

最新
信書英文易貿
寶典

編輯 黃宣範

眾文圖書_{股份有限}公司
世界圖書出版公司

最新
信書英文易貿
寶典

眾文圖書_{股份有限}公司
世界圖書出版公司

最新贸易英文书信宝典

黄范三编译

众文图书股份有限公司印行

世界图书出版公司重印

(北京朝内大街 137 号)

温州印刷厂 印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

1991 年 2 月第一版 开本 711×1234 5 1/24

1991 年 2 月第一版印刷 印张 25.5

印数 0.001-3000

ISBN 7-5062-0856-3 / F · 20

定价 11.60

世界图书出版公司通过

大苹果股份有限公司购得重印权

限国内发行

前 言

毫無疑問地，書信溝通在商場上扮演著極重要的角色。事實上，公司規模愈大，其對內、對外，利用書信溝通的重要性就愈增加。特別是國際貿易方面，大多仰賴書信做為聯絡方法，因此越發使其重要性提高。

即使在電報（TELEX）、傳真（FAX）等利用電子通訊方式不斷躍進的現代，仍有很多理由證明商業書信依然保有其絕對的重要性。在此讓我們列舉幾個例子來看看吧！

✧ Letters Are Manageable

（書信可在空閒時處理）

與電話及當面洽談等溝通方式不同的是，書信不會使收信人的步調中斷。受信人可在自己的作息表中，安排時間處理。

✧ Letters Minimize Misunderstanding

（書信可防止誤解）

利用電話或當面洽談溝通常有誤解的可能性。特別是使用外語溝通時更是如此。若利用書信，由於具有將內容翻譯、分析、解釋的餘地，便可把誤解減至最低的程度。目前有很多信函是在電話或直接會談之後，彼此交換確認結果的書信。

✧ Letters Provide a Reminder

（書信可幫助記憶）

以口頭來傳達常有忘記的情形，但書信卻是具體地置於收信人桌上，因此決不會使人遺忘其內容。

✧ Letters Provide a Record

（書信是一個記錄）

書信和電話有處理上的不同，它可以保存做為往後處理問題的紀錄，通常都被用來對不知詳情者說明經過，或做為發生紛爭時的證明文件等等。署名信件遠比電報（TELEX）更具可信度。

✧ Letters Are Usually Cheaper

（書信可節省花費）

在國際貿易上，書信是最省錢的通信方法。為直接洽談而出差、國際電話、電報（TELEX）、傳真（FAX）等方式，任何一項都會使成本提高許多。

✦ Letters Project Sincerity

(書信可傳達誠意)

署名的書信更具真誠，在傳達上絕無輕視對方之意。事實上，當面以口頭表示感謝後再寄送謝函，於商場上是一種非常出色的表達方法。

儘管書信擁有這些好處，但仍有許多人因為對寫文章沒有自信，而極力避免寫信。即使利用本國語言寫信也是如此。實際上能以書信表現優美文章就已算是文學藝術了。我們或許都有能寫出令人讚嘆其溫暖、愉悅之書信的朋友，可是他們幾乎都被賦與旁人無法模仿之天生才能。即使同樣是書信，但普通商業書信之需要並不完全在於才能，而是某種訣竅。商業書信按其場合、狀況，寫法幾乎都有固定模式，在模仿時就能學到訣竅。藉著重複演練和模仿高明之書信，便能鍛鍊出本事來。

1988 年 12 月 黃宣範 敬識

本書之特色

本書的目標是想提供讀者一個能當作範本之各種高明書信的資料庫。在此收錄有 251 封書信，廣泛地網羅了商業上可能面臨之各種情況。此資料庫 (DATA BANK) 之特色如下：

