

74

43
Z78J

实用职业英语系列丛书

商务英语实例与技巧

Practical Business English

周真 张晓林 编著

云南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务英语实例与技巧/周真,张晓林编著. —昆明:
云南大学出版社, 2001 2

(实用职业英语丛书)

ISBN 7-81068-237-7

I. 商… II. ①周… ②张… III. 商务—英语
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 09652 号

商务英语实例与技巧

周真 张晓林 编著

*

责任编辑:伍 奇

封面设计:刘 雨

云南大学出版社出版

*

开本:850×1168 1/32 印张:5.5 字数:131 千

2001 年 1 月第 1 版 2001 年 1 月第 1 次印刷

印数:0001-3000

*

ISBN 7-81068-237-7/G·191

定价 9.50 元

前 言

随着我国与世界各国间联系和贸易往来日益频繁,商务英语已成为广大国际商务人员日常工作中的重要交际工具。在国际商务活动中,愈来愈多的人需要用英语进行各种商务联系。本书的编写正是为了帮助现在和未来的国际商务工作人员尽快地掌握商务英语的运用,以便顺利地进行各种国际商务联系。

《商务英语实例与技巧》的特点是方便、实用。所采用的范例都有中英文对照,例文后附有其它的相关例句,以便读者根据实际需要选用。每章后附有词汇表,便于读者查阅。本书材料翔实,语言规范,各类实例典型、实用。既为初通英文的商务工作者提供了准确易懂的语言材料,又可帮助有一定英文基础,涉足国际商务不久的读者熟悉相应的业务。

本书第四至七章为周真编写,第一、二、三、八章为张晓林编写。

编 者
2001.1

目 录

前 言	(1)
第一章 如何写商务书信	(1)
一、商务书信的原则	(2)
二、商务书信的格式	(3)
第二章 询问信及相关回函	(7)
索取产品目录询问函	(8)
索取产品目录回函	(9)
询问产品情况	(12)
答复询问产品情况	(14)
要求报价	(16)
回复报价	(18)
询问延迟装运事由	(20)
解释延迟装运	(22)
征求同意使用版权所有材料	(24)
允许同意使用版权所有材料	(27)
查询会议设施	(29)
答复查询会议设施	(31)

第三章 通知与确认	(35)
通知调价	(36)
通知更换经理	(38)
通知地址变更	(39)
通知未收到货款	(41)
通知安排约会	(43)
确认代理协议书条件	(45)
确认订购	(47)
确认口头协议	(48)
确认约会	(50)
确认预定会议场所	(52)
第四章 建立业务关系与咨询	(56)
寻求建立业务关系之一	(57)
信用咨询之一	(59)
回复信用咨询之一	(61)
信用咨询之二	(62)
回复信用咨询之二	(64)
寻求建立业务关系之二	(65)
信用咨询之三	(68)
回复信用咨询之三	(70)
欢迎建立业务关系	(71)
指定代理商	(73)
第五章 业务磋商及订单执行	(77)
发盘	(78)

还盘之一	(80)
还盘之二	(82)
接受发盘	(84)
寄送售货确认书	(86)
签退售货确认书	(87)
要求速开信用证	(88)
通知开出信用证	(90)
通知装运函	(92)
寄装运单	(93)
第六章 投诉与索赔	(97)
提出发票错误	(99)
承认发票错误	(100)
申诉商品损坏	(102)
申诉处理	(103)
交涉短交货物	(105)
船运公司理赔答复	(108)
投诉货物损坏	(110)
拒绝受理投诉	(112)
对货物质量提出索赔	(114)
理赔信	(116)
第七章 公司内部便函	(120)
标准便函	(121)
通知便函	(124)
(会议通知 公布人事任命 通知暂时冻结人事)	
政策与程序便函	(130)

(预支旅费 重申禁烟政策 关于对外发布信息的规定)	
要求与建议便函	(135)
(加强信贷控制 对建议招聘销售助理的指示)	
日常工作便函	(139)
(盘点计划 建议增加销售额的办法 研讨办事问询与答复)	
第八章 社交及其他信函	(146)
请贴式邀请信之一	(147)
请帖式邀请信之二	(148)
邀请参加展览会	(148)
感谢客户长期支持	(150)
祝贺开业	(152)
给商界朋友的慰问信	(154)
吊唁信	(155)
道歉信	(157)
申请职位	(159)
辞职信	(161)
推荐信	(163)
恭贺信	(165)

