

高职高专商务英语规划教材

Modern Business English Correspondence Translation

Modern Business English Correspondence Translation

现代商务英语函电



熊昌英 ● 主编

华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

高职高专商务英语规划教材

现代商务英语函电

主 编 熊昌英
副主编 郑丹凝 吴清瑜
主 审 潘事文

华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

现代商务英语函电/熊昌英 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2009 年 7 月
ISBN 978-7-5609-5392-2

I. 现… II. 熊… III. 国际贸易-英语-电报信函-写作-高等学校:技术学校-教材
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 084022 号

现代商务英语函电

熊昌英 主编

策划编辑:杨 鸥 刘 平

责任编辑:王晓琼

责任校对:周 娟

封面设计:范翠璇

责任监印:熊庆玉

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:武汉星明图文有限公司

印 刷:湖北开元印刷有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:7.5

字数:180 000

版次:2009 年 7 月第 1 版

印次:2009 年 7 月第 1 次印刷

定价:13.80 元

ISBN 978-7-5609-5392-2/H·676

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 提 要

本书依据《高职高专教育英语课程基本要求》，结合商务英语函电教学的特点编写而成。全书共四章，主要介绍外贸业务活动中英语函电的书写方法。第一章讲述外贸英语函电书写的注意事项、写作原则和英文书信的基本格式。第二章和第三章系统而全面地介绍商务活动中一系列信函的写作方法，包括如何建立业务关系、如何询盘、如何发盘、如何下订单、如何处理货物的保险、如何就装运提出要求，如何讨论支付方式、如何签订合同，以及如何书写投诉信和索赔信。第四章阐明电传和电子邮件的基本概念、特点、编写注意事项等，并附上电传中常用缩略词的缩略规则表和电子邮件常用词句缩写表。本书以实用为主，列举出大量的书信样例和常用句型，读者可以轻松掌握外贸书信的写作方法。

本书既可作为商务英语专业和对外经贸专业的教学用书，也可作为外企白领阶层的自学参考用书。

前 言

商务英语函电是商务英语专业和对外经贸专业的核心专业课程。本课程旨在培养学生掌握对外贸易信函写作的基本知识,并能熟练地加以运用。这些能力是对外经贸专业及相关专业学生必须具备的技能。商务英语函电这门课程的主要任务是培养学生在走上工作岗位后能够迅速适应对外经贸业务活动需要的能力,帮助他们系统地学习和掌握与国外经贸往来的英文商业信函和公文的格式、专业词汇、行文方法与文体特点,提高学生在外贸业务活动中正确使用英语,以及对外进行各项业务联系的能力。

本书为对外经贸实务类课程教材。依据《高职高专教育英语课程教学基本要求》,结合商务英语函电教学的特点编写而成。全书共四章,主要内容包括:外贸函电的文体、结构和原则,如何与对方进行商务关系函、询购函、答复函、报价函、订购与确认函、付款函、包装函、装运函、保险函、索赔投诉函等函电往来。所有信函文本均来自进出口实务的各个环节,本书所收录的样信较为详尽,信函种类丰富,新颖实用,写作风格多样,能让学生学到真实的函电写作方法。同时,本书对各种写作技巧的介绍也比较详尽,均采用国外较新的函电写作材料并体现了国内商务函电的写作特点。此外,本书还对这些信函及文本的典型句型进行了提炼和总结,有利于学生更好地掌握和应用。

本教材突出了技能培养。每章各小节学习结束后,又根据所学内容特别设计了练习题,为学生创造模拟情景和条件,加大语言训练比重和力度,提高其商务英语运用能力。

本书在编写过程中参考了大量的文献资料,在此对参考文献的编者表示感谢。

由于编写时间仓促,编者的水平有限,书中难免有不足之处,敬请各位专家、读者批评指正。

编 者

2009年3月

目 录

第一章 如何写好商业书信	(1)
第一节 书写函电的注意事项及写作原则	(1)
第二节 完整的英文书信格式	(3)
第二章 商务活动(Ⅰ)	(11)
第一节 建立业务关系	(11)
第二节 询价	(29)
第三节 发盘、还盘、接受	(36)
第四节 订单	(44)
第五节 保险	(52)
第三章 商务活动(Ⅱ)	(60)
第一节 装运	(60)
第二节 支付	(66)
第三节 签约与履行	(71)
第四节 投诉及贸易纠纷	(77)
第五节 索赔	(85)
第四章 电传和电子邮件	(94)
第一节 电传	(94)
第二节 电子邮件	(100)
练习题参考答案	(104)
参考文献	(113)

