

略颂 编著

英语 E-mail

随身装小教材

E-mail 系列

【给繁忙的商务人士随身携带
数十篇英语E-mail范文供简捷套用】



随书
附送
光盘

★ 本书专为商务人士、留学生、求职人员、英语专业学生而编写，旨在提高他们处理英文E-mail、信函和传真的能力。

★ 本书设计轻便小巧，便于随身携带。主要包括：

英语E-mail的基础知识

英语E-mail写作技巧和网络礼节

商务E-mail管理技巧

中英对照商务E-mail范文



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

随身装小教材E-mail系列

英语 E-mail

略颂 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

图书在版编目 (CIP) 数据

英语 E-mail/略颂编著. —北京: 中国水利水电出版社,
2009

(随身装小教材 E-mail 系列)

ISBN 978-7-5084-5864-9

I. 英… II. 略… III. 电子邮件—英语—写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 138849 号

书 名	随身装小教材 E-mail 系列 英语 E-mail
作 者	略颂 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京中科洁卡科技有限公司
印 刷	北京市地矿印刷厂
规 格	104mm×184mm 32 开本 4 印张 88 千字
版 次	2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	18.00 元 (附光盘 1 张)

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前 言

随着我国经济建设的飞速发展, 对外贸易往来日益频繁。使用英语进行高效的商务沟通已成为经贸人士贸易活动中不可或缺的环节。与此同时, 随着信息技术的不断更新以及网络媒介的普及, 电子邮件正在逐步取代传统的信函、电话、传真等沟通方式, 成为最主要的信息交流手段。为了帮助越来越多的商务英语学习者了解英语 E-mail 方面的相关知识, 学好商贸英语, 提高自身在外贸易活动中的语言交流能力, 编者编写了这本随身装小教材系列之一的《英语 E-mail》。

本书主要分为四章:

第一章主要说明英语 E-mail 的相关基础知识, 包括英文 E-mail 的组成以及英文 E-mail 信箱中的常见词汇。

第二章着重介绍英文 E-mail 写作技巧以及书写电子邮件时须注意的基本规则及 E-mail 网络礼节。

第三章主要针对商务活动, 给出了商务 E-mail 文件管理的建议及技巧。

第四章是本小教材的主要部分, 根据经济贸易活动中的各个环节, 主要以英文商务电子邮件的方式展开, 提供

了几十篇中英对照的实用范例，并附有相关商务主题知识点介绍和中英对经常用语句。

本书篇幅短小，内容丰富，便于读者随查随用；引领读者了解英语 E-mail 写作及掌握英语商贸活动中常见表达方式、句型和商务交往礼节，从而有效地提高商贸英语的沟通能力。

编者

2008 年 4 月

目 录

前言

第一章 E-mail 的基础知识 1

一、英文 E-mail 的组成部分	1
发信人的地址/姓名 (From)	3
收信人的地址/姓名 (To)	3
副本收信人的地址/姓名 (Cc)	3
隐匿副本收信人的地址/姓名 (Bcc)	4
文件名/信件主题 (Subject)	4
附件 (Attachment)	5
正文部分 (Text)	5
二、英文 E-mail 信箱中的常见词汇	6

第二章 E-mail 的写作 11

一、E-mail 写作技巧	11
文章的布局谋篇	12
语言组织与修辞	13
标点符号的使用	13
特殊表达方式的应用	15
二、E-mail 网络礼节	19
E-mail 中也要写称谓	20
避免混乱的日期时间显示	20
附件发送的注意事项	20
E-mail 中如何“引用”	21

正确使用“表情”	21
转发邮件不能忽视的几件事	21
注意收件人的文化与习俗	22
缩略语的使用	22
不要通篇用大写书写	23

第三章 商务 E-mail 的管理 24

一、商务 E-mail 的接收与阅读	24
养成定时查收邮件的习惯	24
所有的邮件我都要阅读吗	25
设置邮箱, 拒绝垃圾邮件	25
二、商务 E-mail 的发送与回复	26
发送邮件前做好检查和备份	26
是否所有的来信都需要回复	27
邮件回复保留前文的优缺点	27
及时分类整理商务 E-mail	28
三、商务 E-mail 的保存与处理	29
邮件附件下载保存	29
定期备份、清理和删除邮件	29