寫實性

這些都是在商業過程中，為達成目標而實際使用過“未做半點修改”之信件。為維護隱私權，所以姓名、日期、價格等都已做了改變。其中絕無憑空想像或有未使用過之信例。

目的多樣性

所收錄的書信，由日常之事務處理至極特殊目的之書信皆有，涉及範圍極其廣泛。

職務階級多樣性

收錄了有關組織之“主管”階級到最高階層人氏之各種書信。雖然我們非常瞭解，位居高位者通常並不親自寫信。

行業多樣性

這些書信是廣泛地向從事於建設、汽車、精密機械、電腦、遠距離通信、貿易、教育、出版、銀行、服務業（旅館、餐廳…）等各種行業之企業收集而來的。

業務多樣性

書信所牽涉的業務範圍也是各式各樣。由經營管理、人事、宣傳、營

業、出口、流通至廣大範圍的業務，皆被收錄整理。

本書之構成

本書由「謝函」「安排」「催促」「人事錄用」等 19 章構成。各章更由具有不同目的之書信組合而成，書信總數達 251 封。這些範例都是從內容、語氣、處理方法、語法、佈局等觀點精選出來的模範信件。換言之，不管任何一封，都是值得模仿，且確實可做為模範的書信。

每一封都有關於處理方法、構造及語句等理論之解說，另外為了全部譯出及應用，附有代換的文例。其構成如下所述：

首先，最上方的一欄內顯示該書信之目的與書寫時之思想準備，接在此欄下的是處理方法。當信件內容很複雜時，也會加上詳細的狀況、背景及書信之語氣等說明。主要焦點是在考慮用語的問題之前應先考慮的某些事項，希望能當作寫信之進攻方法的參考。

接著是信件的中文翻譯。翻譯時，因為有時很難將英語內容原封不動地譯成中文，況且中文也有其固定的表示法，所以在不妨礙各個語句下，適度地做了翻譯。

在中文翻譯之後是有關書信構造與語句的詳細解說及要點。要點是指出書寫英文商業信件時，國人特別覺得困難之事項。閒暇之餘，即使只是選讀要點，也能得到英文書信之一般知識及訣竅！

最後是書信的應用。每一封都附有兩種代換文例，並加上翻譯。只要將文例置於示範書信的指定位置，該書信即可因略作變更而完全改觀或發揮其添加要素的效果。就某種意義而言，亦即藉著這些代換文例而產生 753 種不同之書信。

本書之活用方法

實際書寫英文書信時，可遵照如下之順序。

1. 由目次查閱所要之書信是位於那一章。
2. 然後將焦點集中於該章中最接近寫信目的之書信上。
3. 仔細閱讀書信，按照自己的目的，判斷可利用的程度。
4. 在修改之前，先閱讀處理方法、構造、語句及要點等解說。
5. 需要再做內容修正時，利用代換文例作為指南。

另外本書最後並附有信件中常用語之漢英索引，請配合利用。

本書應用範圍廣泛。其英文文例及代換例句自不待言，此外如處理方法與要點等，亦非常具有參考價值。為了使您的商業書信更具效果，衷心盼望諸君能多多利用本書。

目次

前言.....	3
英文商業書信之格式.....	21
謝函.....	29

出差後之謝函

感謝在出差地所受的關照..... 文例 Na [1].....	30
▶非籠統地致謝，要具體記入下印象的事	
感謝招待與贈品..... [2].....	32
▶商業社交是在公事中加入溫暖感	
感謝在出差地受到午宴款待(1)..... [3].....	34
▶鼓動伙伴意識	
感謝在出差地受到午宴款待(2)..... [4].....	36
▶順便敘述對交易全面協助之謝意，以連繫今後關係	
協商合作事業後之致謝..... [5].....	38
▶表示由洽談中獲得許多成果	
與新代理商候選人協商後之致謝..... [6].....	40
▶為取得契約，追蹤是不可欠缺的	
出差開會後之致謝..... [7].....	42
▶以公司代表之立場顯示積極向前姿態	
為在自宅招待自己而致謝..... [8].....	44
▶要使謝函與受到之招待相稱	
附帶報告近況之致謝..... [9].....	46
▶即使延遲也要寄出	
感謝在簽署契約的典禮上所得之紀念品..... [10].....	48
▶不只褒揚紀念品本身，還要觸及其意義	

