

姚佳斯 孙 艳◎主编

- ① 介绍商务电子邮件的特点和写作原则
无门槛地从头开始学英语。
- ② 商务英语E-mail情景范例丰富
应急时顺手拈来。
- ③ 电子商务沟通指南
助你开启电商新时代。



FOREIGN LANGUAGES PRESS



英文电子商务与电邮写作

主 编 姚佳斯 孙 艳

副主编 张 敬 夏百娜 林静怡

唐 枏



外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

英文电子商务与电邮写作 / 姚佳斯, 孙艳主编. — 北京: 外文出版社, 2016

ISBN 978-7-119-10126-2

I. ①英… II. ①姚… ②孙… III. ①电子商务—英语—电子邮件—写作 IV. ①H315

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第069178号

出版策划: 王京强

责任编辑: 施化敏 钱达仁

责任校对: 张志凡

装帧设计: 京珍文化(北京)有限责任公司

印刷监制: 冯 浩

英文电子商务与电邮写作

主编: 姚佳斯 孙 艳

出版发行: 外文出版社有限责任公司

地 址: 北京市西城区百万庄大街24号 邮政编码: 100037

网 址: <http://www.flp.com.cn>

电 话: 010-68320579(总编室) 010-68996179(编辑部)

印 刷: 北京飞达印刷有限责任公司

经 销: 新华书店 / 外文书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 19.5 字数: 257千字

版 次: 2016年8月第1版第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-10126-2

定 价: 49.00元

学语者图书编委会核心小组

总 策 划 王京强 郝 铭

执案编辑 吴 芬 王中南 刘晓娟

邵燕云 吴桂梅

编 委 学语者教学研究中心

(按姓氏笔画排名,排名不分先后)

王秋实	王翠芬	牛慧霞
牛雪莲	朱红梅	李俊青
李 因	李 扬	李文英
刘荷清	陈海花	宋建威
吴 丹	吴 瑜	苏安梅
张淑芳	张 婉	张 娜
杨 肇	周海岩	姜雪丽
施 波	姚佳斯	祝莉丽
黄 欣	淡晓库	常 波
蒋海文	程俊华	樊 玲

前言 PREFACE

Email 是现代职场白领们每天工作内容的重要部分，那么，您是否有足够的信心用英文写作电子邮件呢？

的确，写作英文电子邮件不是一件容易的事情。也许您是英文菜鸟，连基本的英文邮件的行文规范都弄不清楚；也许您英文功底不错，但是对于商务往来方面的题材仍觉得难以驾驭；也许您已经在英文环境中工作很久了，但是总觉得自己写的邮件和别人的来信或回信相比永远显得用词单调，文法别扭，不够漂亮。

别再为这些问题烦恼了，眼前这本精心编写的《万用电子商务与电邮》将为您高效快捷地解决职场英文电子邮件的各种难题。本书首先介绍了商务电子邮件的特点和写作原则，确保您的英文邮件行文格式标准而专业。同时我们收录了海量的主题场景、例句，设计了易于索引的目录，基本涵盖了工作生活的方方面面。无论您是联系公务还是与同事交流，这本书都能成为您的好帮手，为您提供写作范本和相关句型，您只需根据自己的具体情况替换出一部分内容就可以轻松搞定一封邮件。同样的意思，您可以尝试使用我们提供的不同的例句来丰富您的英文表达，假以时日，您的整体写作水平也会自然提升，写出一手漂亮的英文邮件指日可待！

本书的另外一个特色是增设了电子商务版块。最后，衷心希望本书能成为您贴心的英文参谋，在通向成功的商务之路上祝您一臂之力。

编者

目 录

开篇 商务电子邮件的特点和写作原则	001
-------------------------	-----

第一部分 商务英语 Email 情景范例	003
----------------------------	-----

第一章 业务往来 **Business**

1. 新品发布 Releasing New Products	6
2. 介绍产品 Introducing Products	9
3. 询价 Asking for the Price	12
4. 获取材料和信息 Acquiring Documents and Information	15
5. 报价 Quotation	17
6. 讨价还价 Counter Offering	21
7. 价格变动通告 Adjusting the Price	24
8. 下订单 Placing an Order	28
9. 确认订单 Confirming an Order	32
10. 通知装运 Notifying Shipment	36
11. 取消与更改订单 Cancelling and Changing an Order	40