第四章 英文商务 E-mail 范例 30

一、商务贸易 E-mail	30
索取产品资料	30
邀请信——开放日活动	32
信用调查——咨询某公司的资信情况	34
询价——根据价目单询价	36

报价——回复询价并给予特别报价·····	38
还价——提醒客户注意产品质量·····	40
订货——根据样品试订货·····	42
订货确认——感谢订货·····	44
发货通知——货物已发出并通知对方付款·····	46
收货确认——收到货物并告知已付款·····	48
催货——指出可能产生的后果·····	50
催货回复——说明原因并请求谅解·····	52
货物装运方案·····	54
付款通知——告知汇款的详细信息·····	56
收款确认——指出不合理扣款·····	58
催款函——提出分期付款建议·····	60
催款函回复——说明原因并表示歉意·····	62
请求延期付款·····	64
撤销合同·····	66
对造成的损失提出补偿·····	68
投诉函回复——建议向保险公司索赔·····	70
二、日常商务 E-mail ·····	72
备忘录——提醒某人购买某物·····	72
备忘录——每月销售团队例会会议安排·····	74
备忘录——销售部门变动·····	76
会议纪要——人事变动·····	78
通知——公司搬迁·····	80
通知——公司新设代表处·····	82
邀请客户参观公司·····	84
确认会面预约·····	86

更改会面预约·····	88
预订酒店·····	90
更改酒店预订·····	92
三、商务社交 E-mail	94
感谢信——感谢对方紧急发货·····	94
感谢信——销售成绩突出·····	96
邀请信——参加产品展示会 ·····	98
祝贺信——祝贺团队取得的成绩·····	100
慰问信——业务伙伴住院·····	102
吊唁信——合作公司部门负责人过世·····	104
四、求职招聘 E-mail	106
实习申请·····	106
求职信——应聘高级秘书·····	108
求职信——应聘地区销售经理·····	110
推荐信——给予高度评价·····	112
求职信——回复 ·····	114
职位录用通知·····	116

第一章 E-mail 的基础知识

一、英文 E-mail 的组成部分

电子邮箱（也称 E-mail）是网络信息传递的一种方式。不同的软件供应商，会提供不同的电子邮件客户端软件，如微软公司推出的 Microsoft Outlook（如图 1 所示），我国软件公司推出的 Foxmail 等，使用者可通过软件轻松接发邮件信息，管理个人信息。

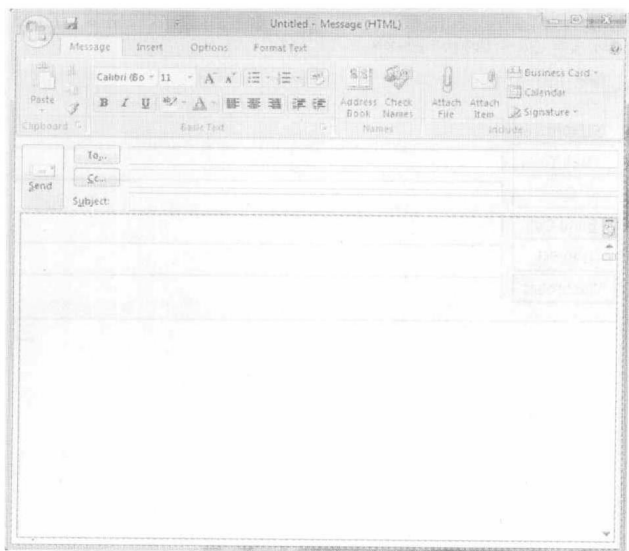
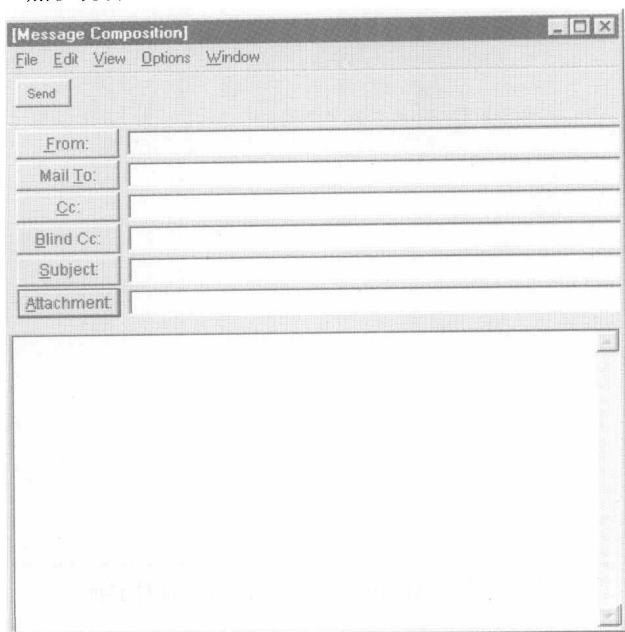