謝函

對研究所見習之答謝..... [11].....	50
▶附寄參考資料，以表示感謝心情	
感謝協助選購禮物..... [12].....	52
▶在回國前寄出，以加深印象	
對贈品之致謝..... [13].....	54
▶謝函和贈品一樣能使人際關係變得良好	
對寄送資料之致謝..... [14].....	56
▶不管檢討結果是否已經出來，都要先寄出謝函	
對祝賀就任要職之致謝..... [15].....	58
▶引用對方的話表示感謝的心意	
對祝賀銷售額達成之致謝..... [16].....	60
▶以表示感謝之意，希望持續彼此之關係	
對出席慶典之致謝..... [17].....	62
▶目的在表達對方能出席是件令人高興之事	

告知痊癒與答謝慰問..... [18].....	64
▶告知已恢復正常生活，使其放心	
對弔唁之致謝..... [19].....	66
▶戰勝悲傷，顯示積極向前的姿態，是最好答謝	
答謝填寫問卷調查——由飯店寄出..... [20].....	68
▶使謝函與推銷產生關聯	
答謝寄送資料與介紹並就提案報告經過..... [21].....	70
▶由對方較易接受之事開始敘述	

安排..... 73

出差安排

告知總公司將派遣專家至代理商處..... [22].....	74
▶表示是爲了對方，可以喚起協助	
通知希望由分公司派人至總公司見習、商談..... [23].....	76
▶爲了從出差中獲得最大成果，先改善對方的態度	
在總公司招待代理商人員..... [24].....	80
▶以“增進彼此利益”之論調進行	
接受代理商的拜訪..... [25].....	82
▶接受就表示歡迎	
表示將至機場迎接..... [26].....	84
▶最後工作是不可遺漏了情報	
寄送會議議題提案書..... [27].....	86
▶事先準備以達成有效率之討論	

見習安排

請求到研究所見習..... [28].....	88
▶以國際會議加重我方預定之份量	
接受見習(1)—簡潔..... [29].....	90
▶承諾時，就愉快地接受	
接受見習(2)—歡迎..... [30].....	92
▶顯示協助姿態並表示慨然應允	
接受見習(3)—歡迎偉大人物..... [31].....	94
▶最高誠意地歡迎款待，以獲得最大之益處	
接受見習(4)—集中於討論要點..... [32].....	96
▶具有效果之意見交換是得自事前準備	
要求變更見習日程..... [33].....	98
▶首先傳達好消息，然後再提問題	
拒絕見習(1)—因非進行所希望之研究..... [34].....	100
▶若是對彼此無益處之訪問，就可拒絕	
拒絕見習(2)—包括政府立場在內..... [35].....	102
▶清楚地表示理由時，也可看到誠意	

會談安排

預約會談(1)—藉國外出差機會順道進行..... [36].....	104
--------------------------------------	-----

►藉國外出差機會再度開始交易

預約會談(2)——為彌補歡迎會之缺席	[37]	108
►以商業午餐彌補缺席		
要求變更會議日程	[38]	110
►不願失去會談機會		
使人代理進行會談	[39]	112
►表示雖是代理卻是可託付的，使對方放心		

演講安排

委託演講，安排程序	[40]	114
►採用建議形式，使委託具有彈性		
正式地委託演講，確認程序	[41]	118
►口頭的約定必須以書面確認		
接受演講，告知內容	[42]	120
►使演講和推銷發生關聯		

