



51725

# 商业英语书信的艺术

■ 张象济 编著

■ 山西高校联合出版社

(晋)新登字 8 号

英语商业书信的艺术

张象济 编著

\*

山西高校联合出版社出版发行

(邮编:030012 太原市南内环街 31 号)

山西省统计局印刷厂印刷

\*

开本:787×1092 1/32 印张:7.25 字数:155 千字

1994 年 7 月第 1 版 1994 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册

\*

ISBN7—81032—643—0

H·149 定价:6.00 元

# 序

这是一本献给年轻人的书，更是一本献给有志于在商业上创造灿烂人生的年轻人的书。

我永远不会忘记在我穷途末路只好在一家书店干店员时刘和亭老师对我说的话：“在学校能念多少书？生活上用到甚么就念甚么，这样才真有用。”

于是，干店员时我念有关干店员的书；干推销员时我念有关推销的书；干秘书时我念有关秘书的书（包括英语书信的书）；干经理时我念有关管理的书。就连娱乐也一样，打保龄球时我看打保龄球的书；打网球时我看打网球的书；下围棋看下围棋的书。

只是，除了“生活上用到甚么就念甚么”外，我还瞄着下一个目标，希望从书上找到下一步我可能用到的知识。

就这样，以一个半路出家的生意人，结合了实际经验和书本知识，我掌握了“英语商业书信的艺术”，并以此心得屡次获得了我自认为满意的效果。

时间催人老，我考虑下一步要干甚么。念及从前母校老师对我的教诲，念及养我育我的家乡，念及家乡现在的小兄弟、小妹妹们需要更宽广的出路，念及我个人的能力，也念及在“改革开放”的形势下社会上正缺少甚么样的人材，我编成这本书。原意是在我退休后回母校去给有意将来从事国际贸易的小兄弟、小妹妹们开一门英文商业书信的课，就以

这本书作讲义。

正因为本来想用它作讲义，且是由我个人讲，所以不曾花大力气作非常详细的说明；那是准备在讲堂上作的。也正因为当时是准备给高中学生用的，所以所采用的例子都力求浅显，力求实用，希望一个认真的高中程度的人就能读懂。然而，“麻雀虽小，五脏俱全”，这本书欲将商业上可能发生的各种情形都作了设想，都作了解决问题的举例。从书信的格式、书信的内容（如询问信、答询信、订货信、推销信、信用信、催收信、应征信、甚至慰问信等）到写信的态度，都作了讨论。

这里需要指出的是，本书特别强调写信的态度。我们中国有句老话：“将心比心。”作任何事如能将心比心，想不会有解决不了的问题。但为怕读者认为这是陈词滥调，容易忽略，所以书里特别使用“为对方着想”一词，要求写信人本着这种精神写商业书信。为对方着想！这是商业成功的唯一重要观念。货要卖出去，账要收回来，客人要越来越多等，生意人就必须时时抱着“为对方着想”的态度与人沟通，包括写商业书信。希望读者在读这本书时能仔细体会、熟练掌握这一极重要的原则。

时代已经变了，我们已不处在新中国建国前的半封建半殖民地时代，我们面临着一个地球变得越来越小的时代。我们所掌握的英语商业书信艺术，不再是为买办服务；我们是要巧妙地掌握它面向着激烈竞争的世界，争回我们应得的。在商业上，英语已是世界语。有志为自己、也为祖国创业的年轻人呀，你得立刻行动，掌握住这一利器。

时代还将继续变，也许随着人们观念的改变，写商业书信的态度和格式还会变。作者将一直注视着这方面的变化，在

将来再版时增加更新的资料和观念。

最后，容我在此感谢寿光新华书店黄炳光经理，是他的眼光、奔波和努力使本书得以出版；容我在此感谢老同学刘树桢先生，是他的勤奋改正了原稿中的错误。如仍有错误，是作者的责任，也请各先进及热心读者指正。