第一章 如何写商务书信

How to write Business



在瞬息万变的现代社会,商务书信无论在以往的邮递往来中,还是在当今的电传、传真及电子邮件中,始终以提高效率为重点,以简洁明了、开门见山、直入本题为特点。为此,书写商务书信时,我们应切记以下原则。

一、商务书信的原则

1. AIDA

(1)Attention 引人瞩目

为了达成与对方交易的目的,首先必须引起对方的注意,让事务繁忙的收信人愿意仔细阅读你的信件。

(2)Interest 激发兴趣

一封商务书信,无论内容多么完备,如果激发不了对方的兴趣,一切枉然。至于如何激发兴趣,则因人而异。如对收信人的性格和兴趣有所了解,会事半功倍。

(3)Desire 诱发意愿

只是激发兴趣而不能诱发意愿,这样的商务书信只能算是半途而废,必须乘胜追击,诱发对方的意愿,使其愿意按我方的提案进行交易。

(4)Action 促成行动

采取有效的办法促成行动,不要让收信人感觉到麻烦而无暇回应。

2. 6C's

(1)Clearness 清晰明了

清晰的信文便于阅读,使收信人阅后能明白要旨。

(2)Correctness 行文正确

信文写得正确,可以避免不必要的误会。

(3)Conciseness 简洁有力

简洁的商务书信应尽量避免客套而无谓的官样文章,句子不宜太长,以免造成阅读困难,并尽量选用简单常用的词汇,深奥难明的词汇只会令读者敬而远之。

(4)Consideration 考虑周全

陈述内容时,要斟酌最恰当的陈述方式,不仅要考虑自身的利害关系,也要考虑对方的切身利益,以增加对方做出行动的机会。

(5)Character 展示个性

创造独特的语言及多角化的思考方式,用具有新意的构想给对方留下强烈的印象与感觉。

(6)Courtesy 谦恭有礼

要以礼待客,不可于字里行间得罪客户,而应在信中争取客户,建立友谊。

二、商务书信的格式

普通英语书信的格式在“实用职业英语系列丛书”之《英语实用文体写作详解》中有详尽介绍。此外重点说明一下商务书信的格式。英语商务书信在书写格式和表达方法上与汉语的商务书信不一样,主要体现在信封写法和书信格式上。

1. Envelope 信封写法

与汉语信封写法不同,发信人的姓名地址应写在信封正面的左上角;收信人的姓名地址应写在信封正面中央稍稍偏右处。按顺序应先写姓名,再写地址。地址要按“门号、街道、城市、省份、国家”的顺序写。英语信封分齐头式和向右缩进式两种。

2. Layout of a Letter 书信格式

商务书信的主要构成部分为:信头(letterhead)、发信日期(date)、收信人名称及地址(inside Address)、称谓(salutation)、信文(body)、结束敬语(complimentary Close)及写信人签名(signature)七部分。

(1) Letterhead 信头

信头常置于信纸的上方,通常采取印刷方式,由公司名称、地址、联络号码(电话\传真\电传\电子邮件号码)等构成。

(2) Date 日期

日期有英式(日、月、年)及美式(月、日、年)之分,最好避免只使用数字,如4/6/2000,因收信人可能无法确定该信件是于4月6日还是6月4日写的。

(3) Inside Address 收信人名称及地址

按次序应包括收信人姓名、职位、部门、收信人公司名称及地址。如不知道收信人姓名,可以用职位名称(如Export Manager)或用一般称谓(如Dear Sir/Madam)。

(4) Salutation 称谓

称谓因人而异,后面的标点符号有英式(逗号)和美式(冒号)之分。如已知收信人姓名,可直接把姓氏或名字用入称谓里。如只知对方职位,而不知对方性别时,可用Dear Sir/Madam。如收信人是公司,可用Dear Sirs或Gentlemen。