第一章 如何写好商业书信

第一节 书写函电的注意事项及写作原则

商业书信是用来获取和传递商业信息、发送或接受报盘、解决不同商业贸易事务的信件。

一、注意事项

商业书信通常是正式信函,要求表达一定要清晰,否则会给业务往来造成麻烦。下面是有关的注意事项:

1. 了解收信人的兴趣
2. 使用适当的语气
3. 表达诚恳自然
4. 要点清楚
5. 体谅人并礼貌待人
6. 避免字句累赘
7. 避免使用陈腐的商业术语
8. 精心安排,有效表达

二、写作原则

商业书信的书写必须遵守以下几项原则。

(一) Courtesy 礼貌

语言要有礼且谦虚,及时地回信也是礼貌的表现。

例如:

We have received with many thanks your letter of 20 May, and we take the pleasure of sending you our latest catalog. We wish to draw your attention to a special offer which we have made in it. You will be particularly interested in a special offer on page 5 of the latest catalog enclosed, which you requested in your letter of 20 May.

(二) Consideration 体谅

写信时要处处从对方的角度去考虑有什么需求,而不是从自身出发,语气上更要尊重对方。

例如:

"You earn 2 percent discount when you pay cash. We will send you the brochure next month." 就比 "We allow 2 percent discount for cash payment. We won't be able to send you

the brochure this month.”要好。

(三) Completeness 完整

一封商业信函应概括各项必需的事项,如邀请信应说明时间、地点等,切忌寄出含糊不清的信件。

(四) Clarity 清楚

1. 避免用词错误

例如:

As to the steamers sailing from Hongkong to San Francisco, we have bimonthly direct services. 此处 bimonthly 有歧义,可以是 twice a month 或者 once two month. 故读信者就迷惑了,可以改写为

(1) We have two direct sailings every month from Hongkong to San Francisco.

(2) We have semimonthly direct sailing from Hongkong to San Francisco.

(3) We have a direct sailing from Hongkong to San Francisco.

2. 注意词语所放的位置

例如:

(1) We shall be able to supply 10 cases of the item only.

(2) We shall be able to supply 10 cases only of the item.

前者则有两种商品以上的含义。

3. 注意句子的结构

例如:

(1) We sent you 5 samples yesterday of the goods which you requested in your letter of May 20 by air.

(2) We sent you, by air, 5 samples of the goods which you requested in your letter of May 20.

(五) Conciseness 简洁

1. 避免废话连篇

例如:

(1) We wish to acknowledge receipt of your letter...

可改为 We appreciate your letter...

(2) Enclosed herewith please find two copies of...

可改为 We enclose two copies of...

2. 避免不必要的重复

3. 短句、单词的运用

Enclosed herewith----->enclosed

at this time----->now

due to the fact that----->because

a draft in the amount of \$ 1 000----->a draft for \$ 1 000

(六) Concreteness 具体

(七) Correctness 正确

例如:外贸函电范文——咨询

Dear Mr. /Ms. ,

We are much concerned that your sales in recent months have fallen considerably. At first we thought this might be due to a slack market, but on looking into the matter more closely, we find that the general trend of trade during this period has been upwards.

It is possible that you are facing difficulties of which we are not aware. If so, we would like to know what we can do to help. We, therefore, look forward to receiving from you a detailed report on the situation and suggestions as to how we may help in restoring our sales to their former level.