住宿安排

預約旅館(1)	[43]	124
►以過去業績為資本地委託		
預約旅館(2)——為自己與朋友	[44]	126
►以完整資料謀求縮短時間		
委託安排旅館	[45]	128
►放入完整資料，以一次通信解決事情		
告知接受預約並要求訂金——由旅館寄出	[46]	130
►明確地告知能辦到與不能辦到之事		
接到訂金並通知已完成預約——由旅館寄出	[47]	132
►服務業之信中，要充滿服務精神		
表示已安排好旅館	[48]	134
►明白地轉達有關金錢之事，以避免日後麻煩		
因為預約不到旅館，建議變更日程	[49]	136
►勿只是道歉，要提示代替方案		

介紹・推薦	139
-------	-----

介紹

到國外拓展業務(1)——介紹友人	[50]	140
►介紹者之立場，一定要以 Soft sell 進行		
為到國外拓展業務之介紹函(2)——介紹交易對象	[51]	142
►遵守 official 語調		
為申請代理之介紹函——介紹客戶	[52]	144
►突然闖入之介紹函“若非來自一流企業”，便不具影響力		
就職介紹函——以私人身份寄給友人	[53]	146
►給友人之信函，是以私人寒暄夾著要事的三明治方式表達		
為訪問研究所之介紹函(1)——介紹友人	[54]	148
►往來關係深長是介紹函之要點		

為訪問研究所之介紹函(2)——介紹上司的朋友	[55]	150
▶為非直接朋友所寫的介紹信		

推薦

為就業而寫之一般推薦函	[56]	152
▶具體地敘述客觀事實後再推薦		
強而有力之就業推薦函	[57]	154
▶以豐富具體例子來顯現說服力		
為希望留學者所寫之有力推薦函	[58]	156
▶關鍵在於推薦者是何種人物		
為希望留學者所寫之一般英語能力證明書	[59]	160
▶語文能力之差距以人品彌補		
為希望留學者提出詳細之英語能力證明書	[60]	162
▶使評價具有客觀性與權威性		
為開始國外貿易之銀行信用狀	[61]	166
▶在歐美交易中，bank reference 可發揮很大作用		

推銷・回信	169
-------	-----

推銷

寄送與提案企畫相關之新聞消息	[62]	170
▶強調若對方願意合作，將可獲利		
寄送提案企畫之補充資料與自己公司之營業介紹	[63]	172
▶會話後之補充具有很大效用		
寄送提案企劃之補充資料兼致謝	[64]	174
▶每次交易都得為下次著想		
推薦臨時人員	[65]	176
▶以滿足對方希望之形式推薦		
邀請參加投資討論會	[66]	178
▶若要吸引忙碌者，情況傳達是決勝關鍵		
餐廳向顧客致謝兼推銷	[67]	181
▶利用事件進行 soft sell		
抗議同時再度推銷	[68]	183
▶抗議語氣與推銷要平衡		
以中間者身份打聽是否有參加共同開發之意願	[69]	185
▶客觀地說明基本情形		
介紹正尋求國外銷售管道之友人	[70]	187
▶問候及結尾與友情相關		
透過介紹者委託代理	[71]	191
▶透過介紹者較能吸引對方		
申請代理店用之銷售提案書指南	[72]	193
▶事先調查可有效進行交涉		
藉同業之風評而委託代理	[73]	195
▶毫無客套詞句之商業性推銷		
為會話中表示有興趣者說明交易條件	[74]	197
▶直接而具體地提供資料		

推銷之回信

因為感到興趣，所以希望進一步交談	[75]	199
▶具體情形留至會談時說明		
雖對代理委託甚感興趣，但想先看看產品	[76]	201
▶若有介紹者，毋提及其辛苦		
拒絕代理委託後，提出進入市場之忠告	[77]	205
▶本書誠意（「地動店」）		
拒絕寄送資料之推銷(1)——因非需求範圍內	[78]	209
▶雖表「保留但事實上」是拒絕		
拒絕寄送資料之推銷(2)——由於目前不需要	[79]	211
▶表「事實」，斷然拒絕		
拒絕無契約而寄來之物品	[80]	213
▶要顧及對方顏面		
拒絕具有強力推薦之企畫提議	[81]	215
▶拒絕時不吃低價企畫		
對麻煩之推銷做最後拒絕	[82]	217
▶不加入任何社交意義（本書附「拒絕信」）		

