

新手学

专业外贸英语实用函电，助外贸人员快速入门信函表达
中英文对照，简单易学，精选外贸情境实例，实用有效

外贸函电一本通

外贸函电常用
词汇

得体商务信函
表达

双语例句讲解
信函

涵盖外贸活动
各个环节

外贸业务环节
真实邮件示例

揭秘信函沟通
技巧

函电写法格式
解析

透析读者疑惑
分享写作手法

英文函电要点
提示

提高英文写作
能力

Foreign Trade

朱菲菲
——
编著



特别附赠案例音频，听与说同步练习，学得精

书中情景实例录制了对应的音频文件，只需扫描二维码
方便对听力与口语进行同步练习

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

新手学 外贸函电一本通

朱菲菲——编著

内 容 简 介

这是一本全面介绍外贸业务各流程中需要用到的英文函电的书籍。全书共10章,主要包括三部分,第一部分介绍一些外贸函电常用术语;第二部分介绍具体的外贸业务各流程需要用到的函电,包括签订单函电、议价函电和索赔函电等;第三部分介绍从事外贸活动还需要用到的其他外贸函电,包括祝贺函电和问候函电等。

本书针对具体的外贸业务而编写,从实际出发,通过大量常用词汇和情境实例,真实展示在外贸实战中最专业的英文函电。帮助外贸人员在短时间内学会最得体的英文商务信函表达,从而更好地与客户沟通。

图书在版编目(CIP)数据

新手学外贸函电一本通/朱菲菲编著. —北京:中国铁道出版社, 2018. 6

ISBN 978-7-113-24385-2

I. ①新… II. ①朱… III. ①对外贸易-英语-电报信函-写作 IV. ①F75

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第064492号

书 名: 新手学外贸函电一本通
作 者: 朱菲菲 编著

责任编辑: 张亚慧
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

印 刷: 三河市兴博印务有限公司

版 次: 2018年6月第1版 2018年6月第1次印刷

开 本: 700mm×1 000mm 1/16 印张: 18.75 字数: 269千

书 号: ISBN 978-7-113-24385-2

定 价: 55.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书, 如有印制质量问题, 请与本社读者服务部联系调换。电话: (010) 51873174

打击盗版举报电话: (010) 51873659

前言

P R E F A C E

邮件是外贸企业最常用的业务沟通方式。无论是传统的信函还是电子邮件，都因其可以存档、便于查询且能够在深思熟虑后再进行回复的特点，日益受到商务人士的青睐。

对于从事外贸工作的人员来说，最基本的要求就是能够利用好邮件与客户顺畅地交流，不仅要明白对方想要表达的内容，还要能在邮件中得体地表达自己想要说明的意思。

但是在实际工作中，外贸人员在书写邮件时无从下笔。下笔难可能是不知道该如何表达自己的意思，也可能是不知道如何表达才更专业，甚至可能是害怕一下笔就是“中式英语”……

那么，外贸人员如何才能走出这些困境，使自己写出的英文邮件有专业水准？此时，外贸人员就需要研读专业的函电书籍，了解大量专业和准确的英文邮件表达方式，充实自己的“模板库”，这样在实际工作中就可以拿来即用，不必苦苦思索词语，而把精力集中于最重要的事项，从而使得自己的职业生涯走向成功。

为了帮助外贸从业人员或希望将来进入外贸行业的人员，能够在短时间内迅速提高书写专业英文函电的能力，更好地从事国际贸易工作，我们特此编著了本书。

本书包括 10 章内容，具体章节的内容如下。

◎ 第一部分：1 章

本部分主要介绍外贸函电相关的基础知识，包括外贸相关知识、外贸函电的常用术语及外贸函电的写法和格式。这部分内容是一个简要的外贸函电入门。

◎ 第二部分：2 ~ 9 章

本部分主要介绍具体的外贸业务各流程需要用到的函电，包括开发客户的函电、询价函电、报价函电、还价函电、生产和装运函电、支付结算函电、保险和售后服务说明函电，以及投诉和索赔函电等。通过对这部分内容的学习，外贸人员可以充分且熟练地掌握日常工作中常见的英文函电格式和表达方式。

