm Offer	(64)
Lesson 8 A Counter-offer	(69)
Lesson 9 Offering Substitute Material	(73)
Business Link	(76)
Skill Training	(77)
Useful Expressions	(80)
CHAPTER 5 Order and Contract	(81)
Lesson 10 Asking to Send an S/C	(83)
Lesson 11 Asking to Send PO	(88)
Lesson 12 Sending S/C and P/I	(93)
Business Link	(96)
Skill Training	(97)
Useful Expressions	(109)
CHAPTER 6 Production and Inspection	(110)
Lesson 13 Inline Inspection Reports	(112)
Lesson 14 Failed in Inspection	(117)
Lesson 15 Asking to Release the Shipment	(120)
Business Link	(123)
Skill Training	(125)
Useful Expressions	(127)
CHAPTER 7 Payment	(128)
Lesson 16 Payment Negotiation	(130)
Lesson 17 Proposing Payment by D/P at Sight	(134)
Lesson 18 Settling Balance Payment	(139)
Skill Training	(141)
Useful Expressions	(145)
CHAPTER 8 Establishment of and Amendment to L/C	(146)
Lesson 19 Urging Establishment of L/C	(149)

Lesson 20	Amend the L/C with Correct Amount	(154)
Lesson 21	Amendment to L/C	(157)
Business Link		(162)
Skill Training		(165)
Useful Expressions		(170)
CHAPTER 9	Packing and Marking	(172)
Lesson 22	Inner Packing and Labeling	(174)
Lesson 23	Outer Packing	(178)
Lesson 24	Container Loading	(183)
Business Link		(186)
Skill Training		(188)
Useful Expressions		(189)
CHAPTER 10	Shipment	(190)
Lesson 25	Shipping Instructions	(192)
Lesson 26	Confirming Delivery Date	(197)
Lesson 27	Asking for Partial Shipment	(201)
Business Link		(204)
Skill Training		(206)
Useful Expressions		(208)
CHAPTER 11	Insurance	(210)
Lesson 28	Insurance Information	(212)
Lesson 29	Insurance Clause	(217)
Lesson 30	Asking the Seller to Cover Insurance	(221)
Business Link		(224)
Skill Training		(225)
Useful Expressions		(228)
CHAPTER 12	Complaints, Claims and Settlement	(230)
Lesson 31	Claim on Export Carton	(232)
Lesson 32	Settling Complaint	(236)
Lesson 33	Settlement on Inferior Quality	(240)
Business Link		(243)

Skill Training	(243)
Useful Expressions	(245)
附录 A 外销员考试模拟题	(247)
参考文献	(259)

Module I

Basics for International Business Correspondence

Cleanliness, Courtesy, Consideration, Clarity, Conciseness

CHAPTER 1

International Business English Correspondence



Objectives

After studying this chapter, hopefully you will have some clear ideas about

1. principles and approaches of writing business letters;
2. the usual structure of a business letter and e-mails;
3. how to edit layouts and arrange the parts of a business letter in good order;
4. some knowledge about products and trade organizations.

I. About the Course

国际商务英语函电作为国际商务往来经常使用的联系方式,是开展对外经济贸易业务和有关商务活动的重要工具。正确地掌握外贸英语函电的基本知识,并能熟练地加以运用,是经贸英语专业学生从事外经、外贸行业必须具备的职业技能。通过学习外贸实务中各种英文业务函件、传真及其他文件的写作格式、商业术语和各种不同的表达方法,使学生在提高英语水平的同时,熟练掌握对外贸易业务中的基本技能,培养和提高他们的对外贸易业务工作能力。该课程是一门理论与实践结合紧密的应用性学科。

II. Guidelines for Effective Business Correspondence

1. 商务英语信函的写作方法

外贸业务英语信函往往强调一事一信，以免造成混乱。每个重点成一段是一般的分段原则。一般的信函包括开头句（opening sentence）、正文（purpose message）、结尾句（closing sentence）三个部分。表达不同信息的信函应采取不同的篇章结构。从传达信息内容上可将外贸业务英语信函分为两大类：直接式结构（direct approach）与间接式结构（indirect approach）。

1) 直接式结构——用于传递令人满意或中性信息的信函

建立业务关系到业务的成交，基本上都是这种模式。但是有的信函也有 4 个部分，增加了附加信息（additional information）这一部分，主要是写信者有一些重要的事情要提醒对方。

环节	建立业务关系环节	询盘与报盘	业务的成交
开头句	1. 信息的来源与目的	1. 提及商品	1. 提及信件
正文	2. 自我介绍或产品介绍	2. 索要或寄送商品目录/样品/目录单等	2. 寄送订单或确认订单
结束语	3. 客气的结束语	3. 良好愿望的表达	3. 良好愿望的表达