交易・回信

交易

進行簡單交易	[83]	220
▶不言明希望條件，留至今後交涉		
要求有關產品之詳細資料	[84]	222
▶表示即早收到回信便可早作決定之「銷售戰術」		
委託寄送樣本	[85]	224
▶加上自己之前介紹與今後交易之預估		
委託估價(1)	[86]	226
▶估價（寄送）書資料及條件		
委託估價(2)	[87]	229
▶先說明，再資料，詳情留至以後再談		
申請翻譯權	[88]	232
▶使對方「感到安心」與希望		
要求再研討受到保留之銷售權申請	[89]	234
▶對「真去除保留」而談		

交易之回信

答覆交易條件	[90]	236
▶可加入有利於己之勸告		
通知只估價委託之一部分	[91]	238
▶只估價與銷售權部分，願意拒絕其餘部分		
對於估價承諾表示已確認與理解	[92]	240
▶對委託書與條件部分承諾表示理解		
表示對銷售權申請之再度研討感興趣	[93]	242
▶並非全部接受以留後路		
拒絕交易——因無法達到產量	[94]	244
▶條件或人手不足等，是最好的拒絕理由		
拒絕翻譯權申請——因已與其他公司定契約	[95]	246
▶表示「看法相同」後，表明拒絕之意		

拒絕銷售權之申請(1)——因已有獨家代理公司	[96]	246
▶不說“NO”，而以現狀拒絕		
拒絕銷售權申請(2)——因經濟情況不穩定	[97]	248
▶表示若情況有變化再進行研討		
通知已將交易信轉寄至最靠近之經營處所	[98]	250
▶簡簡潔卻能表示感謝心意及合作態度		

訂貨・回信 255

訂貨

訂貨並詢問付款方法	[99]	256
▶事務信件可不加社交辭令問候語		
以隨信附上支票的方法訂貨	[100]	258
▶必須詳記付款的金額和明細		
有期限的貿易訂貨	[101]	260
▶有特別的希望時，為表示強調，可改變段落構造		
接到估價單再訂貨	[102]	262
▶沒有標準的訂貨單時，可經詳細解說後確認		

訂貨的回信

先付款再接受訂貨	[103]	264
▶可從「不能……」的想法轉變成「若……就可以」的想法		
不能接受訂購——因為沒有符合對方希望的規格品	[104]	266
▶即使訂購未成，但為了連繫日後交易而寫信		
告知價格變更並詢問意向	[105]	268
▶一定要將接到訂購時的日期列入		
告知已停止製造此產品，勸誘另購其他產品	[106]	270
▶某項產品已停止生產，但為不失去機會，就向對方推銷別的代用品		
告知必須向所轄代理店訂購，而不能直接向總公司訂購	[107]	272
▶說明交易規則，並依此規則處理事情		

價格交涉・支付交涉 275

價格交涉

告知對方價格上漲	[108]	276
▶強調並非單方面的，而應彼此負責		
接受漲價的要求	[109]	278
▶先求得共同結論，再提自己意見		
對於漲價的通知要求延期	[110]	280
▶主張冷靜地共同面對彼此都不利之事		
回絕延請加價請願	[111]	282
▶盡可能以具體言詞說服對方		
說明實施特例，不變動價格	[112]	284
▶以特例措施說服對方		
要求減低過高之講習費	[113]	286
▶出示憑據，給與再次考慮之資料		