第二章 业务开发与客户关系 **Emails for Developing Business and Business Relations**

12. 邀请潜在客户来访 Inviting Potential Clients to Pay a Visit	44
13. 与潜在客户安排会面 Arrangements for Meeting Potential Clients	49
14. 与客户会谈后的跟进 Follow-up After the Visit	53
15. 感谢合作 Thanks Note for Cooperation	57
16. 给老客户的回馈 Promotions for Regular Clients	61

第三章 付款与催款 **Payment and Pressing Payment**

17. 告知付款方式 Common Payment Terms	66
18. 催款收账 Letters for Pressing Payment	70
19. 感谢付款 Expressing Thanks for Footing the Bill	74

第四章 抱怨与投诉 **Emails for Making a Complaint**

20. 投诉发货疏漏 A Complaint about an Error in Delivery	80
21. 投诉产品质量 A Complaint about Product Quality	84
22. 投诉交货延迟 A Complaint about Delayed Delivery	88
23. 投诉服务不佳 A Complaint about Treatment	91

第五章 道歉 **Apologies**

24. 为缺席道歉 Apology for Absence	98
25. 为未能及时答复道歉 Apology for Delayed Reply	101
26. 为不能按时完成订单道歉 Apology for Delayed Order	105
27. 为延迟发货道歉 Apology for Delayed Shipment	109
28. 为货品质量瑕疵道歉 Apology for Flawed Products	113
29. 为账目出错道歉 Apology for Mistakes in Account	118
30. 为员工的行为道歉 Apology for Employee's Improper Behavior	122
31. 澄清责任与误解 Clarifying Duty and Misunderstanding	126

第六章 会议 **Meetings**

32. 会议通知 Meeting Notice	130
33. 更改会议时间 Changing Meeting Time	134
34. 参会邀请 Meeting Invitation	137
35. 接受邀请 Accepting Invitation	140
36. 拒绝邀请 Declining Invitation	143
37. 会议日程 Meeting Agenda	146
38. 会场预定及会务安排 Arranging Meeting Place and Affairs	149
39. 会后跟进 Follow-up of Meeting	152

第七章 各种日常工作邮件 **Letters of Daily Affairs**

40. 宣布培训计划 Announcement of Training Plan	156
41. 申请购买办公设施 Application for Purchasing Office Equipment	160
42. 公司裁员通知 layoff Notice	163
43. 节假日通知 Holiday Notice	166
44. 公司聚会 Company's Party.....	169
45. 请假 Asking for a Leave	173
46. 办公室琐事 Office Affairs	176

第八章 招聘与求职 **Recruitment and Job Application**

47. 确认收到应聘材料 Application Acknowledgement	180
48. 笔试和面试通知 Interview and Test Notification	183
49. 录用通知 Job Offer	186
50. 拒绝录用信 Candidate Rejection Letter.....	191
51. 求职信 Cover Letter.....	196
52. 简历追踪邮件 Resume Follow-up Email (Pre-interview Follow-up Email)	201
53. 面试追踪邮件 Post-interview Follow-up Email	203
54. 感谢并同意入职信 Job Offer Acceptance Letter	206
55. 拒绝接受职位信 Job Rejection Email	209

第九章 其他人力资源相关邮件 **Other Relevant Human Resources**

Emails

56. 欢迎新进员工 Welcome New Employee.....	214
57. 新任领导上任 Welcome New Leader	218
58. 晋升通知 Employee Promotion Announcement	221
59. 调职通知 Transfer Announcement.....	225
60. 加薪提议 Salary Increase Proposal.....	228
61. 辞职信 Resignation Letter	231
62. 告别信 Farewell Letter.....	235

第十章 祝贺信 **Congratulation Letters**

63. 祝贺晋升 Congratulation on Promotion	240
64. 祝贺工作成果 Congratulation on Achievement.....	243
65. 祝贺公司事业扩展 Congratulation on New Business	245
66. 祝贺纪念日 Congratulation on Anniversary.....	247
67. 祝贺结婚 Congratulation on Wedding	253
68. 祝贺生日 Congratulation on Birthday	257
69. 祝贺生子 Congratulation on New Baby	260
第二部分 电子商务沟通指南	265
1. 如何在国外建立网络商城 How to Create an Online Store Abroad ...	266
2. 如何开户 How to Open Your Own Online Store	269
3. 如何发货 How to Delivery Your Item	271
4. 卖家流程 The Process of Selling Online	272
5. 卖家流程范例 Successful Case of Selling Online.....	274
6. 在线寻找合作商机 Search for Cooperation Opportunity Online	277
7. 阿里巴巴发展历程 The Development of Alibaba Group	279
8. 亚马逊网站概述: 地球上最以客户为中心的公司 Amazon.com Overview: the Most Customer-centric Company on Earth.....	280
9. 易趣网 EBay.com	282
10. 如何付费 How to Pay	284
11. 如何咨询 (email 形式或 qq 对话) How to Consult (email or qq)....	288
12. 如何发布信息 How to Post Information	290

