

• • 新编应用商务英语丛书 • •

Business English

Writing Model Handbook

商务英语 函电模板手册

| 凌 芳◎编著 |



- 本书精选出各类实用商务信函实例，内容详尽，涉及面广，实用性强；
- 本书按商务工作中实际操作的顺序来划分章节，系统地讲述了有关商业关系的建立、询价和报价、还价和磋商、订单的签订、付款、保险和代理、装运发货、投诉和索赔以及各种与商务相关的社交信函的写作。

• 新编应

•

Business English

Writing Model Handbook

商务英语 函电模板手册

凌 芳 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书以实用性为准则,以读者在实践中能学以致用为目的,联系我国实际情况,系统地精选出各类实用信函实例。内容方面,本书从商贸工作中挑选出大量常用的信函实例 120 多篇,可满足不同层次、不同背景读者的需要。章节设置方面,本书按商务工作中实际操作的顺序来划分章节,系统地讲述了有关商业关系的建立、询价和报价、还价和磋商、订单的签订、付款、保险和代理、装运发货、投诉和索赔以及各种与商务相关的社交信函的写作和分析,不仅有利于读者对商务工作的了解,更方便读者选择性地学习和查询。

本书适合从事商贸行业人士阅读。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语函电模板手册 / 凌芳编著. — 北京:机械工业出版社,2008.3

(新编应用商务英语丛书)

ISBN 978-7-111-23619-1

I. 商... II. 凌... III. 国际贸易—英语—电报信函—写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 027829 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:余红 版式设计:孙京辉

责任印制:杨曦

三河市宏达印刷有限公司印刷

2008 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

115mm×189mm·8.375 印张·210 千字

0001—5000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-23619-1

定价:19.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换。

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379293

封面无防伪标均为盗版

前 言

21 世纪全球经济一体化与社会信息化给我们带来了巨大的挑战和机遇。随着改革开放的不断深入,尤其是中国加入 WTO 后,中国企业对国际商务人才的需求量也日益增长。

近几年来,商业英语方面的书籍品种繁多,各领风骚。为了使读者能迅速、准确地掌握国际商务交往中的必备知识,我们编著了这套“新编应用商务英语丛书”供读者使用。

本书是本系列教材的第一本,主要具有以下几个特点:

(1) **实用性强**。本书以实用性为准则,以读者在实践中能学以致用为目的,联系我国实际情况,系统地精选出各类实用信函实例,在每一章节的起始部分对本章的主题进行介绍,并在结尾部分附上各种与本章主题相关的其他实用的句型。而各个章节中更是对每一信件进行了详细的分析,如注意事项、写作结构、经典短语和句型等,中英对照,力求读者在方便使用的同时,能对商务书信的写作有一定的了解。

(2) **内容详尽,涉及面广**。本书从商贸工作中挑选出大量常用的信函实例 120 多篇,可满足不同层次、不同背景读者的需要。

(3) **章节划分合理**。本书按商务工作中实际操作的顺序来划分章节,系统地讲述了有关商业关系的建立、询价和报价、还价和磋商、订单的签订、付款、保险和代理、装运发货、投诉和索赔以及各种与商务相关的社交信函的写作和分析,不仅有利于读者对商务工作

的了解,更方便读者选择性地学习和查询。

本套系列教材以系统、实用为特色,主供大专院校和有关企业的实用培训使用,同时也适用于想了解 and 增强对外业务联系和交流能力的社会一般读者。在本书的写作过程中,作者参阅了近年国内外出版的与商务英语相关的大量专业书籍,在此,谨向有关作者致以真诚的谢意。

由于时间仓促,水平有限,本书虽经笔者多次修改,书中仍会有谬误和疏漏之处,诚望读者批评指正,以便日后改进。

编 者



目 录 CONTENTS

前 言 / III

Unit 1 商业关系的建立 / I

- 一、祝贺新公司成立 / 2
- 二、请求建立商业关系 / 4
- 三、请求建立商业关系的回复 / 6
- 四、邀请参观贸易展览会 / 7
- 五、推销产品 / 9
- 六、向非活跃客户推销新产品 / 11
- 七、对非活跃客户的销售询问 / 14
- 八、请求恢复贸易关系 / 16
- 九、介绍可信赖的交易对象 / 18
- 十、请示信用备询处 / 20
- 十一、向备询银行查询 / 22
- 十二、备询银行的有利答复 / 24
- 十三、备询银行的不利答复 / 25