张象济

1993. 3. 14



# 序

张象济先生寿光县北洛乡贾庄人。抗日战争后期曾就读于山东省立第十五联合中学（现寿光县第三中学）高二级。1948年随国防医学院去台，因涉嫌亲共蒙冤入狱达10年之久。60年代初出狱后，经原十五联中校长刘和亭老师指拨，重振精神步入陶朱生涯。经商卅余载，历经磨炼，百折不挠，积聚商海拼搏之经验，写出《英语商业书信的艺术》一书。象济学兄一片赤子之心，不忘故乡养育之恩、母校师长教诲之情，毅然决定将其书稿版权赠送母校，以激励后学。本书集象济学兄卅年贸易工作经验之精萃，详尽阐述了英语贸易信函的种类和写法，对各种商业信函的行文方式做了细致的分析比较，通过大量事例重点讲解了商业信函的特征。大量课后练习更能加深读者对所学内容的理解。

我曾将本书复印稿介绍给中国人民大学贸易经济系专业外语教师檀文茹女士，请其在教学中使用。学生反映：这本书通俗易懂，可读性强，实用，是一本难得的自学读物和教学参考书。

我是1989年读到该书复印稿的，曾向几家出版社推荐，多半由于发行原因而未达成出版共识，以致未能及时同广大书友见面，以早飨读者。从社会效益看，这不能不说是一种损失。随着我国经济体制改革的深入发展，市场经济体制的建立和或迟或早关贸总协定缔约国地位的恢复，我国的对外

经济交往和国际贸易业务必将有一个大幅度的增长，势必有更多的青年人加入国际经济贸易活动的行列。他们需要掌握英语商业信函书写规范。本书在此时出版，也算“亡羊补牢”。

象济学兄要我为他的大作写序，我愿藉此机会将它推荐给广大读者，并祝贺本书的出版发行。

中国人民大学贸易经济学教授

夏光仁

1993年5月于北京

夏光仁，寿光县稻田镇官路村人，1929年3月生，1942—1945年就读于十五联中王望分校。现为中国人民大学教授，著名商业企业管理专家，全国优秀教师，享受政府特殊津贴。



# 目 录

1. 商业书信是一种沟通艺术 .....	(1)
2. 字的选择与句子的构成 .....	(19)
3. 商业书信的格式与写法 .....	(32)
4. 切勿用陈词滥调 .....	(66)
5. 信要易读 .....	(80)
6. 询问信、答询信、订货信 .....	(101)
7. 诉求及其处理 .....	(119)
8. 信用信与催收信 .....	(141)
9. 推销信 .....	(165)
10. 代理商 .....	(177)
11. 运输 .....	(186)
12. 应征信 .....	(194)
附录 .....	(209)

少年不识愁滋味，爱上  
层楼；爱上层楼，为赋  
新词强说愁。

——辛弃疾

## 1. 商业书信是一种沟通艺术

商业书信，像任何其它沟通手段一样，目的在把自己的意见告诉对方，并得到自己希望的反应。但是它比面对面的沟通难得多，对方看不到你的表情、动作，也听不到你的声音；只能藉白纸黑字清楚地了解你的意思，并作出你所希望的反应。

所以在写信以前，必须先明确两件事：

要向对方说什么？

要怎样说才能达到目的？

如果连自己要说什么都不清楚，那真如辛弃疾说的，“为赋新词强说愁”了。然而不幸的是，许多写商业书信的人在写信的时候，不曾深切思考过这两个要点。

### 1) 要向对方说什么

写信人在写信前必须先明确自己写信的目的。是推销一项产品？是向对方讨债？诉求赔偿？表示祝贺？不管你要说什么，总得把目的弄清楚，不能仅凭反射，否则目的不能充分地表达出来。下面两封信是在同一情况下写的，请比较哪一封信的写信人在写前充分动过脑筋，哪一封信能使写信人达到他所要表达的目的。

Dear sir:

We are sorry that we can not fill your order of November 5 for 12 dozens of men's shirts to retail at \$ 2. 25 because we are no longer manufacturing them.

We have gone into the production of more expensive shirts for men. In the event that you need any of these, we will be glad to serve you.

Yours truly,

Dear Mr. Wiley:

We regret that we cannot fill your order of November 5 for 12 dozen men's shirts to retail at \$ 2. 25.

We have found that men are demanding a shirt that will wear longer and look better than those that can be made to sell at \$ 2. 25.