Yours faithfully

尊敬的先生/小姐:

我们非常关心你方销售近几个月大幅度下降的状况。开始我们以为是市场疲软,但仔细研究问题,我们发现过去这段时间贸易的总趋势是上升的。有可能你方面临我方还不知道的困难,如是这样,我方想知道是否能帮助你们。我们期望收到关于问题的详细报告,并请建议我们怎样帮助才能把销售恢复到原来的水平。

谨上

第二节 完整的英文书信格式

样信

Mr. Steve Pincus
Human Relations
Winfield Medical
100 Main Street
Winfield, FL 09876

Dear Mr. Pincus,

Our last discussion left me thoroughly convinced that I can produce dramatic results for Winfield Medical.

Count on my intelligence, experience, innate “people power,” top-notch positioning, negotiation, and follow-up skills to bring in the steady stream of business you seek.

Hire someone with the know-how, the guts, and the goods to succeed. Hire someone as committed to performance as you are. Hire me.

Sincerely,

John Apgood
(555) 456-789 Home Phone
(555) 765-4321 Work Phone

商务信函书信是日常生活中常用的文体,是用以交涉事宜、传达信息、交流思想、联络感

情、增进了解的重要工具。书信一般可分为商务信件或公函(Business Letter or Official Correspondence)和私人信件(Private Letter)两大类。值得注意的是,英文书信的写法与中文书信有一些明显区别,应特别加以区分。英文书信通常包括下面几个组成部分:信端、信内地址、称呼、正文、结束语、签名、附件、再启等。下面我们将逐个进行介绍。

一、商务信函信端

信端(Heading)即信头,一般包括写信人的地址和写信日期。一些正式信函的信端还包括发信人或单位的电话号码、电报挂号、电传、传真和邮政编码等。有些信端甚至还有单位负责人的姓名、职务和职称等。

信端的目的是使收信人一看便知道书信来自何处,何时发出,便于复信和查阅。用一般的信纸写信时,信端应写在信纸的右上角,若字数较多,可从信纸中间或偏右的地方写起。若字数较少,可适当多向右移一些,使整个信端的重心落在右上角。

商务信函信端的写法主要有并列式和斜列式两种。从目前情况来看,前者更为常用。采用并列式时,每行开头要左对齐;采用斜列式时,每行开头逐次向右移两三个字母的距离。例如:

(一) 并列式

16 Fuxing Street
Haidian District
Beijing
Post Code: 100035
People's Republic of China
Tel: 63211234
Aug. 20, 2008

(二) 斜列式

16 Fuxing Street
Haidian District
Beijing
Post Code: 100035
People's Republic of China
Tel: 63211234
Aug. 20, 2008

写信端时,先写发信人的地址,地点的名称按由小到大的顺序排列,然后是其他项目和发信日期。具体次序是:第一行写门牌号和街名;第二行写区名、市(县)名、省(州、邦)名,往国外寄的信,还要写上国家的名称;国家名称的前面加上邮政编码,其后可写上电话号码,最后一行写发信日期。如果写信人的地址是机关单位的名称,则将其作为第一行。如果写信人的单位没有门牌号码和街名,则第一行可写上所在班级或专业组的名称;第二行写系、科、室名称;第三行写学校名称;第四行写市(县)、省(州)名称;然后再写邮政编码、国名、电话号码、发信日期等项。

如果使用标点符号,则在每行末尾加逗号,最后一行的末尾加句号。但当前的信件中行末大都不加标点符号,但在每行之内该用标点符号的地方,仍要用标点。特别要注意的是,门牌

号码和街名之间要加逗号。月份和日期之间不可用逗号。在西方国家,城市名称之后往往写有字母或数字(如 New York, 103),表示城市的邮政编码。

关于发信日期的写法,应注意以下几点:

①年份应完全写出,不能简写。

②月份要用英文名称,不要用数字代替。

③月份名称多用公认的缩写式,但 May, June, July 因为较短,不可缩写。

④写日期时,可用基数词 1, 2, 3, 4, 5……28, 29, 30, 31 等,也可用序数词 1st, 2nd, 3rd, 4th, 5th……28th, 29th, 30th, 31st 等。但最好用基数词,简单明了。

日期可有下列几种写法:

①Oct. 20, 2008

②10 May, 2008

③3rd June, 2008

④Sept. 16th, 2008

其中,①最为通用。

二、商务信函信内地址

信内地址(Inside Address, Introductory Address)收信人的姓名和地址,写在信纸的左上角,从信纸的左边顶格开始写,低于写信人地址和发信日期一至两行,也分并列式和斜列式两种,但应与信端的书写格式保持一致。其次序是,先写收信人姓名、头衔和单位名称,占一至两行,然后写地址,可占两至四行,例如:

(一) 并列式

Ms. Joanna Kerry
Peking University
Haidian District, 100871
Beijing
China

(二) 斜列式

Ms. Joanna Kerry
Peking University
Haidian District, 100871
Beijing
China

三、商务信函称呼

对收信人的称呼(Salutation)应自成一,写在低于信内地址一至两行的地方,从信纸的左边顶格开始写,每个词的开头字母要大写,至于末尾处的符号,英国人用逗号,但美国和加拿大英语则多用冒号。称呼用语可视写信人与收信人的关系而定。给外国人写英文信时,称呼用语要注意以下几点。

①对没有头衔的男性一般称呼 Mr.。Mr. 用在姓氏之前或姓氏和名字之前,不可只用在名字之前,例如对的称呼,应该是:Mr. 或 Mr. White, 不可是:Mr. Phil。若称呼多个男性,则在姓名前用 Mr. 的复数形式 Messrs.。对一般以人名为名称的公司和企业常用这种称呼,例如:Messrs. Black and Brothers 布莱克兄弟公司。

②对女性一般称呼 Mrs., Madam 或 Miss。Mrs. 用在已婚女子的丈夫的姓氏之前,或姓氏和名字之前,一般不用在名字前。Madame 此词可以单独使用或加在丈夫的姓名之前。Mrs. 没有复数形式。若称呼多个女性,则在姓名前用 Mme. 的复数形式 Mmes.。

而对以女子名字为名称的公司、企业可用 Mesdames 称呼。Miss 多用于未婚女子,此词可缩写为 Ms.,用于姓氏之前或姓氏和名字之前,一般不用于名字之前。

③对收信人的称呼,也可用头衔或职位的名称,不分性别。例如 Professor (缩写为 Prof.), Doctor (缩写为 Dr.), General (缩写为 Gen.)。这些称呼都放在姓氏之前或姓氏和名字之前,如 Prof. (Phil) White 等。

④对外公函中对收信人的称呼,可用 Gentlemen (而不是 Gentleman), Dear Sir (s) 和 My dear Sir(s) 等。Gentlemen 之前不能加 Dear, 后面也不能带姓名。用 Sirs 时,前面常用 Dear 一词,但也可单独用 Sir。若收信人是妇女,则无论已婚或未婚,都可单独使用 Madam 或其复数 Mesdames。

⑤对外国高级官员的称呼,如国家元首、政府首脑、部长、大使、公使和特使等,可用 (Dear) Sir, (Dear) Mr. Chairman, (Dear) Mr. Premier, (My dear) Mr. Ambassador, Your Excellency (复数为 Excellencies)。

⑥对君主制国家的国王和皇帝等男性君主,可以 Sir 称呼,对女王、女皇和皇后等女性君主,可用 Madam 称呼。有时也用 Your Majesty 称呼以表示客气和尊敬。Your Majesty 可兼指男性和女性,其复数为 Your Majesties。

⑦对王室成员,如太子、王子、亲王和公主等,一般可用 (Dear) Sir 或 (Dear) Madam, 但在正式尊称时,一般用 Your Highness (复数为 Highnesses)。

收信人称呼:

先生(男人) Mr. / Esq.

夫人(已婚) Mrs.

小姐(未婚) Miss

夫人、小姐统称 Ms.

夫妇俩人 Mr. and Mrs.

两位或两位以上小姐(未婚) Misses

常见的头衔(中英对照)如下:

教授 Professor

博士 Doctor (Dr., PhD.)

医学博士 Medical Doctor (M. D.)

