

专业性英文商用E-mail写法实例完全收录!



各种例句解析

英文 **商用** E-MAIL

BUSINESS E-MAIL
GUIDE BOOK

强化对策

WAYMARK 语言学习工作室◎编著

即查! 即用!

- ◀ 强化商用电子邮件的规则
- ◀ 指导商用邮件的写作秘诀
- ◀ 拓展企业迈向国际化



世界图书出版公司

英文商用 E-MAIL

BUSINESS E-MAIL
GUIDE BOOK

强化对策

WAYMARK 语言学习工作室 编著

世界图书出版公司

西安 北京 广州 上海

九角文化

陕版出图字(25-2006-068)

图书在版编目(CIP)数据

英文商用 E-MAIL 强化对策/WAYMARK 语言学习工作室编著.
—西安:世界图书出版西安公司,2007.7

ISBN 978-7-5062-8981-8

I. 英... II. W... III. 商务—电子邮件—英语—写作
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 064641 号

简体中文版由九角文化事业有限公司授权出版发行

《英文商用 E-MAIL 强化对策》,WAYMARK 基础语言学习研究社
编著,2006 年,初版,ISBN:986-7293-36-3

英文商用 E-MAIL 强化对策

编 著 WAYMARK 语言学习工作室
责任编辑 王会荣
美术编辑 Look.Book 飞洋设计机构

出版发行 世界图书出版西安公司
地 址 西安市北大街 85 号
邮 编 710003
电 话 029-87214941 87233647(市场营销部)
029-87232980(总编室)
传 真 029-87279675
经 销 全国各地新华书店
刷 陕西奇彩印务有限责任公司
开 本 880×1230 1/32
印 张 9.75
字 数 195 千字

版 次 2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5062-8981-8
定 价 15.00 元

☆如有印装错误,请寄回本公司更换☆

前言

BUSINESS E-MAIL GUIDE BOOK

在这个网络流行的时代,e-mail(电子邮件)亦成为人们沟通的工具,它不仅缩短了人与人的距离,在商业上更是节省了许多时间与费用;甚至许多企业将电子邮件视为内、外通讯的主要媒体,没有时差,也没有距离,随时随地就可以发一封 e-mail(电子邮件)传达讯息到任何一个角落。

当 e-mail(电子邮件)运用到商业时,我们就一定要想到许多正式的商业用语,因此具备某种程度的英文能力仍是基本要素。英文商用电子邮件不仅仅只是通讯媒体,它能使我们在简短的邮件中清楚地表达自己的意图,并顺利达成某种商业目的。

本书共分为十一个章节,为了使读者能够迅速、简便、恰当地书写电子邮件,我们设定了商场上常用的几种情境,并且为各位介绍必要的基本知识与丰富的例句。首先介绍的是英文电子邮件的基本知识,其次是可以广泛应用于各个领域的英文例句。希望本书不仅能增强读者在 e-mail(电子邮件)写作方面的能力,同时也能在职场上提高自己的竞争力。

WAYMARK 语言学习工作室

2007 年 6 月

目录

CONTENTS

Chapter 1 英文电子邮件的基础知识	1
1-1 书写英文电子邮件之前	3
1-2 英文电子邮件的基本形式	4
1-3 如何安全使用电子邮件	7
小知识一 信函、传真、电子邮件的差异	9
Chapter 2 开头·问候表达	11
2-1 电子邮件的开头写法	13
2-2 就职等情形的问候语	16
2-3 调职问候语	19
2-4 转职·离职问候语	22
2-5 季节问候语(圣诞节&新年)	27
2-6 其他问候语	29
2-7 各种问候语	31
小知识二 电子邮件的写作技巧	34
Chapter 3 各种礼仪	37
3-1 书信或电子邮件礼仪	39
3-2 祝贺礼仪	42
3-3 合作·支持礼仪	45
3-4 客服咨询相关礼仪	49
3-5 各种感谢表达	52
小知识三 网络礼节	56

Chapter 4 祝 贺	57
4-1 一般祝贺	59
4-2 生日或纪念日的祝贺	63
4-3 晋升或就职的祝贺	67
小知识四 电子邮件出现问题时的表达方法	72

Chapter 5 邀请·招待	73
5-1 专题研讨会的邀请函	75
5-2 午餐邀请	78
5-3 非正式聚会的邀请	81
5-4 正式聚会的邀请	84
5-5 展示会通知	88
5-6 公司内部会议的通知	91
5-7 办公室搬迁通知	94
5-8 搬迁之后相关业务联系	97
5-9 新办公室设立·关闭等的通知	100
小知识五 敬语与结束语	102