◎ 第三部分：10 章

本部分主要介绍从事外贸活动还需要用到的其他外贸函电，包括日常通知、节日问候、生病慰问和升职祝贺等。这些函电看似不与工作直接相关，但对于维护新老客户关系具有十分重要的作用。

本书针对具体的外贸业务而编写，从实际出发，通过常用词汇和情境实例，展示在外贸实战中最专业的英文函电，帮助外贸人员在短时间内学会最得体的英文商务信函表达，从而更好地与客户沟通。除此之外我们还将书中涉及的大量情景交流内容制作成语音音频，使读者能够轻松地掌握学习内容，以及练习英语口语。

最后，希望所有读者都能够从本书中获益，都能在平时的工作中与客户顺利地沟通交流。由于编者能力有限，对于本书内容不完善的地方希望得到读者批评指正。

编者
2018 年 3 月

目录

C O N T E N T S

CHAP 外贸函电基础知识

01 Basic Knowledge of Foreign Trade Letters

在学习外贸业务流程之前，需要先掌握外贸函电的基础知识，包括外贸相关知识、外贸函电的常用术语及外贸函电的写法和格式。

PART 1 外贸 Foreign Trade /2

Unit 1 常用术语 Essential Terms /2

Unit 2 成本加运费 Cost and Freight /3

Unit 3 外贸一般流程 General Process of Foreign Trade /5

PART 2 外贸函电常用术语 Essential Terms of Foreign Trade Letters /7

Unit 1 共同海损 General Average /7

Unit 2 水渍险 With Particular Average /8

Unit 3 付款交单 Documents Against Payments /9

Unit 4 即期汇票 Demand Draft /10

Unit 5 装货单 Shipping Order /10

Unit 6 其他外贸函电术语 Other Foreign Trade Terms /11

PART 3 外贸函电 Foreign Trade Letters /12

Unit 1 信封和信头 Envelope and Heading /12

Unit 2 存盘号、日期和封内地址 Reference, Date and Inside Address /13

Unit 3 经办人、称呼和主题 Operator, Salutation and Subject /14

Unit 4 正文和结尾 The Body and The Ending /16

Unit 5 敬语和落款 Complimentary Closing and Signature /17

Unit 6 抄送、附件和附言 Carbon Copy, Attachment and Postscript /18

Unit 7 外贸函电的格式 Format of Foreign Trade Letter /19

CHAP 发展客户拉业务

02 Develop Customer and Service

做外贸业务，本质上依旧是一个产品卖出去的流程，因此只有找到合适的客户，维系意向客户，发展潜在客户，最终手上握有较多客户资源，才能够将外贸业务做得风生水起。

PART 1 资信调查函电 Credit Investigation Letter /24

Unit 1 写作技巧 Writing Skills /24

Unit 2 资信调查函 Credit Survey Letter /25

Unit 3 资信调查回函 Letter of Credit Information /28

PART 2 预约会面函电 Appointment Letter /32

Unit 1 邀请客户会面 Requesting Business Appointment /32

Unit 2 确定时间地点 Determining the Time and Place /35

Unit 3 取消会面 Cancelling a Meeting /37

PART 3 会面后的跟进工作 Follow Up After Meeting /39

Unit 1 跟进合作伙伴的意愿 Follow Up Partners' Will /39

Unit 2 展会邀请 Contacting Before Fairs /41

Unit 3 展会后的联络往来 Contacting After Fairs /43

CHAP 开发信与促销信

03 Sales Letters and Promotion Letters

在外贸业务员的日常工作中，经常需要发送拓展新客户的开发信和维护老客户关系的促销信，但这类函件不能千篇一律，需要根据不同情况进行调整。此外，代理函电也在本章介绍。

PART 1 开发信 Sales Letter /48

Unit 1 拓展潜在客户 Developing Potential Customers /48

Unit 2 介绍优势 Introducing Advantages /50

Unit 3 突出专业素养 Highlighting Specialty /53

PART 2 促销信 Promotion Letter /56

Unit 1 促销注意事项 Promotional Notes /56