2) 间接式结构——传递令人失望的消息的商务信函，可尽量减少读者的不悦

传递令人不满意的信息时，为避免过于直率而伤害对方，影响业务往来，一般采用间接式结构，即把外贸英语信函分成 5 个部分：① 中立陈述；② 缘由；③ 拒绝或执行；④ 补救方法；⑤ 客气的结束语。

环节	还盘	拒绝付款方式	要求修改信用证	申诉和索赔
开头句	1. 提及信件	1. 提及信件	1. 提及信件	1. 提及信件
正文	2. 拒绝执行或接受 3. 说明缘由 4. 提出补救方法	2. 拒绝执行或接受 3. 说明缘由 4. 提出补救方法	2. 找出信用证中的错误 3. 说明缘由 4. 提出修改	2. 发现问题 3. 说明缘由 4. 提出补救方法
结束语	5. 客气的结束语	5. 客气的结束语	5. 客气的结束语	5. 良好愿望的表达

2. 商务英语信函的写作原则

商务英语信函写作的原则（writing principles）已从原来的 3 个“C”（Conciseness, Clearness, Courtesy）发展到目前的 7 个“C”，即：Clarity（清楚），Consideration（体

谅), Courtesy (礼貌), Completeness (完整), Conciseness (简明), Concreteness (具体), Correctness (正确)。

1) 清晰 (Clarity)

清楚是英语应用文最重要的语言特点。商务文书应主题突出,层次分明,可读性强。其内容应明白易懂,无模棱两可、含糊不清、陈词滥调等现象。为了表达的清晰性,有时需要附上范例、说明、图示等。例如:

As to the steamers sailing from Hong Kong to San Francisco, we have bimonthly direct services. (bimonthly 有两个含义: twice a month, 或 once two months)

Rewriting:

We have two direct sailings every month from Hong Kong to San Francisco.

We have semimonthly direct sailings every month from Hong Kong to San Francisco.

We have a direct sailing from Hong Kong to San Francisco every two months.

2) 体谅 (Consideration)

体谅,即多从对方的角度出发(you-attitude),理解并体谅对方的需求、愿望、感情,着重正面、肯定地谈问题,尽量避免从否定的角度谈问题。下面的例句 b 采用了 you-attitude, 效果就好得多。

a. *We allow 2% discount for cash payment.*

b. *You may earn 2% discount if you can pay us cash.*

3) 礼貌 (Courtesy)

写商务文书应本着真诚体贴、有礼有节、不卑不亢的态度;表达方式应委婉、积极,措辞得当;将命令式改为请求式或使用虚拟语气表示请求以表达礼貌;尽快答复对方也是礼貌的表现,体现了对客户的尊重。表示礼貌的句型主要是使用 kindly (pls) 的句型、疑问句、条件句与虚拟语气等。kindly 句型代替了原先大量使用的含虚拟语气的复合句,成为目前商务电子邮件最常用的礼貌句型,体现了现代人简洁、快节奏的特点。

例如:

Kindly find attached picture of Slipper 3 colors. Pls quote for same.

例如:

If you can supply this article, kindly send me a detailed pricelist. Can you send samples to our CATANIA offices?

4) 完整 (Completeness)

在商务英语使用过程中,应力求内容的完整性。商务英语篇章的完整性特点要求商务英语文书涵盖写信人希望收信人做出积极反应的一切情况及问题,或者回答对方来信提出的全部问题或要求。如在报盘时,需要写清商品、价格、交货时间及付款方式等。

5) 简洁 (Conciseness)

简明指的是尽可能地用精辟的文字清楚地表达需要表达的内容,而又毫不损坏完整性、具体性和礼貌性。各种商务信函应当在涵盖各种必须陈述的信息的基础上做到言简意赅、文字简洁,其语言形式要简单、直接、明了,避免使用笼统的、陈旧的商业术语、怪词、难词和长句,尽量多地使用熟悉的短词和口语体词。完整性和简洁性两个特点相互制约,相辅相成。

例如,目前电子邮件开头句常为:“Thanks for your e-mail.”,而传统信函则为:“We are in receipt of your letter of Dec. 7.”。

6) 具体 (Concreteness)

商务文书应力求具体、明确、形象,力避含糊、空泛、抽象。在给对方做出明确反应的信或答复对方的要求或问题的信中,尤其需要做到表述具体化。特别是合同、协议、通知、广告和需要做出具体答复的信函(像报盘、询问交易条款、还盘、理赔等),需要使用具体的事实和数据。在名词和动词的使用上,多使用意义明确的词。

7) 正确 (Correctness)

所谓正确,并非仅指语法、标点和词的拼写这些基本要素。商务文书的内容(如事实、数据等)必须以准确的语言和商务套语加以表达,不得出半分差错,否则会给自己的公司带来重大的经济损失。

III. Layout of Business E-mails and Letters

1. 电子邮件

1) 电子邮件的结构

电子邮件的主要由信头和邮件正文两部分组成。信头(letterhead)包括收信人、发信人、主题、日期、抄送、附件,邮件正文包括称呼、内容和结尾,如图 1-1 所示。