Chapter 6 交易条件	105
6-1 说明认识对方的经过	107
6-2 介绍公司	111
6-3 说明公司(1)	115
6-4 说明公司(2)	119
6-5 索取目录、资料等	123

目录

CONTENTS

BUSINESS E-MAIL GUIDE BOOK

6-6	询问及交易条件等(1)	126
6-7	询问及交易条件等(2)	130
6-8	询问样品或规格	135
6-9	价格等交易条件的询问	138
6-10	库存或交货期等的确认	141
6-11	询问的回答(1)	144
6-12	询问的回答(2)	147

Chapter 7 交易与议价 153

7-1	报价·谈判	155
7-2	产品的规格	159
7-3	发 货	162
7-4	付 款	165

Chapter 8 合 约 171

8-1	合 约	173
8-2	订 货	177
8-3	接受订货	182
8-4	出货或交货	185

Chapter 9 抱 怨 191

9-1	交货或延迟发货	193
9-2	商品损坏等	197
9-3	瑕疵品	201
9-4	数量等项目不一致	204

9-5	延迟付款	207
9-6	抗议或警告(1)抗议	211
9-7	抗议或警告(2)警告	214
Chapter 10 道歉		217
10-1	表示我方错误	219
10-2	因瑕疵品而道歉	222
10-3	延期付款	225
10-4	延误回信 · 回应	229
Chapter 11 雇用 · 就职		231
11-1	应聘	233
11-2	面试等的表达	238
11-3	结果通知等的表达	243
附录一 日常会话的表达		247
附录二 电子邮件的安全对策		289
附录三 常用的商用英语单词		293
附录四 英文的微笑文字		299

英文电子邮件的基础知识

提到英文的电子邮件，基本上我们可以先从理解英文信件开始。虽然说电子邮件是现代人必备的通讯方法，但是其书写的基本规则或内容，必须要根据 Business Correspondence(商业书信) 的形式才行。

其次，我们使用电子邮件，与文化、语言等背景完全相异的英语圈人士沟通，因此，英文电子邮件这种通讯方法，自然地就涵盖了所有沟通的精髓。在书写英文电子邮件之前，首先为各位说明一下其规则及背景。

1-1

书写英文电子邮件之前

▼开头就说明重点

英文最大的特色是在文章开头就清楚、明了地说出自己想要传达的事情；与中文拐弯抹角地加一些修饰句来衬托大不相同。所以，一旦先用中文将所要表达的事情写下之后，再“翻译”成英文的话，对方可能会不懂我们想要表达的意思，而容易引起误解。

▼用简单形式书写

英文信和中文信一样，都有基本形式。不过，书写英文信或电子邮件时，通常要使用非常简单的形式来书写。

和一般的电子邮件一样，从文章的开头到结尾，将“左边缩进、段落和段落之间插入一行空白列”的这种 Block Style，已经成为标准格式了。

▼不依赖翻译软件

英文的逻辑和中文有很大的不同。因此，将中文直接翻译成英文的方式——也就是说完全依赖翻译软件或翻译机是很危险的。

即使是二十一世纪的今日，翻译软件也不算十分的发达。计算机的翻译软件很难理解前后文，只是单方面的将中文转换成英文而已。因此，如果不仔细确认英文内容就把电子邮件传送到往来客户那里的话，有可能会引起很大的问题。

▼电子邮件会留下纪录

最近这几年，电子邮件成为贸易上不可或缺的通讯方法。由于“电子邮件会留下送信纪录”，因此，在遭遇争议或诉讼时，可以拿来当作评断的证据。

电子邮件是相当方便的通讯方法，可是，一旦传送出去之后，就不能重新修改了。所以，在传送之前，一定要仔细地检查并确认内容才行。

1-2

英文电子邮件的基本形式

英文电子邮件的基础可以说是英文书信的基本形式。当然,英文电子邮件无法亲笔署名这一点和英文书信不太一样。可是,我们还是可以参照英文书信的形式或结构来写电子邮件。

▼商用书信/电子邮件的基本结构

写商用书信/电子邮件时,必须思考一下基本结构才能动笔。

1. 开头部分 Opening 描述写这封信的动机。
2. 结论部分 Action 具体描述信件内容 = 从结论开始叙述起。
3. 结尾部分 Closing 一方面总结信件内容,一方面提出希望对方做的事情。

▼范 例

Dear Michel Chen,

We received your application for the position of marketing manager on June 10. Unfortunately, your qualifications do not match our needs at this time. (opening)

We will keep your resume on file. If a position that is suitable for your qualifications in the future, we will contact you. (Action)

We appreciate your interest in WebContents and wish you every success in your career. (Closing)