总统或校长 President

主席或董事长 Chairman

副主席或副董事长 Vice Chairman

副总统或副校长 Vice President

首相 Prime Minister

总理 Premier
省长或州长 Governor
市长 Mayor
参议员 Senator
大使 Ambassador
秘书长 Secretary General
一秘 First Secretary
二秘 Second Secretary
院长 Director, Dean
副院长 Vice Director
系主任 Dean, Head, Chair
馆长 Chief Librarian, Curator
阁下 Excellency
神甫 Father

四、商务信函正文

信的正文(Body of the Letter)每段第一行应往右缩进约四五个字母。在写事务性信件时,正文一般开门见山,内容简单明了,条理清楚。在写私人信件时,信写好之后若有什么遗漏,可用 P. S. 表示补叙。

五、商务信函结束语

结束语(Complimentary Close)是写信人表示自己对收信人的一种谦称,只占一行,低于正文一至两行,从信纸的中间或偏右的地方开始写。第一个词的开头字母要大写,末尾用逗号。结束语视写信人与收信人的关系而定。例如写给机关、团体或不相识的人的信,一般用:Yours (very) truly, Yours (very) faithfully, Yours (very) sincerely,等等。

写给上级和长者的信一般可用:Yours (very) respectfully, Yours (very) obediently, Yours gratefully, Yours appreciatively, Your obedient servant, 等等。

写给同志或同事的信一般可用:Fraternally yours, Comradely yours, 等等。

写给熟人或朋友的信可用:Yours, Ever yours, Yours affectionately, As ever, Yours sincerely, Yours devotedly, (Most) Fondly yours, Yours excitedly, Intimately yours, 等等。

写给亲属或挚友的信一般用:Yours, Ever yours, Yours as ever, As ever, Yours affectionately, Lovingly yours, (Much) Love, With Love, Lovingly, Your loving son, Your most affectionate, Your devoted friend, Devotedly, 等等,意即“您的”“永远是您的”“您的亲爱的”“您的爱子(孩子、姐妹、侄女、祖母)”“您的挚友”等。

写给挚友的信有时也可用:Yours hurriedly, Yours hastily, Yours in haste, 等等。

写信给挚友,表示歉意时,可用:Contritely yours, Regretfully yours, Yours in (with) regret, Yours in (with) deep remorse 等。

在欧洲一些国家,多把 Yours 放在 sincerely 等词的前面。在美国和加拿大等国,则多把

yours 放在 Sincerely 等词之后。Yours 一词有时也可省略。

六、商务信函签名

信末的签名(Signature)一般低于结束语一至两行,从信纸中间偏右的地方开始写。若写信人是女性,与收信人又不相识,则一般在署名前用括号注上 Miss, Mrs. 或 Ms.,以便对方回信时知道如何称呼。有的还可在署名后写上自己的职称、职务或头衔。

七、商务信函附件

信件若有附件(Enclosure),应在左下角注明 Encl. 或 Enc.。若附件不止一个,则应写出 2(或 3,4,5 等)Encl.,例如:Enc.: Resume. Encl.: Grade Certificate.

八、商务信函再启

再启部分(Postscript,缩写为 P. S.)用于补叙正文中遗漏的话,一般应尽量少用,正式的函件中更应避免使用。

九、私人 and 公务信函注意事项

首先,写信者应设身处地想到对方,尊重对方的风俗习惯。

其次,英文信应该行文流畅、言简意赅,避免冗长。这就是说,写信者应用尽可能少的文字表达其必须传递的信息,而且写信者应将其所需传递的信息表达清楚,以免对方产生误解。书信交往,同样需要以礼待人。因而在写信过程中,要避免伤害对方感情,措辞上多选用些礼貌婉转词语。

最后,除了避免语法、拼写、标点错误外,信中所引用的史料、数据等也应准确无误。

十、私人 and 公务信函常用句式

(一) 常用的起首语

1. Thank you for your letter dated Dec. 22, 2008.
2. Many thanks for your letter of Sept. 5, 2008.
3. A thousand thanks for your kind letter of June 5, 2008.
4. Your kind letter of November 22nd arrived this morning.
5. Your letter which arrived this morning gave me great comfort.
6. In reply to your letter dated 4th July, I want to say...
7. Thank you very much for your letter of August 2 and the gift you sent me on Christmas Eve.
8. What a treat to receive your kind letter of May 5th!
9. It is always a thrill to see your nice handwriting.