Unit 2 询价、报价 / 31

- 一、要求卖方报价 / 32
- 二、要求代理商报价 / 33

- 三、第一次询价 / 35
- 四、按产品图片询盘 / 37
- 五、询盘并邀请访问 / 38
- 六、主动报价 / 40
- 七、答复第一次询价 / 42
- 八、回复询盘告知无货 / 45
- 九、给畅销品报价 / 46
- 十、报实价 / 48
- 十一、优惠报价 / 50
- 十二、回复询盘, 量大折价 / 52
- 十三、加价前优惠大客户 / 54
- 十四、通知寄送目录和样品 / 56

Unit 3 还价及磋商 / 61

- 一、还盘 / 62
- 二、要求折扣订购 / 63
- 三、对追加订单请求折扣 / 65
- 四、不允诺折扣则向他方订购 / 67
- 五、拒绝还盘 / 69
- 六、调整报价 / 71
- 七、有条件地接受还盘 / 73
- 八、请求及早订购 / 75
- 九、请求依据样品订购 / 77
- 十、如何追问买方意见 / 79

Unit 4 订单 / 82



- 一、订货函 / 83
- 二、承接订单 / 85
- 三、要求确认订单 / 87
- 四、订单的确认与接受 / 89
- 五、感谢客户订货 / 90
- 六、拒绝订单 / 92
- 七、卖方要求增加数量 / 94
- 八、卖方要求提价 / 96
- 九、卖方要求更换部分产品 / 99
- 十、确认订单的修改 / 101
- 十一、取消订单 / 103



Unit 5 付款 / 106

- 一、建议用信用证付款 / 107
- 二、要求信用证 / 109
- 三、通知收到信用证 / 110
- 四、修改信用证 / 112
- 五、延长信用证期限 / 114
- 六、要求分期付款 / 116
- 七、拒绝分期付款的要求 / 118
- 八、以汇票方式付款 / 120
- 九、要求延期付款 / 121
- 十、认可延期付款 / 124
- 十一、拒绝延期付款 / 125
- 十二、持单不发货直到欠款付清 / 127
- 十三、索取逾期账款 / 129

- 十四、通知已付款 / 131
十五、通知收到汇款 / 133

Unit 6 保險及代理 / 136

- 一、詢問保險情況 / 137
二、買方要求賣方代辦投保 / 139
三、賣方對代辦投保的回复 / 141
四、申請向保險公司投保 / 143
五、保險公司的回复 / 145
六、委託介紹代理商 / 147
七、申請獨家代理 / 149
八、同意對方擔任獨家代理 / 151
九、拒絕對方擔任獨家代理 / 153
十、委託客戶為獨家代理 / 155
十一、確認代理契約的條件 / 157
十二、委託人抱怨代理不活躍 / 159

Unit 7 裝運發貨 / 164

- 一、請求發送貨物 / 165
二、供應商要求客戶提供裝運指示 / 166
三、發貨通知 / 167
四、裝運通知 / 169
五、包裝要求 / 171
六、唛頭要求 / 173
七、要求提早裝運 / 175
八、拒絕提早裝運 / 177



- 九、道歉延迟装运 / 179
- 十、停止发货的通知 / 181
- 十一、调整交货日期 / 183
- 十二、因延迟装运而取消订单 / 185



Unit 8 投诉及索赔 / 190

- 一、产品投诉 / 191
- 二、货物不符的通知 / 193
- 三、投诉账单错误 / 195
- 四、确认装运失误 / 196
- 五、因错运货物而致歉 / 198
- 六、有缺陷商品的通知 / 200
- 七、有缺陷商品的求偿 / 202
- 八、拒绝索偿要求 / 204
- 九、因发错货物而退款 / 206
- 十、为失误道歉 / 208
- 十一、收回货物的通知 / 210
- 十二、取消全部订单的通知 / 211
- 十三、对投诉的调查 / 213
- 十四、更换被投诉的产品 / 214
- 十五、拒绝更换损坏货品 / 216
- 十六、驳回投诉 / 217
- 十七、要求提供详细索赔资料 / 219

Unit 9 社交函 / 223

- 一、庆贺分店开业 / 224

- 二、祝贺晋升 / 225
- 三、协商合作后致谢函 / 227
- 四、回复感谢信 / 229
- 五、为商贸指南兜揽广告 / 231
- 六、介绍信 / 233
- 七、邀请信 / 235
- 八、对邀请的肯定答复 / 236
- 九、对邀请的否定答复 / 238
- 十、确认约会 / 239
- 十一、请求客户作推荐人 / 241
- 十二、预订飞机座位 / 243
- 十三、拒绝客户的要求 / 244
- 十四、求职信 / 246
- 十五、辞职信 / 248
- 十六、咨询函 / 250

参考文献 / 255



Unit 1

> > > > > 商业关系的建立

商业关系是一切商务活动的基础,对任何一个公司的发展和振兴都起着至关重要的作用。因此,商人不仅要尽一切可能巩固已有的商业关系,更应该广泛寻找商机,建立新的业务关系。