WebContents

Michel Chen:

我公司于 6 月 10 日收到您应聘销售经理的资料。很遗憾,您不符合我公司此次应聘的要求。【开头】

您的履历表公司会建档保管,待日后有适合您的职务,必当联络。【结论】
感谢您应聘 WebContents,并祝您事业顺利!【结尾】

WebContents

▼英文书信的基本形式

首先,我们可以确认英文书信的基本形式。英文书信有各种形式,不过,英文电子邮件中,普遍都用左边缩进的 Block Style 形式。

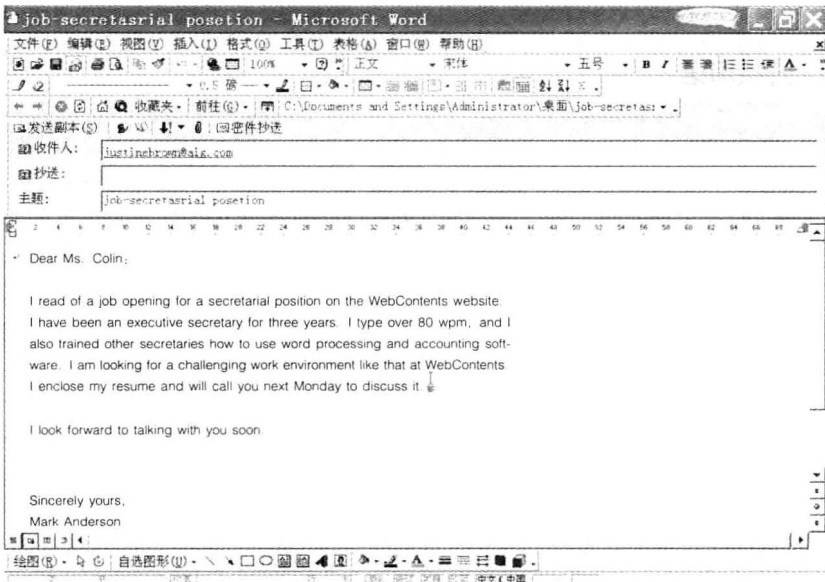
1. 寄件人的写法

写电子邮件时,通常会写寄信人和电子邮件信箱事先登录在邮件软件的“署名”中。一旦需要署名,则姓名、电子邮件信箱、网址等资料就会自动加在邮件内容的后面。

署名属于个人资料,因此,将姓名、地址、电话号码写在所有的邮件中是一件相当危险的事情。所以,要多准备几种形式,依照不同的对象来分开使用比较好。

电子邮件的日期是依照计算机内的时钟来决定,电子邮件软件会自动地冠上日期。因此,对方收信的日期是否正确,其实和自己计算机中的时钟正确与否有着相当大的关系,所以,应该要事先调整为正确的时间。

▼范 例



2. 收件人的写法

英文书信有几点注意事项。像范例一样,收信人需要使用 Ms. 的敬称。这是不清楚对方女性是未婚或已婚时使用。另外,依对象不同,敬称也会跟着不一样。必须注意,如果是正式书信,依对象不同,要写上职务名称,而较冗长的职称则可以写在下一行。

基本上,“一件事情写一封信”为英文书信的原则。因为一封信中写了两件以上事情的话,可能导致对方漏看而无法准确传达信件内容。对每天要接收为数不少的信件、电话、传真或电子邮件的人来说,一定要这样做才能准确传达自己的意思。

在上面的范例中,一开头就清楚地表达“要应聘贵公司的秘书职务”,所以,要将它输入于电子邮件的“信件主题 (Subject:)”中。

3. 敬称的写法

英文书信在使用敬称时,通常依照对方与自己之间的关系来使用。如 Dear Ms. Colin 这种礼貌性的称呼,多半用于上司或顾客、长辈。可是,一旦关系较密切之后,即使是顾客,也会用比较友善的名称来称呼。上述范例是求职用的,不过,如果可以顺利通过面试而成为该公司员工的话,就可以写成 Hi Colin!