开篇

在现代职场中，电子邮件已经成为商务交往中重要的一部分。电子邮件要远比传统的信件灵活快捷；同时它又不同于电话交流，在回复电邮之前人们有时间进行考虑，而且电邮本身又可以作为商务交往中能够留存的重要文字材料。要成功地写好商务电子邮件，你需要了解一些基本的写作原则和注意事项。

- ① **简洁明了：**简洁明了是商务电邮写作的第一原则。在效率第一的职场中没有人会愿意在电脑屏幕上阅读冗长的邮件，因此你的邮件内容最好能显示在一个窗口内，或者稍加移动鼠标就可以看到结尾。对于超过一页的内容最好的办法是整理成单独的文档，通过附件来发送。
- ② **邮件主题要醒目而具体：**如果你从前没有注意过，那么现在请回想一下你每次打开收件箱时都会做什么呢？不错，你会浏览未读邮件的标题（subject），然后挑你认为最重要的邮件依次打开来看。好的邮件主题应该是醒目而具体的，让人一看便能推测出邮件的大概内容，从而决定处理这封邮件的缓急程度。当然醒目具体的同时，主题也应尽量简短。
- ③ **语言风格：**商务电邮根据你与收件人的关系和所涉及的内容，其正式程度也不尽相同。人们初次接触时的邮件大多适用正式信函的语言风格和写作格式；如果是稍微熟悉的关系，专业但不失亲切感的语气则更加得体。但亲切不同于随意，在商务电子邮件中，我们还是不应滥用日常邮件中的一些表情符号和网络流行的缩略语（除非是已经在邮件中被大量使用，并且确定收件人能读懂的，详见附录四）
- ④ **字体与格式：**一封邮件的字体和格式对读者的感受是有相当的影响的。除了个别需要强调的地方，过多地使用大写字母是不礼貌的，因为这样的内容看起来像在对别人大吼。另外也不要动不动就使用下划线，这很容易跟电邮中其他表示网站链接的地方混淆在一起，让人难以辨识。要让你的文字内容更加清晰易读，不妨在每个段落间都空一行，无论你采取的是何种段首缩进方式。

⑤ **正规的邮箱地址：**在商务往来中，你的邮箱地址应该给人以专业而正式的印象，因此在地址中应避免使用昵称或玩笑性的内容。你最好使用基于你姓名或公司名的比较正规的邮箱地址，比如 Jy_lin@163.com。要知道一封来自 crazycat@hotmail.com 或者 love2012@126.com 这样地址的来信很可能不会被人重视。

⑥ **养成好的电邮习惯：**这听上去或许多余，但细节往往决定成败。在回复邮件时使用电邮的回复功能是个好习惯，因为收件人往往记不清他们上一封邮件里和你说了什么。其次，不管你对自己的英文多么有信心，请细心检查自己的邮件是否有拼写和语法错误。为了防止英文拼写出错，最好的办法是先利用 WORD 的纠错功能来写邮件，然后再复制到邮箱里。另外在发送电邮前请检查你是否已将附件添加好，并确认收件人的地址拼写无误。

第一部分

商务英语 Email 情景范例



- Chapter 1** Business 业务往来
- Chapter 2** Emails for Developing Business and Business Relations 业务开发与客户关系
- Chapter 3** Payment and Pressing Payment 付款与催款
- Chapter 4** Emails for Making a Complaint 抱怨与投诉
- Chapter 5** Apologies 道歉
- Chapter 6** Meetings 会议
- Chapter 7** Letters of Daily Affairs 各种日常工作邮件
- Chapter 8** Recruitment and Job Application 招聘与求职
- Chapter 9** Other Relevant Human Resources Emails 其他人力资源相关邮件
- Chapter 10** Congratulation Letters 祝贺信

Chapter 1

Business 业务往来



这听上去或许多余，但细节往往决定成败。在回复邮件时使用电邮的回复功能是个好习惯，因为收件人往往记不清他们上一封邮件里和你说了什么。其次，不管你对自己的英文多么有信心，请细心检查自己的邮件是否有拼写和语法错误。为了防止英文拼写出错，最好的办法是先利用 WORD 的纠错功能来写邮件，然后再复制到邮箱里。另外在发送电邮前请检查你是否已将附件添加好，并确认收件人的地址拼写无误。