图 1 英文 Microsoft Outlook 2007 邮件界面

邮箱用户还可在网络供应商提供的电子邮箱系统中申请账号使用邮箱，如在网易 <http://mail.163.com>，雅虎 www.yahoo.com，www.hotmail.com 上申请免费邮箱账号，无需下载电子邮件客户端软件，也可以轻松实现网络信息传递。

无论是使用英文电子邮件客户端软件，使用网络邮箱，还是使用集成在办公局域网络中的办公邮件系统，英文 E-mail 通常都是由以下几部分组成的。如图 2 所示，现逐一加以说明。



The image shows a screenshot of a classic Windows-style email composition window titled "[Message Composition]". The window has a menu bar with "File", "Edit", "View", "Options", and "Window". Below the menu bar is a "Send" button. The main area contains several labeled input fields stacked vertically: "From:", "Mail To:", "Cc:", "Blind Cc:", "Subject", and "Attachment:". Each label is in a small box to the left of a larger text input field. At the bottom of the window is a large, empty text area for composing the message body, with a small scroll bar on the right side.

图 2 英文 E-mail 组成部分示意

发信人的地址/姓名 (From)

显示发信人的姓名，网络登录名称或/和电子邮箱地址的栏目。例如：

From: "loesung" <loesung@163.com>



发信人网络登录名 发信人电子邮箱地址

通常在发出邮件的同时，电子邮件系统会自动插入发信人的姓名/地址信息。此处的发信人姓名往往不是真实姓名，发信人可根据需要自行设定姓名、显示内容。

收信人的地址/姓名 (To)

输入收信人电子邮箱地址的栏目。有时也可写作“Mail To”。收信人地址即收信人的电子邮箱地址，如：

To: loesung@163.com

在输入收信人电子邮件地址时，需特别注意下横杠“_”和中横杠“-”的区别，错误的输入会造成邮件无法送达。

副本收信人的地址/姓名 (Cc)

如果邮件不止一个收件人，或是同一封邮件还需抄送其他人，就可使用副本抄送功能，即在“Cc”栏中输入全部副本需发送至的邮箱地址，地址间通常用逗号间隔。“Cc”原为英文 Carbon Copy 的缩写，在复印机还未发明之前，商务信件的副本是用复写纸复制的。为了让正本收件人知

道有一份副本是同时发出的，一般会在正本某位置上打上“C.C. ×××”的字样，即 carbon copy to ×××。因此，“Cc”后来通常用来指同一份文件的“副本”。有些邮箱也作“Copy to”。

隐匿副本收信人的地址/姓名（Bcc）

“Bcc”（Blind Carbon Copy）也是由英文缩写而来，即“暗抄送”。与“Cc”不同，如果在“Bcc”栏中输入收信人的地址，除发件人和隐匿副本收件人外，正本收件人是不知道有一份副本给了第三者的。商务交往中，在发出隐匿副本前，应注意隐匿副本收件人是否了解“Bcc”的含义，以避免隐匿副本收件人将本应保密的信息告知他人。

文件名/信件主题（Subject）

商务往来书信中通常要有主题行，以便于收件人迅速了解信函的主要内容。对于商务电子邮件来说，“主题”栏则显得尤为重要。通常情况下，浏览邮箱时收件人能一目了然捕捉到的信息为“发件人、主题和收件日期”。如果邮件没有主题或者只有诸如“Information”，“Offer”等字样的简单主题，则无法引起收信人的足够重视，有可能造成收件人漏读或是直接删除邮件。

需要说明的是，为了提醒邮箱用户重视主题的书写，电子邮件客户端软件或是网络邮箱在用户主题行留白并单击发送邮件时，通常会弹出提示框，提醒用户补充主题。

附件 (Attachment)

电子邮件与传统信息传递模式相比有一个明显的优势，即可通过网络传递文字、图像，甚至影音数据，且传输的高清晰度可以得到充分保证。商务邮件往来中需传输大量的图表、图片以及不同格式的文件，都可添加在附件栏中随邮件发出。

正文部分 (Text)