4. 开头用语

英文书信中,最重要的是文章开头第一句话,必须清楚地表达自己写这封信的目的。上述范例中的第一句就清楚地表达了从网页上看到应聘秘书的广告。然后在第二句中简略地说明个人的履历,并想要进贵公司工作。第三句则写承蒙贵公司阅读自己的履历表,下星期一会再来电询问。在简短的文章中,清楚地表达自己的意见是最重要的。

5. 结语的用法

如同中文书信中有“某某人敬上”等结语,英文书信中也有各种结语。

电子邮件中,如果双方的关系不是很亲密就不能省略结语。即使省略了敬称,也会加上结语。一般都事先使用署名来加上结语。

1-3

如何安全使用电子邮件

网络是十分宽广的世界,和我们现实中所处的社会一样,人们可以自由地进出。尽管网络有许多优点,但也可能遇到危险。为了让大家安全地使用网络,在此说明几点注意事项。

▼避免遭受计算机病毒的侵害

据了解,计算机病毒几乎都是通过电子邮件使计算机遭受感染。计算机病毒有各种形式,有的会破坏计算机功能而使计算机出现“死机”的情况,因此,如果收到完全不认识的人的邮件或附加档案时,请一定不要打开。计算机病毒发展至今,其速度常常快得让人防不胜防;亦有许多病毒通过电子邮件中的通讯簿来散发病毒,因此当收到来历不明的邮件或是主题时一定要小心谨慎,不能随意地打开邮件。

▼不随便告知电子邮件地址

网络上常有问卷调查表或抽奖活动等表,只要我们填入电子邮件地址之后,有些业者就利用这些资料来传送一些电子杂志或广告给我们。电子邮件地址与你的计算机有直接关系,因为它保存了自己相当重要的资料。因此,不要轻易地将电子邮件地址告诉第三者。可以利用许多免费申请的邮件信箱来作为不同的用途并且过滤通讯者。

▼注意管理密码

使用网络时,通常都需要输入使用者账号或密码。这些是为了管理自己的个人资料,以及防止第三者通过网络进行不法行为。建议密码应该定期更新,使用别人很难猜测的字。

▼彻底施行资料备份

一旦感染计算机病毒,只要稍微疏忽,有时资料就会完全消失不见。我想每个人都有不小心将邮件资料消除的经历吧!为了将伤害程度减到最低,所以最好

将资料备份。

备 注

电子邮件署名的各种方法

1. 电子邮件的署名

电子邮件的署名样式十分丰富。在此,我们就举几个范例来为大家做个说明。

署名的种类	范 例
名 字	Angela Wang
电子邮件地址	<Angela.wang@abc.com>
姓名及电子邮件地址	Angela Wang <Angela.wang@abc.com>
称 谓	Sales Manager, Marketing Division
地址、电话、传真	Team M2, Inc. 3F., No. 200, Sec. 2, Jhongshan Rd., Jhonghe City, Taipei County 235
	Phone: +886 -2 -23511500 Fax: +886 -2 -23511555

2. 署名的方法

电子邮件中通常都有署名的功能,因此结语多半可以省略。在此,我们就来谈论署名的方法,也顺便介绍使用相当普及的 Outlook Express 的范例。

1. 将 Outlook Express 开启,然后在工具列中选择选项。
2. 在选项窗口的签名处按下鼠标左键。
3. 点击新建选项,在署名编辑的字段中,输入想要表达的内容,然后按 OK 之后,关掉窗口。
4. 按新增邮件之后就会自动出现署名。

小知识一 信函、传真、电子邮件的差异

◎体面的信函与注重简洁性的邮件

信函适用于机密性高的信息或法律正式书信。因此,其表达方法需要正式且郑重。与此相对,电子邮件是日常的商务通信,因此应选择简单且简短的书写方式。即使是记录性的简短文章也无妨。将 I am, you are, he is 缩写成 I'm, you're, he's 并不失礼。

传真按原样将书信正式传送给对方,基本上按照商务书信的书写方法即可。文章语调应适中,不要过于正式,也不能随便。

特别要注意个人的表达风格。在信函、传真与电子邮件的书写方式中,没有非这样不可的表达方法,虽然冗长的文章容易造成表达内容不明确,但也没有必要刻意将文章缩短。使用短的单词(尤其是信函),应注意写出简洁、准确(short & precise)、具有说服力(convincing)而又表达内容丰富(eloquent)的文章。

◎措辞与表达方法的选择

如果仅看字典上的意思就照用单词,往往容易出错。当你要写重要的信件,或对自己的英文自信不足时,可以从书本、字典以及内容相似的商务信函中查找合适的词语或表达方式,或向以英语为母语的外国人请教。

写完信后,试着站在对方的立场再修改一次。另外,检查是否以 I 或 We 开始的句子太多,为了避免这种情况,请将 I 换成以 It 或 You 开头的句子。例如: I've mailed the information, and it will take a few days to reach you. 可以改成 You will receive the information within a few days.

范 例

1. 信函: I would very much appreciate your cooperation.

邮件: Thank you for your cooperation.

感谢您的合作。

2. 信函: I wonder if you could kindly send us more detailed information regarding this function.

邮件: Please send us more details about this function.

关于此次活动,请您再寄一些更详细的资料给我。