In order to meet this demand, we have designed " The Monitor," a genuine broadcloth, preshrunk shirt to sell at \$ 3. 50. These shirts will give you, the dealer, a larger margin of profite; they will enable you to take advantage of our national advertising campaign which features " the Monitor"; they will help to convince your customers that your store carries quality merchandise.

The enclosed post card lists the wholesale prices for " The Monitor." If you will sign and mail it today, a supply of these high — quality shirts will reach you within a week to bring you added profit and satisfied customers.

Sincerely yours,

这两封信的基本不同处在于写信人是否在写信前动过脑筋，是否选择了最恰当的字来清楚地表达出他的意向。可以看出，第一位写信人在写信前没思考，他只是反射，可想而知，他的信不会有什么效果。但第二位写信人就不一样了，他曾对问题作过分析，知道应该说什么。他不仅婉拒了2.5元衬衫的订单，并且告诉对方买高价衬衫对他有什么好处。他的这封信的优点，即在他写信前对问题作过分析，能达到推销高价衬衫的目的。

## 2) 要怎样说才能达到目的

在确定了要说甚么以后，接下来便要考虑怎么说才是最好的说法，要用甚么技术和特点才能使收信人作出自己所希望的反应。自然，礼貌，真实及有帮助性，都是最起码的条件。但要如何才能使写的信不露痕迹地表露出这些特色而为对方欣然接受，便要作进一步的努力了。其中最重要的有：为对方着想；适合对方的口味；有自己的风格。

### (1) 为对方着想

过去有人以为写商业书信要了解推销心理学，写信态度要正确，还要在信中应用一些心理学的技巧。事实上，不必管这么多，只要记住一个原则就行：我们希望他所作的事对他自己有利，这就是“为对方着想”(Your attitude)的原则。如果你写的信能使收信人感到他如果接受你的意见，对他自己有利，他一定会接受的，你写信的目的便达到了。这一原则是所有商业书信中最重要的原则。遵从这一原则，写信人站在对方立场说话，不能简单地说“我们希望你下多少订单”；而是告诉他“如果你对这一商品下多少订单，你可以获得多少利润”。这是人的通性，人们不喜欢听到他“应该”同

意的话，却喜欢为了他自己的利益而接受你的建议。

下面两封信是为了同一目的而写，但须注意二者之间的不同，也想想哪种写法较有说服力：

Dear sir:

Enclosed is a questionnaire we are sending to all our retail stores in this area.

Will you please answer as soon as possible? It's essential that we have an immediate reply because we are delaying plans for this year's sales training program untill we get replies.

I know that questionnaires are often a nuisance, but I hope yor will recognize the need for this one.

Very truly yours,

Dear Mr. Flemming:

The enclosed questionnaire was designed to give us information so that we can make this year's sales training program most useful to yor and your sales force.

Your opinions about past programs and our tentative plans for this year will help us to serve your needs. If yor will fill out and return the questionnaire as soon as possible, we can let yor and our other dealers know promptly about the changes recommended.

We will greatly appreciate your assistance in this important phase of our training program.

Sincerely yours,

这种“为对方着想”或者说“站在对方立场说话”的原则（如上面第二封信的写法），是永远应该遵守的。纵然是一

封极单纯的催收货款信，也应遵从这一态度去写。请看下面的这一催收信中的一段：

As a businessman, you must realize that your most valuable asset is your credit reputation. Without it, you cannot long remain in business. We know that you would not willingly lose this priceless possession for a mere \$ 70. 12 the amount of our bill. By placing your check in the mail today, you will help to keep your business on that firmest of foundations — a sound credit rating.

再看下面这两段应征信有什么不同：

I happened to see your advertisement for a junior chemist in this morning's paper, and I should like to have you consider me as an applicant for the position. I am very much interested in working for your company because I have heard of its liberal attitude toward employees.

My four year's education in chemical engineering at the University of Michigan and two summers working as chemist's assistant at the Dow Chemical Company should prove to be valuable in the position of junior chemist, which you advertised in this morning's Daily News.