邮件的主体内容通常在正文栏中输入。

在电子邮件普及以前，人们还在使用书信等传统媒介进行沟通时，往往对书信、传真等有比较明确的格式要求。而电子邮件的发展，使繁复的信件格式得以简化。对于商务 E-mail 而言，虽然没有严格的格式要求，但必要的称呼、结尾敬辞等在一般商务书信中不能忽略的组成部分也是十分必要的。由此，邮件的正文部分一般由称呼 (The Salutation)、正文 (The Body)、结尾敬辞 (The Complimentary Close) 以及署名 (The Signature) 组成。

因为电子屏幕会对人体视觉造成阅读负担，所以应注意在输入邮件正文时对字体大小、每行字数以及文章分段空行等做相应的调整。通常可采用单倍行距无特别回行的文章输入形式。段落与段落之间应有一空行做间隔。

此外，通常情况下，计算机书写信息需要的一般文本编辑功能，如剪切、复制和粘贴等都可在正文栏中实现。

二、英文 E-mail 信箱中的常见词汇

电子邮件客户端软件或是网络邮箱会根据不同的软件/网络供应商呈现出不同的外观，但邮箱的主要项目和功能设置却是万变不离其宗的，典型的邮箱界面，如图 3 所示（英文 Microsoft Outlook 邮箱界面）。

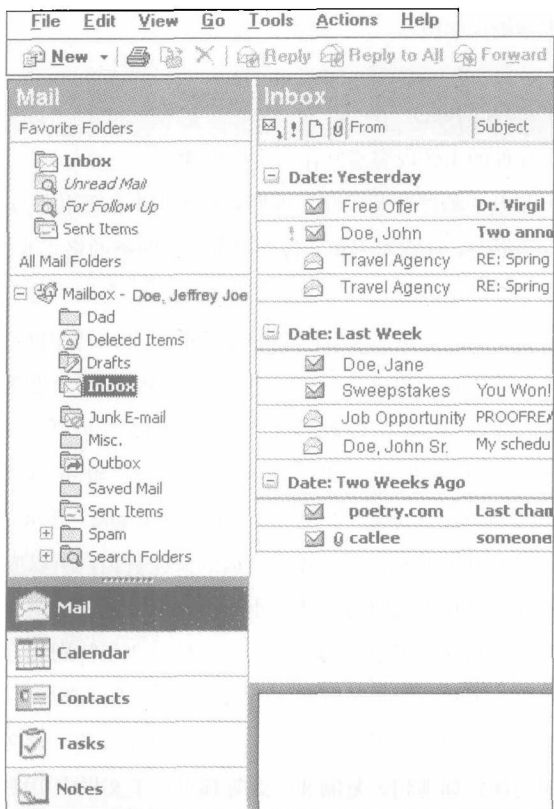


图 3 英文 Microsoft Outlook 邮箱界面

英文 E-mail 信箱中常见词汇：

Sender 发件人

收件箱邮件列表中“发件人姓名”显示项。

Receiver 收件人

发件箱邮件列表中“收件人姓名”显示项。

Send / Receive 发送与接收

邮件完成后即可单击“Send”发送。邮箱一般都可自动接收邮件，单击“Receive”可即时更新接收信息。

Adress book 通讯地址簿

通讯地址簿通常提供了非常实用的联系人信息管理功能，写邮件时，可通过地址簿查找邮箱地址。

Inbox 收件箱

储存接收邮件的文件夹，进入收件箱可浏览接收列表。

Outbox 发件箱

发送邮件的文件夹，进入发件箱可浏览发件列表。

Drafts 草稿箱

储存邮件草稿的文件夹，进入草稿箱可浏览草稿列表。商务书信往来中，诸如感谢、祝贺之类的信件内容大致相同，

可储存多份文章底稿存在草稿箱中，需要时只需稍加修改就可发出，提高办公效率。

Sent Items 已发送

此文件夹用以储存已发送的邮件，单击进入，可浏览已发送邮件列表。

Deleted Items 已删除

此文件夹用以储存近期已删除的邮件，如果已删除文件夹未清空，仍旧可以浏览文件夹中的邮件。

Spam-mail 广告邮件

Spam 是指在 Internet 上利用 E-mail 发布的广告宣传信息。随着 Spam-mail 的日益滥用，“Spam-mail”已同义于“Junk mail”，是“垃圾邮件”的代名词。

Junk mail 垃圾邮件

垃圾邮件是指在收件人并未要求发送的情况下发送至邮箱，内容主要包含产品推销广告、反动色情文章等垃圾信息的邮件。邮箱用户可通过邮箱、信件过滤设置拒绝接收垃圾邮件。

Reply 回复

如果在阅读某封邮件后想对其进行回复，在电子邮箱中