請求降價(1)——因為客戶壓力	[114]	288
▶具體交涉留待他日，目前先“動搖”其意		
請求降價(2)——以獲得的資料為根據	[115]	292
▶加上證據使更確定		
同意部分降價的要求	[116]	294
▶示以斷然態度，不留有交涉的餘地		
再度拒絕降價請求，並請重新考慮延期出貨之要求	[117]	296
▶微妙的說服靠寫信而不是靠 telex		
拒絕降價請求(1)——以方針為理由	[118]	298
▶首先敘述可同意的條件		
拒絕降價請求(2)——因為具有競爭力	[119]	300
▶主張以此價格可十分暢銷		
雖然拒絕降價，但提出其他代替品	[120]	302
▶正確表明特徵，由對方判斷		
拒絕減價，但提出宣傳補助金	[121]	304
▶以擴大交易為彼此之共同基礎及出發點		

支付交涉

請求延期支付	[122]	307
▶強調無危險且是例外措施		
同意延期支付	[123]	309
▶若有同情餘地，要表示協助態度		
拒絕延期支付之請求	[124]	311
▶表明若同意即是捨棄法律權利		
以要求變更支付方式為條件答應對方	[125]	313
▶雖附帶條件，但依舊語氣良好		
請求重新考慮對運費請款之駁回	[126]	315
▶暗示如果同意，今後銷售活動更加容易		
同意被例支付運費	[127]	317
▶先提結論，把說教放後頭		

催促・回信 319

催促

支付的催促(1)——催促未付之賒銷貨款	[128]	320
▶若是有信用者，客氣的催促即有充分效果		
支付的催促(2)——催促銷售報告及支付版稅	[129]	322
▶強硬催促時，可以契約為後盾		
支付的再度催促——再度催促銷售報告及版稅支付	[130]	324
▶再度催促，並附上前一回催促信之副本，迫使對方有所回覆		
催促定期報告書——對於較親近之工作夥伴	[131]	326
▶在親近氣氛中，若無其事地向對方抱怨		
催促電話交易之回覆	[132]	328
▶若是急件，須要求完整資料		

催促的回信

針對重複催促，表明已支付完畢.....[133]	330
▶催促的回信，盡可能詳細提供資料	

抱怨・處理.....333

抱怨

通知貨品不足.....[134]	334
▶不必帶感情，只須正確說明狀況及問題	
對品質不滿，希望退貨.....[135]	336
▶以理論性主張排除對方的反對	

抱怨的處理

拒絕退貨及退款要求.....[136]	338
▶若要有權威性地提出適當主張，則契約最具效力	
表示應由所轄代理店處理.....[137]	340
▶雖然表示理解對方意見，但依舊站在中立的立場	
敘述原則，並表示由代理店說明實情.....[138]	342
▶但最後仍需示以負責態度，以免失去信用	
表示已命令盡速調查——向重要客戶.....[139]	346
▶如果對方是地位高者，可藉此法請求諒解困難情況	
針對許多抱怨之辯明及道歉.....[140]	350
▶分清該該辯明與道歉之處	
通知調查後之對策.....[141]	354
▶請求諒解必須採取適當措施	
拒絕再度研討之要求.....[142]	358
▶加入“安慰”，使感情融洽	

道歉信.....361

道歉信

為尚未付款而道歉，並表示馬上匯款.....[143]	362
▶快速匯款就是最好的道歉	
為請款單重複發送而道歉，並指示如何支付.....[144]	364
▶說明解決方法，以免引起往後混亂	
為催促不必要之支付而道歉.....[145]	366
▶將道歉插在致謝之間	
為裝船疏忽而道歉.....[146]	368
▶在對方責備前搶先致歉	

報告・通知.....371

報告

對介紹者的報告(1)——已與被介紹者聯絡.....[147]	372
▶內容簡潔，但語氣緩和	

對介紹者的報告(2)——對方介紹交易之客戶	[148]	374
▶引用客戶的話，使知道其介紹甚為適合		
對介紹者的報告(3)——通知交易關係不成立	[149]	376
▶將寄給被介紹者之信件副本附上，可省詳細說明之麻煩		
說明對方的請求已交由相關部門處理	[150]	378
▶回對方寄給前任者的信，是最好問候機會		
表示答應幫忙介紹職位	[151]	380
▶介紹後由當事者自行交涉		
對申請者表示保留，並要求追加提出文件	[152]	382
▶難以決定時，可追加判斷的資料		