不同之处只在第二封信完全以对方利益为出发点，告诉对方自己有能力胜任这份工作。

这种以“为对方着想”的原则，不仅在措词上应该如此，而且在态度上也应如此。时时刻刻记得对方的利益，你所写的信，不仅能具体地指出对方的利益，也可使对方感到愉快，喜欢读你的信，从而增强了说服力。如果你有兴趣，请随便看看常见于各种杂志的这一类广告词：

" A trip through the Great West will give you endless hours of sheer delight, hours spending in riding, swimming, hiking, or in just gazing the magnificent views spread out before you. "

——如果你正有旅行或休闲的打算，看了这种广告你能无动于衷吗？

" A small investment in tires now will bring you great economy and the secure knowledge that your family is safe on Firestones. " ——你会不考虑用这家的轮胎吗？

" You relax, have fun, never worry about tire trouble when you equip your car with world-famous, quick-stopping, longer mileage U. S. Royal Masters! " ——这是另一种为对方设想的买轮胎的广告。

很多人只想把自己的希望告诉别人，让别人按自己的意图办事，这在商业书信上是行不通的。所以，在写商业书信时，必须把自己忘记，想着对方，让你的问题，你的产品，你的愿望变成对方的利益，才会被对方所接受。

但是在以“为对方着想”的原则写商业书信时，最要注意的是，为对方设想并不是用甜言蜜语欺骗对方。诚心诚意是第一重要的。要知道收信人最能分辨出你是不是在玩权术甚或是诈术。果真你的信毫无诚意，那便是画虎不成反类犬，你将永远失去这一贸易对象。

## (2) 适合对方的口味

因为写信的态度是在为对方设想，所以所使用的话语会令对方感到如遇故知，双方距离自然拉近。千万不要使用太专业化的语言。请看下面的例子：



Dear Mr. Blane;

Surrender of the policy if permissible only within the days attendant the grace period on compliance with the citation relevant options accruing to the policy so we are estopped from acquiescing to a surrender prior to the policy's anniversary date. We are confident that an investigation relevant to the incorporation of this feature will substantiate that the policy is not at variance with policies of other companies.

Yours truly,

这个例子真令人迷惑不解。无怪回信竟是这样的：

Dear Mister;

I am sorry but I don't understand your letter. If you will explain what you mean, I will try to do what you ask.

Yours truly,

Henry Blane

由于在写商业书信时，多半不能清楚地了解对方的学历及经验，所以要避免用太专业的技术名词及术语。进一步讲，如果你已清楚了解对方的身分，不妨用对方所熟悉的名词和术语，使他更有亲切感，也可减少篇幅。譬如说，如果你写信的对象是零售商，最令他感兴趣的是可以有多少利润可赚；如果收信人是女人，你可以强调产品的美观、吸引人的地方及流行性；如果收信人是男人，你就应强调产品的实用性、经济性及质地的优良。用一封信把一种高科技产品推荐给一般使用人，的确很难写好，这时就需高度技巧了。请看下面的例子：

Dear Mr. Barnes:

Just a brief note to thank you for your courteous attention to

my sales story when I called on you last Wednesday. It will be a pleasure to work with you in producing literature (letterpress or offset) to sell air conditioners. Remember the three men in the lower right-hand corner of the American League official score cards? They don't pitch. They don't bat worth a hoot. But they perform a very useful service—coaching. Our twenty-five years of "coaching" experience is available to aid you in producing literature that will sell your products.

Sincerely yours,

给特定团体写信，也应用特定团体所熟悉的语言。下面是一封写给一群小孩子催他们订阅一种儿童杂志的信的例子：

Dear Friend:

Remember the circus Dad took you to and how that fellow at the side show cried, "Hurry! Hurry! Hurry! See the best show in town!"

Well, we feel just like that fellow at the circus. We want to holler, "Hurry! Hurry! Hurry! Send in your renewal order to Boys' Life today!" We can guarantee you that it's the best "show" in town when it comes to giving you twelve months of swell fun and entertainment!

It isn't necessary to tell you all about the exciting serials and adventure stories and news pictures and all the other entertaining, exciting features in every issue, because you've been enjoying them for a whole year now and you know what's there. But golly! We do have to tell you that you'll be miss-