Unit 2 写作技巧 Writing Skills /58

Unit 3 写促销信 Writing a Promotion Letter /59

PART 3 代理函电 Agent Letter /62

Unit 1 物色代理商 Looking For Agents /62

Unit 2 代理邀约 Agents Offer /65

Unit 3 代理申请 Agent Application /70

Unit 4 欢迎新代理 Welcome New Agent /75

CHAP 订单操作函电

04 Order Operation Letters

对于外贸业务员来说,询盘、发盘与还盘的订单操作流程,是在双方正式签约之前最重要的工作,直接影响合同的签订及以后的履行,关系双方的经济利益,需要谨慎处理。

PART 1 询盘函电 Inquiry Letter /78

Unit 1 普通询盘 A General Inquiry /78

Unit 2 具体询盘 A Specific Inquiry /81

Unit 3 回复无效的询盘 Response to an Invalid Inquiry /83

Unit 4 回复目的不明的询盘 Response to an Unknown Inquiry /86

Unit 5 客户各种问题的解答 Answering Customers' Questions /88

PART 2 发盘函电 Offer Letter /90

Unit 1 发盘术语 Terms of Offer /90

Unit 2 发盘注意事项 Notes of Offer /91

Unit 3 实盘和虚盘 Firm Offer and Non-firm Offer /93

Unit 4 回复客户的询价 Response to Customer Enquiry /97

Unit 5 主动给客户发盘 Take the Initiative to Offer Customers /101

PART 3 还盘函电 Counter-offer Letter /103

Unit 1 受盘人提出新发盘 The Offeree Made a New Offer /103

Unit 2 对还盘的答复 Answer to a Counter-offer /105

Unit 3 拒绝客户的要求 Rejecting Customers' Requests /109

PART 4 其他函电 Other Letter /112

Unit 1 通知客户价格调整 Informing Customer of Price Adjustment /112

Unit 2 商定佣金 Commission Discussion /115

CHAP 接受与签约函电

05 Acceptance and Contract Letters

在大致确定订单事项后，对外贸易的双方就可以展开实质性合作了。除了通过来往函电确认成交并签约，外贸公司在签约后还要准备生产前样品和向供应商下单，为正式生产做准备。

PART 1 建立合作关系 Create a Partnership /120

Unit 1 客户接受发盘 Offer Acceptance /120

Unit 2 开具形式发票 Sending PI /122

Unit 3 订单确认函 Order Confirmation Letter /124

Unit 4 感谢客户订货 Thank You for Letter of Order /128

PART 2 签约成交函 Letter of Signing /130

Unit 1 邀请签约 Invitation to Sign Up /130

Unit 2 确认收到合同 Contract Received Confirmation /133

Unit 3 合同条款 Contract Clauses /135

PART 3 生产前准备 Pre-production preparation /138

Unit 1 准备样品 Preparing Samples /138

Unit 2 向供应商下单 Placing Order to Vendor /144

CHAP 生产与装运函电

06 Production and Shipment Letters

对于外贸公司来说，价格、质量和交货期是最重要的经营要素。而质量和交货期又与生产和装运息息相关，因此在客户下了订单之后，外贸业务员要密切关注订单的运行，并及时与客户沟通。

PART 1 跟踪生产过程 Tracking Production Process /148

- Unit 1 产前变动 Preproduction Variation /148
- Unit 2 告知客户生产情况 Advising the Production Status /151
- Unit 3 第三方验厂 Factory Audit /154
- Unit 4 请第三方验货 Applying 3rd Party for Inspection /159
- Unit 5 未通过验货 Failure in Inspection /162
- Unit 6 申请重验 Requesting a Re-inspection /164

