

口袋英语丛书

行政人员英语

*English for
the Executive*

Donald Mak 著

世界图书出版公司

口袋英语丛书

行政人员英语

Donald Mak 著



世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

元 00.30 每本

11/186

图书在版编目 (CIP) 数据

行政人员英语/麦伟伦著. —广州: 广东世界图书出版公司, 1999. 11

(口袋英语丛书)

ISBN 7-5062-4404-7

I. 行… II. 麦… III. 行政管理-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 52448 号

行政人员英语

Donald Mak 著

世界出版社 (香港) 出版
广东世界图书出版公司

广东世界图书出版公司发行

广州市新港西路大江冲 25 号

邮政编码: 510300

广东省肇庆新华印刷有限公司印刷

1999 年 11 月第 1 版 开本: 880×1230 1/64

2000 年 3 月第 2 次印刷 印张: 3.125

印数: 10 001~20 000

ISBN 7-5062-4404-7/H·0171

版权贸易合同登记号: 19-1999-118

出版社注册号: 粤 014

定价: 6.00 元

序

对于行政人员,英语运用非常重要。要成为一个成功的行政人员,必须在英语技巧方面下点功夫。

英语商业书信是行政人员与外界接触、沟通的主要途径,优秀的英语商业书信,既要文理畅顺,还要清晰扼要,以收到预期的效果。近年来,市场推广及公共关系大行其道,一封销售信、一篇新闻稿往往直接影响客户及公众对公司或有关计划的印象及兴趣。除了书信往来,行政人员亦要用英语与客户直接联络,在不同的情况下作出不同的应对。

《行政人员英语》提供了各种商业书信的范例,又有不同形式的内部文件实例和多种情况下的咨商会话,以帮助各位成为出色的行政人员。

目 录

I 行政人员书信实例

A. 英文书信格式 3

1. 信头 5

2. 编排方式 6

(a) 齐头式 6

(b) 半齐头式 7

(c) 缩进式 8

3. 发信日期 9

4. 收信人地址 10

5. 特别注明 11

6. 称谓 12

7. 事由标题 13

8. 结束敬语 14

9. 签名栏 15

10. 附件注明 16

11. 复本注明 16

B. 各类书信实例	17
1. 销售及业务推广	17
(a) 推销新产品	17
(b) 向现有客户推销 ...	20
(c) 向老客户推销	23
(d) 宣传销售计划	26
(e) 答复要求资料	29
(f) 与销售单位联络 ...	32
(g) 问卷附函	35
(h) 建立商务关系	38
(i) 报价	41
(j) 订货	44
(k) 确定订单	47
(l) 装运	50
2. 客户关系	53
(a) 价格调整通知	53
(b) 答复查询	56
(c) 回复不合理投诉 ...	59
(d) 致歉	62
(e) 拒绝顾客的要求 ...	65

3.	宣传	68
	(a) 客户通告	68
	(b) 新闻稿	71
	(c) 聘用广告公司	73
	(d) 终止与广告公司合 作关系	76
4.	财务管理	78
	(a) 要求延长赊帐期限	78
	(b) 答应客户延长赊帐 期限的要求	81
	(c) 拒绝客户延长赊帐 期限的要求	83
	(d) 措辞委婉的收款信	85
	(e) 措辞强硬的收款信	87
	(f) 逾期付款警告	89
5.	内部文件	91
	(a) 开会通知	91
	(b) 通告	94
	(c) 报告	96
	(d) 备忘录	99

6.	一般商业书信	101
(a)	致律师函件	101
(b)	致银行函件	104
(c)	投诉	107
(d)	祝贺	109
(e)	慰问	111
(f)	欢迎	113
(g)	邀请	115
(h)	接受邀请	117
(i)	未能赴约	119
(j)	查询资料	121
(k)	推荐	124
(l)	拒绝求职申请 ...	126
(m)	致谢	128
(n)	传真	130
(o)	电传	133

II 行政人员常用会话

1.	打招呼	137
2.	接待	142
3.	报价与付款	146
4.	商务午餐	152
5.	参观公司	156

6.	销售与市场推广	... 160
7.	生意洽商	 164
8.	客户投诉	 168
9.	合约	 174
10.	会议	 177
11.	公干	 183
12.	访问	 188

I 行政人员书信

实例

古今圖書集成



A. 英文书信格式

商业书信与一般私人书信最大的区别在于商业书信有一定的构成要素和格式。说到英文书信,由于英、美有不同的习惯,因此采用的格式也有不同。只要符合公司的一贯方式以及格式清楚、简洁,采用缩进式、齐头式或半齐头式也为大众所接受。

在介绍上述三种不同的格式前,首先介绍一般英文商业书信的构成要素。

Sender's address 发信人地址/

Letterhead 信头

Date 日期

Recipient's address 收信人地址

Attention line 指定收信人姓名

Salutation 称谓

Subject 事由

Body 正文

Complimentary close 结束敬语

Signature 亲笔签名

Typed Signature 姓名

Title 职衔

Reference initials 打字员姓名缩写

Enclosure notation 附件注明

Carbon copy notation 复本注明

1. 信头

Letterhead

一般商业机构通常使用印有公司名称的信纸,有些甚至包括公司的标志。若使用有信头的公司信纸,便可以省略发信人地址(sender's address)一项。

公司信纸的信头通常会包括下列资料:

- 公司名称
- 公司邮递地址全称
- 联络号码(电话号码、电报号码、电传号码、传真号码、E-mail 等)

2. 编排方式

Layout

香港流行的英文商业书信主要有列三种：

(a) 齐头式

Blocked form

这是近年来最流行的格式。这种格式将所有要素在左边齐头排列，而且通常配合开放式标点(open punctuation)，即只保留正文内的标点。这种格式除给读信人整齐舒适的感觉，也为打字员省却不少时间。

Letterhead 信头

Date 日期

Recipient's name and address

收信人姓名及地址

Salutation 称谓

Subject 事由

Body 正文

Complimentary close 结束敬语

Signature 签名

Enclosure 附件注明

(b) 半齐头式

Semi-blocked form

这种格式的正文每段均在左边排齐,而日期、结束敬语和签名则在信的右边。

<u>Letterhead 信头</u>	
<u>Recipient's name and address</u> 收信人姓名及地址	<u>Date 日期</u>
<u>Salutation 称谓</u>	
<u>Subject 事由</u>	
<u>Body 正文</u>	
	<u>Complimentary close</u> 结束敬语
	Signature 签名
<u>Enclosure 附件注明</u>	

(c) 缩进式

Indented form

此格式的内文在每段开端留空五字母位,而日期、事由、结束敬语和签名放于信中右方。此格式通常使用封闭式标点(closed punctuation),即除正文外,地址、日期和结束敬语均须加上标点。

<u>Letterhead 信头</u>	
<u>Recipient's name and address</u> 收信人姓名及地址	<u>Date 日期</u>
<u>Salutation 称谓</u>	
<u>Subject 事由</u>	
<u>Body 正文</u>	
	<u>Complimentary close</u> 结束敬语
	Signature 签名
<u>Enclosure 附件注明</u>	