01

Releasing New Products

新品发布

如今越来越多的企业采用为新产品召开发布会，一方面可以吸引潜在客户近距离体验产品，然而更为主要的是为企业提供公关活动的平台。

众所周知，成功的发布会需要具有吸引力的邀请函或公告。那么，一份邀请函或公告需要包含哪些内容呢？

1. 需要告知客户发布会的时间、地址；
2. 要对新产品进行简单的描述；
3. 不要忘记告知客户发布会当天的活动安排。



Sample

File Edit View Insert Format Tools Message Help

Send
 Cut
 Copy
 Paste
 Undo
 Check
 Spelling
 Attach
 Priority

收件人 (To): Mr. Bill

抄送 (Cc):

主题 (Subject): Releasing New Products

Dear Mr. Bill,

We sincerely appreciate your attention to and interest in our products during the past six years and would like to take this opportunity to present you our new 6.2" HD TFT fixed touchscreen car DVD player which we will officially launch on December 9.

You are cordially invited to celebrate this important moment with us as our distinguished guest. We look forward to offering you the unprecedented experience of this new car DVD player concept.

The 6.2" HD TFT fixed touchscreen car DVD player is a perfect integration of the most advanced technologies. Under its radio mode — a large selection range of built-in radio tuner (30 preset stations), you can select Europe/ USA 1/ USA 2/ Japan/ Russia radio frequency. And with its built-In RDS radio receiver function, you can also select different sound effects: Jazz, PoP, Rock and Classic.

Unlike built-in the Traditional car DVD player, the 6.2" HD TFT fixed touchscreen car DVD player has built-in GPS navigation system. That means the car driver can easily find out the way to everywhere and anywhere by carrying this DVD player.

Our staff will be on site at the launch to provide a complete and detailed demonstration of this exciting new product. And full information will also be available.

If you have any questions, please feel free to contact us.

We look forward to seeing you at the launch on December 9.

Best regards,

Lynn Jones

President and CEO

参考译文

亲爱的比尔先生:

我们衷心感谢您在过去 6 年来对我们产品的关注, 并想借此机会向您介绍我们的新产品, 我们将于 12 月 9 日正式发布该产品。

作为我们尊贵的客人, 我们诚挚邀请您和我们一起庆祝这个重要时刻。我们期待着这款新的轿车 DVD 播放机为您带来前所未有的体验。

这款 6.2 寸高清 TFT 固定触摸屏汽车 DVD 播放机是最新科技的完美结晶。在其内置收音机调谐器的较大选择范围模式下 (有 30 个预设电台), 您可以选择欧洲、美国 1、美国 2、日本、俄罗斯等无线电频率。而其内置 RDS 收音机接收功能可让您选择不同的声音效果: 爵士、流行、摇滚、和经典。

不同于传统的汽车 DVD 播放机, 这款 6.2 寸高清 TFT 固定触摸屏汽车 DVD 播放器具有内置 GPS 导航系统。这意味着驾驶者携带此 DVD 播放机, 可以很容易找到通往任何地方的路。

新品发布当天, 我们的演示人员将为您完整、细致地演示此款振奋人心的新品。您还可以在当天获取关于它的各种信息。

如果您有任何疑问, 请随时与我们联系。

我们期待着您 12 月 9 日亲临发布现场。

此致

林恩·琼斯

总裁及总经理

cordially *adv.* 诚挚地

unprecedented *adj.* 前所未有的

launch *n.* 发布, 投放市场

demonstration *n.* 演示

重要句型 Main Sentences

- ① We would like to thank you for being one of our most important clients over the past five years and take this opportunity to advise you of our new personal care product.
感谢您 5 年来对我们的支持与厚爱并借此机会向您介绍我们的新型个人护理产品。
- ② We are glad to inform you that we have just marketed our new products.
我们很高兴通知贵公司最近我公司推出了新产品。
- ③ With digital webcam on board, computer is able to provide you with the function of video chat.
电脑搭载了数码摄像头之后如虎添翼，它将为您提供可视聊天功能。
- ④ I am sure that you will find our new laptops more competitive than similar products from other companies in both of its quality and price.
我们肯定您会发现我们的新式手提电脑在品质和价格上比其他同类产品更具有竞争性。
- ⑤ Enclosed, please find the agenda for the product launch.
随函我们奉上了产品发布会当天的日程安排。
- ⑥ We look forward to seeing you at the product launch on January 11.
我们期待着您能于 1 月 11 日亲临产品发布现场。