通知

通知詢問之決定事項	[153]	384
▶雖然很有威嚴，但無強迫之感		

確認	387
----	-----

確認

會議後寄送議事紀錄，並請求確認	[154]	388
▶重要決定事項由雙方簽署，使持有法律效力		
會談後請求確認	[155]	390
▶調停人要雙方確認		
請求確核認附於信中之售約書	[156]	392
▶在被詢問前先確認		
以書面確定電話中之約定	[157]	396
▶重要案件須以文件確認		
澄清對己方本意之誤解	[158]	398
▶利用“威脅作戲法”		
請求對方說明來信中不明白處	[159]	400
▶請對方就不易瞭解之處提示具體例子或具體數值		
請求確定是否參加共同事業	[160]	402
▶以情況迫使確定		
請求作交易之最終確定	[161]	404
▶說明是為對方利益		
交易的最終決定	[162]	406
▶附加條件以留後路		
購買不動產時之契約書	[163]	408
▶完全排除人情味		

寄送・匯款	411
-------	-----

寄送

應要求而寄送資料(1)——簡潔	[164]	412
▶對目錄索取之回信，是推銷第一步		
應要求而寄送資料(2)——通知免費	[165]	414
▶簡短而示以協助態度		

應要求而寄送資料(3)——提出同樣要求	[166]	416
▶快速處理對方之要求後，己方也提出同樣要求		
由於沒有所索取之資料，所以寄送代替品(1)	[167]	418
▶盡量示以回應對方要求之姿態		
由於沒有所索取之資料，所以寄送代替品(2)	[168]	420
▶說明代替品之適用範圍		
由於沒有所索取之資料，所以寄送代替品(3)	[169]	422
▶在可能供應範圍內給予協助		
資料寄送之預定與部份需要收費之通知	[170]	424
▶需付費之情況下		
寄送約定之資料(1)	[171]	426
▶除寄送品外再添加便條		
寄送約定之資料(2)	[172]	426
▶商業性地運用宴席		
寄送貼紙給小孩	[173]	428
▶不用推銷的 PR 信		
應要求寄送演講內容摘要	[174]	430
▶寄送所講末之稿件即為承諾之回信		
填好之公文格式與附加文件一同寄送	[175]	432
▶為簡化事務處理及促進雙方關係，必須提供完整情報		
寄送急需之必要文件	[176]	434
▶以簡短書信催促		
寄送不足之文件(1)——一般性	[177]	436
▶縱使只有一句，也必須表達致歉之意		
寄送不足之文件(2)——對已熟悉之顧客	[178]	438
▶對已非常瞭解彼此交易狀況者使用簡潔乾脆之文句		
訂正並寄送請款通知單	[179]	440
▶不作冗繁說明，而是以公文形式		
寄送二度開立之請款通知單，並促其付款	[180]	442
▶為要求其儘快支付，所以要以公事化口吻進行		
寄送請款通知之明細表	[181]	444
▶添加一句，以示所送資料之有利處		
裝載貨物之發票	[182]	446
▶需兼備簡明與懇切有禮二要件		
通知另外寄送新型報表，並期望善加運用	[183]	448
▶以另信寄送是處理辦法的一種		
將抱怨信件轉寄給負責人，並請求盡速處理	[184]	450
▶負責至知道結果為止		
通知寄送宣傳活動資料，並指示應用方法	[185]	452
▶使用生動言詞，使氣氛高漲		
寄送契約書，並要求處理	[186]	454
▶若無其事地附上請款單		
寄回署名契約書	[187]	456
▶不管好不好，都得迅速處理		

匯款

寄送支票——作為旅館預約金	[188]	458
▶若遲寄了，要極盡其詞表示懇切		
通知已匯款——作為旅館預約金	[189]	460
▶加入簡單社交措詞，使語氣緩和		