10. First of all I must thank you for your kind assistance and high attention to me.
11. With great delight I learn from your letter of this Sunday that ...
12. I wish to apply for teaching position you are offering.
13. I am too excited and delighted at your good news.
14. I am very obliged to you for your warm congratulations.
15. I am very much pleased to inform you that my visit to your country has been approved.

(二) 常用的结束语

1. Awaiting your good news.
2. Looking forward to your early reply.
3. Hoping to hear from you soon.
4. We await your good news.
5. I hope to hear from you very soon.
6. We look forward to your reply at your earliest convenience.
7. I look forward to our next meeting there in Los Angeles.
8. Your early reply will be highly appreciated.
9. Any other particulars wanted we shall be pleased to send you.
10. The help you give me is sincerely valued.
11. I hope everything will be well with you.
12. Please let us know if you want more information.
13. I hope you always enjoy yourself.
14. I wish you very success in the coming year.
15. Please remember me to your family.
16. With best regards to your family.
17. All the best.
18. With love and good wishes.

练 习 题

1. Arrange the following in proper form, as they should be set out in a letter.

- (1) Sender's name: Hunan International Trading Corp.
- (2) Sender's address: 45 Huangxing Road, Changsha, Hunan, China
- (3) Sender's Telephone No. : 4437898
- (4) Sender's Cable Address: 4499837
- (5) Sender's Telex No. : 2230949
- (6) Date: March 10, 2008
- (7) Receiver's name: Standard Oil Company
- (8) Receiver's address: 45 Fifth Avenue, London, U. K.
- (9) Subject: Refrigerators

(10) The message:

We thank you for your letter of February 25 enquiring for the captioned goods.

The enclosed booklet contains details of all our refrigerators and will enable you to make a suitable selection,

We look forward to receiving your specific enquiry with keen interest.

第二章 商务活动(I)

第一节 建立业务关系

企业的开创和扩张取决于客户和市场。一方面,企业必须竭尽全力巩固与老客户之间的关系,另一方面,要不断地寻找新的关系以拓展生意。在谨慎的市场调查之后,企业要与潜在的国际交易商进行沟通,以期建立业务关系,只有在建立起业务关系之后交易才能实现。建立业务关系时的沟通要注意下列问题:

1. 为避免唐突,应先通报信息来源,如从何处获得对方的名称和地址等信息。
2. 说明己方的建立业务关系的愿望。
3. 自我介绍:经营范围、经营状况和条件、产品等。
4. 如拟进口,说明己方的采购方案,同时向对方索取样品、价格单、产品目录等。
5. 如拟出口,简明地阐述己方拟出口的商品。
6. 要向对方提供己方的财务状况和资信证人。
7. 在沟通结束时重申己方建立关系的愿望和早日收到答复的期待。
8. 为了商誉起见,收到建立关系的要求后,应尽快地回复对方,否则失礼。
9. 在沟通中,要抱有友好的态度,强调互惠、互利的双赢原则。
10. 与对方沟通时,可以推销自己,但一定要保持低调。

寻找国外业务关系的途径有:

银行、国内外商、中国驻外商务参赞处、贸易商名录、出席展览和交易会、广告、市场调查、老关系户等。

一、相关信函

样信一:如何了解对方

Dear Sirs,

Though the courtesy of the Chamber of Commerce in New York, We have learned that you have been supplying the best quality clothing all over the world, and we are sure there is a large demand for various clothing in our country. We are writing to you in the hope of establishing business relations with you.

We are the largest clothing trading company in America with offices or representatives in all major cities and towns in the country. We have been importing a large variety of clothing from Europe and consider that we have considerable experience in this field.

A bright prospect for your products in our market is foreseeable, we look forward to hearing from you and assure you of our close cooperation at all times.

Yours faithfully,