邮件称呼一般为:Dear+名字,例如:Dear Alicia。尊称用于新客户或者职位级别比较高的老客户;如果双方都是熟悉客户,交易多年,亦可直呼其名。

邮件的主题要有吸引力,力求标新立异,第一时间吸引客户的眼球,例如“The best price list for chainsaw!”。

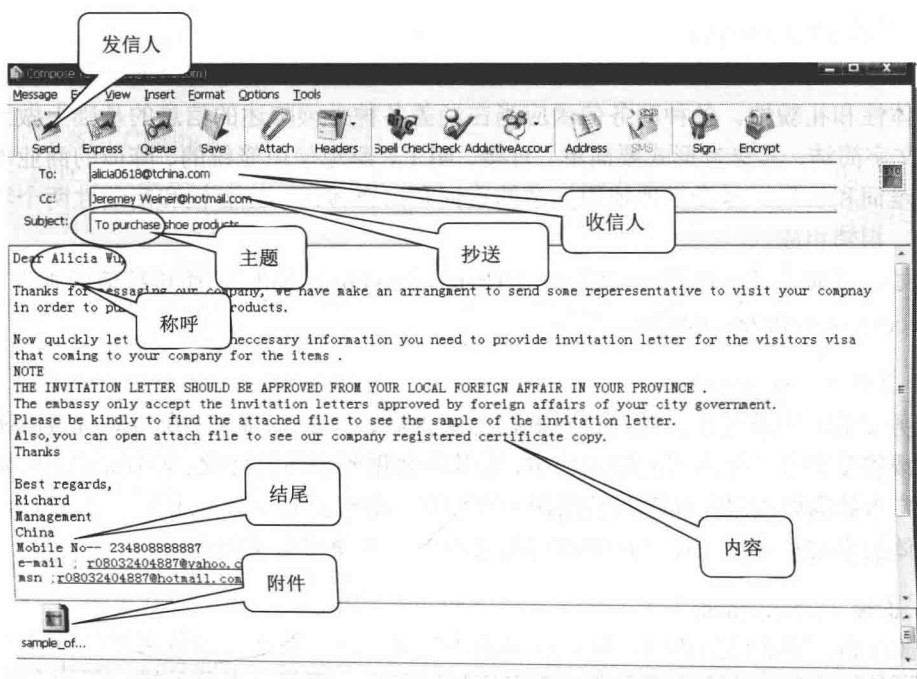


图 1-1 电子邮件示例

邮件结尾的敬辞一般用“Best regards”、“B. rgds”、“Best wishes”等。通常，在最初阶段的交易中，邮件下方的签名应该完整，包括姓名、职位、公司名、公司地址、电话传真等。一个标准的邮件签名如下：

Arne Jense

Hong Kong ABC Co., Ltd.

Purchasing manager

Shenzhen Office

5th Floor, Block C, F 3.8 Building Tianjing

Tianan Cyber Park, Jiansha District

Shenzhen, China

[t] +86-987654321

[f] +86-987654321

邮箱抄送要注意对方是否有抄送别的人员，如果有，回复时也要回复全部人员。另外，要抄送自己的上司或同事，要记得在抄送栏里加上他们的邮箱。企业业务一般都有抄送，所以记得要抄送到相关人员。

附件是电子邮件的特征，几乎每封邮件都会使用到，因为询盘单、报价单、订单等都是靠附件来发送的，所以在写完邮件后不要忘记添加附件，以免让对方觉得你粗心。

附件的大小是需要严格控制的,在制作报价单时,插入图片之前可以先用 Photoshop 做好处理,设置图片的大小,每张图片都是同样大小和同样尺寸,这样整洁美观。另外,附件不要发送太多图片,可把多张图片合成一个 PDF 文件,这样客户可以一页页浏览过去,省时而方便。附件过多可以根据不同主题分几封邮件发送,这样更加清晰明了。

2) 电子邮件的布局

邮件的正文一般不宜太长,以一屏为宜,便于浏览。但根据内容不同,长短也可以不同,最长的可有两屏,最短的只有一行。邮件的格式一般有两种:齐头式和缩进式。

(1) 齐头式或平头式 (Block Style)。齐头式每行都从左边开始取齐,段落之间一般空一行,签名也放在左下端与每行取齐。目前,电子邮件常用齐头式。

Dear Mikhail,

Thank you for your mail.

Our factory is specialized in making outdoor shoes.

There are 8 different outsoles for outdoor products on your sample form. We select some outsoles for your reference. These samples will be sent out March 25 if outsoles be conformed before Jan. 22.

Please see attached and advice.

Thank you.

Best regards,

Celia

(CC: Mr. Benjamin Chan)

(2) 缩进式 (Indented Style)。每一段的第一行都从左边空白边缘往右缩进 3~5 个字母的位置,签名放在中间偏右下方。缩进式一般用于平时所写的书信或所发的传真。