PART 2 装运环节 Shipping Links /166

- Unit 1 讨论装运细节 Shipping Details Discussion /166
- Unit 2 告知客户装运情况 Keeping Customer Informed of Shipment Status /170

CHAP 支付结算和信用证

07 Payment, Settlement and Letter of Credit

在国际贸易中，买卖双方签订销售合同后，最重要的就是货款的结算，对于货款支付时间和支付方式等都需要企业倍加小心。而信用证是国际贸易中使用最广泛的结算方式，需要重点把握。

PART 1 支付结算事宜 Payment and Settlement Matters /176

- Unit 1 提供单据并催款 Documentary Submission and Payment Push /176
- Unit 2 请客户提供银行流水单 Asking for Bank Statement /179
- Unit 3 收到客户回应 Receiving the Response from Customers /181
- Unit 4 告知客户收到款项 Informing Clients of Receiving Funds /184

PART 2 关于信用证 About L/C /186

Unit 1 请客户接受信用证差异点 Proposing Acceptance
Discrepancy of L/C /186

Unit 2 请客户更改信用证 Proposing Amendment to L/C /188

Unit 3 收到客户回应 Receiving the Response from Customer /190

PART 3 新支付结算方式 New Payment Settlement /192

Unit 1 申请新的付款方式 Requesting New Payment Methods /192

Unit 2 回复新付款方式 Responding by New Payment Methods /195

CHAP 保险与售后函电

08 Insurance and After-sale Letters

在订单操作过程中, 外贸业务员需要处理好保险问题, 以免在发生意外后, 双方因保险索赔问题产生纠纷。在售出产品后, 应及时跟进, 询问产品和市场情况, 改进产品和推荐相关产品, 以维系客户关系。

PART 1 与保险有关的函电 Insurance Letter /200

Unit 1 应记载的内容 Contents to be Recorded /200

Unit 2 常用术语和句型 Common Terms and Sentences /201

Unit 3 样函 Sample Letter /202

PART 2 往来商议保险条款 Insurance Terms Negotiation /205

Unit 1 安排投保事宜 Arranging Insurance Cover /205

Unit 2 收到客户回应 Receiving the Response from Customers /208

PART 3 售后跟进函电 After-sale and Follow-up Letter /211

Unit 1 跟进产品销售情况 Following up Product Sales /211

Unit 2 掌握最新市场动向 Mastering the Latest Market Trends /214

Unit 3 提供改进方案 Solutions to Defect /216

Unit 4 推荐相关产品 Recommending Related Products /219

CHAP 投诉与索赔函电

09 Complaints and Claims Letters

客户投诉或客户索赔是很多外贸业务员常常遇到的问题，不管是货物迟交、少交、损坏还是其他品质问题，都可能造成外贸双方合作关系出现裂痕。对此，外贸业务员要积极沟通，第一时间处理并给出答复。

PART 1 处理投诉问题 Handling Complaints /222

Unit 1 处理数量不足投诉 Handling Insufficient Quantity Complaints /222

Unit 2 处理错发货物投诉 Handling Wrongly Delivery Complaints /225

Unit 3 处理品质投诉 Handling Quality Complaints /228

Unit 4 处理误期投诉 Handling Delivery Delay Complaints /232

Unit 5 处理服务投诉 Handling Service Complaints /235

PART 2 索赔函电 Claim Letter /238

Unit 1 客户提出索赔 Compensation Claim /238

Unit 2 确定赔款金额 Determining the Amount of Compensation /241

Unit 3 请求分期赔款 Asking for Installment /243

Unit 4 请求延期赔付 Asking for Deferred Compensation /245

Unit 5 商议代替赔款的方式 Negotiation for Alternatives /248

Unit 6 拒绝向客户赔款 Declining a Request For a Claim /250

CHAP 其他外贸函电

10 Other Foreign Trade Letters

外贸业务员平时还需要处理一些不一定直接与工作相关的相关函电，如日常通知、节日问候、生病慰问和升职祝贺等。这些函电尽管不与生意直接挂钩，但对于维护新老客户关系具有十分重要的作用。