(5) Body 信文

信文是信函的主体,必须写清事情原委,说明重要事项,不宜拖泥带水,让收信人无暇细读而束之高阁。

(6) Complimentary Close 结束敬语

结束敬语相当于中文的“谨启”、“敬复”等,后面用逗号,较

常用的有: Sincerely, Yours faithfully, Yours truly 等, 也可使用: Sincerely Yours, Faithfully Yours, Cordially Yours, Truly Yours 等。

(7) Signature 写信人签名

签名必须是亲笔签名, 下一行再打出姓名全称, 姓名全称下可附写信人的职称和头衔。如果女性希望注明自己已婚或未婚, 可在签名前用括号注上 (Miss 或 Mrs.), 如果认为没有必要注明自己是否已婚, 可用 (Ms), 以便对方回信时知道如何称呼自己。

除以上七个主要部分外, 根据需要, 亦可增加以下部分: 辩识记号 (identification marks)、附件 (enclosure)、附言 (postscript)、特定收件人 (particular address)、信件主题 (subject)、参考号码 (reference number)、副本 (copy) 等。

为了减少篇幅, 以后各章节介绍的信例中, 信头、日期、收信人姓名及地址、签名, 一律从略。

Letterhead 信头	
Reference Number 参考号码	Date 发信日期
Inside Address 收信人姓名及地址	
Particular Address 特定收件人	
Subject 信件主题	
Salutation 称谓	
Body 信文	
Complimentary Close 结束敬语	
Signature 签名	
Typed Signature 写信人姓名全称	
Title 写信人职位和头衔	
Identification Marks 辨识记号	
Enclosure 附件	
Postscript 附言	
Copy 副本	

为了减少篇幅,以后各章节介绍的信例中,信头、日期、收信人姓名及地址、签名,一律从略。

第二章 询问信及相关回函

Inquiries and Response



询问信是最常见的商务书信之一,一封询问信就意味着一次销售的黄金机会。询问信涉及商业活动的各个方面,如索取免费样品或资料,了解最新市场价格及优惠条款,调查某公司或某个人的资信情况,询问某种原因,征求同意某项活动及查询有关信息等。

询问信应该包括得知收信人公司名称的渠道,简单介绍自己的公司,说明需要查询的原因和事项,然后提出相关要求。

主题

索取产品目录询问函

Request for Catalogue

Dear Sir/Madam,

We have seen your advertisement in the "Life" and know that you are one of the biggest manufacturers of laptop computers.

We have received a number of inquiries for laptop computers which we think will have great demand here.

It would be helpful in selling your products if you could send us catalogues and samples.

We look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

(Signature)

Wang Hongming

Sales Manager

译文

敬启者：

我方在《生活杂志》中看到贵公司的广告，知道贵公司是手提电脑的最大生产商之一。

由于我方收到大量有关手提电脑的查询，因此估计本地市场将有极大的需求。

如贵公司能提供产品目录及样品，将有助我方在本地市场的推销工作。

期盼尽快得到贵公司的回复。

营业部经理
王洪明 谨启

同类例句

1. We have obtained your name and address from "the Business World".

我们从“商业世界”上得知贵公司的商号和地址。

2. We would appreciate your catalogues and quotations.

盼能惠赐贵公司的商品目录和报价单

3. Your early reply would be very much appreciated.

若贵方能早作答复，则感幸甚。

主题

索取产品目录回函

Reply to the Request for Catalogue

Dear Mr. Wang,

Thank you so much for your inquiry about our laptop computers, in response to which we have sent today a copy of our illustrated catalogue and details of the specifications.

The catalogue “tells it all”, so I do not need to expand on our products in this letter. We pride ourselves that the quality of our laptop computers is only half of this story. Our service and supply support is the other half.

Our representative, Harry Reynolds, will be in Beijing next month and he will call to make an appointment. When he calls, he will ask some preliminary questions to prepare himself to show you the best laptop computers for your situation.

Thank you again for your inquiry. We look forward to the possibility of serving you for years to come.

Sincerely,

(Signature)

Demien Carr

Marketing Manager

同类例句

1. We are enclosing our latest illustrated catalogue together with the

• 10 •