PART 1 日常通知函电 Daily Inform Letter /254

Unit 1 通知邮箱地址变更 Notice on Change of Email Address /254

Unit 2 通知公司地址变更 Notice on Change of Company Address /255

Unit 3 通知公司新规定 Notice on Change of Policy /257

Unit 4 通知离职 Notice on Resignation /259

Unit 5 通知休假 Notice on Holiday Closing /261

Unit 6 通知复工 Notice on Returning to Work /263

PART 2 问候函电 Greetings Letter /265

Unit 1 圣诞节问候 Christmas Greetings /265

Unit 2 新年祝愿 New Year Greetings /267

Unit 3 感恩节问候 Thanksgiving Greetings /269

Unit 4 开斋节问候 Eid Greetings /271

PART 3 其他函电 Other Letter /273

Unit 1 自动回复函 Automatic Response Letter /273

Unit 2 请求客户推荐 Requesting a Recommendation from Customers /275

Unit 3 生病慰问函 Getting Well Letter /277

Unit 4 赠送礼物 Gift Giving /279

Unit 5 升职祝贺 Congratulations For Promotion /282



CHAP01 外贸函电基础知识

Basic Knowledge of Foreign Trade Letters

在学习外贸业务流程之前，需要先掌握外贸函电的基础知识，包括外贸相关知识、外贸函电的常用术语及外贸函电的写法和格式。

PART 1 外贸 Foreign Trade

PART 2 外贸函电常用术语 Essential Terms of Foreign Trade Letters

PART 3 外贸函电 Foreign Trade Letters

PART 1 外贸 Foreign Trade

Unit 1 常用术语
Essential Terms

在外贸函电中，会出现一些高频的词语或短语，不管在哪个环节都可以使用。下面来了解一下这些常用术语。

1. be in the market 要买或卖**【双语例句】**

Please advise us when you are in the market.

如果你有意做生意，请通知我们。

【用法解析】

“be in the market for ...”，是指“想要购买……”。在外贸函电来往中，如果对方暂时不感兴趣，这个短语可委婉表示“我们有机会再合作”。

2. for your information 供你参考**【双语例句】**

For your information, we are sending you the sample and catalogue.

我们寄上样品和目录供你方参考。

【用法解析】

需要了解的是，在邮件末尾可以使用“for your information”的缩写“FYI”，表示邮件中包含的信息对于收信方是有价值的。

3. as soon as possible (ASAP) 尽快**【双语例句】**

Please revise and resend the letter to us ASAP, thanks!

请将信尽快修改后重新发给我们，谢谢！

【用法解析】

“ASAP”的字面意思是尽快，在邮件中使用时，它的隐藏含义是，要求收信方迅速执行邮件中的请求或命令。

4. on receipt of 一经收到（即刻）

【双语例句】

On receipt of your check, we shall ship the goods immediately.

收到贵方支票后，货物将会立即装运。

【用法解析】

“on receipt of”强调的是如果收到的话，将会采取什么行动。因此常用于督促对方采取行动的函电中。而表示已收到时，使用“in receipt of”，例如，“We are in receipt of your letter of the 15th.（我方已收到你方 15 日来函）”。

5. comply with 依照；符合

【双语例句】

I'm sorry I can't comply with your request.

很抱歉，我不能答应你的请求。

【用法解析】

“comply with”有两种适用情景，一是表示接受或拒绝对方的要求时，二是表示是否与要求或规定相符。

PART 1 外贸 Foreign Trade

Unit 2 成本加运费 Cost and Freight

成本加运费（Cost and Freight），缩写为 C&F、CFR 或者 CNF，是指国际贸易中，卖方将货物装上运输工具并支付起运港至目的港运费。按