企业与企业之间要寻找货源、开辟市场,就要相互之间建立起贸易关系,比如通过政府机构、广告、交易会、参观访问、引荐介绍、委托商业调查所等都可以。也可以直接通过书信的方式来建立贸易关系。

本章主要向读者介绍几种实用的建立商业关系的途径和方法。根据不同的对象,我们可以采用不同的方法。一、新公司。可以通过祝贺新公司成立来建立或加深公司间的联系;或直接致信请求建立商业关系;或通过邀请参观贸易展览会以及推销产品的方法向对方介绍本公司以及公司的产品。二、非活跃客户。可以通过向非活跃客户推销新产品或对非活跃客户的销售询问来进一步加深合作。三、已中断商业往来的公司。可直接致函请求恢复贸易关系。另外,本章还介绍了有关商业关系确定的必备步骤。如介绍可信赖的交易对象,请示信用备询处,向备询银行查询等。并提供了备询银行的有利答复和不利答复以供参考。

一、祝贺新公司成立

1. 提示

祝贺新公司的成立能有效地加深两公司之间的联系。因此,写祝贺信要充满热情、喜悦,说些鼓励、褒扬的话,并适时地表达你方愿意加强合作的愿望。但赞美对方时,切记做到实事求是,恰如其分。一般来说,祝贺信要做到整洁、大方,用词要恰当、简练,篇幅不宜太长。

2. 样例

Dear Sirs,

It has just come to our attention that you have lately opened your new European headquarters in Brussels.

Congratulations on your bold venture.

As you know, our company has had a long business association in the UK; we **look forward to collaboration with** you in your European venture.

Please let us know if we can **be of any assistance to** you; we will be delighted to help.

We wish you the very best of luck and a prosperous future.

Respectfully,

×××

3. 信件结构

>...>...>.....

◆It has just come to our attention that...

提及有关事情

◆Congratulations on...表示目的

◆As you know... we look forward to...表示愿望

◆Please let us know... be of any assistance. 表示诚意

◆We wish you...表示祝愿

4. 经典表达方法

>...>...>.....

◆Congratulations on...祝贺.....

◆look forward to collaboration with...

期待着与.....的合作

◆be of any assistance to...对.....有所帮助

5. 参考译文

>...>...>.....

敬启者：

刚刚得悉贵公司于布鲁塞尔成立新的欧洲总部，
谨祝大展宏图。

鉴于我方与英国的长期业务关系，本公司期盼能
与贵公司发展在欧洲的业务往来。

如需本公司效劳，谨请告知。本公司悉力以赴。

祝吉星高照，前程似锦。

敬上

×××

二、请求建立商业关系

1. 提示

企业的利益来自客户资源的保持以及不断的拓展,赢得新客户是企业拓展客户必备的基础。在物色好交易对象后,应尽快发出申请交易书。写信请求建立商业关系时,一般会提及从何处得来信息,并适当地进行自我推荐。一般包括以下内容:

- ①告知对方从何种途径获得对方的信息;
- ②写明去函的目的——提供本公司产品的情况(如:经营范围、业务现状)并表示希望合作;
- ③希望建立生意往来关系。

2. 样例

Dear Sirs,

We have obtained your name and address from Philip Clothing Company, and we are writing to enquire whether you would be willing to **establish business relations with us**.

We have been importers of shoes for many years. At present, we are interested in **extending our range** and would appreciate your catalogues and quotations.

If your prices are competitive we would expect to **place volume orders on you**.

We look forward to your early reply.

Yours faithfully,

×××

3. 信件结构

>...>...>.....

- ◆ We have obtained ... from... 提及有关事情
- ◆ We are writing to... 表示目的
- ◆ We are interested in... 进行介绍
- ◆ We look forward to... 提醒回信

4. 经典表达方法

>...>...>.....

- ◆ establish business relations with...
和……建立商业关系
- ◆ extend our range... 扩展业务范围
- ◆ place volume orders on... 向……下订单

5. 参考译文

>...>...>.....

敬启者：

我们从飞利浦服装公司得知贵公司商号与地址，特此来函，希望能同贵公司发展商务关系。

多年来，本公司经营鞋类进口生意，目前想扩展业务范围。请惠寄商品目录与报价单。

如贵公司产品价格合理，本公司必定向你方下订单。

恭候佳音。

您忠诚的

×××

三、请求建立商业关系的回复

1. 提示

不管你方是否准备和来函公司建立商业关系,出于礼貌,都应该对信件进行回复。

2. 样例

Dear Sirs,

Thank you for your letter of January 24. We shall be glad to **enter into business relations with** your company.

In compliance with request, we are sending you, under separate cover, our latest catalogue and price list covering our export range.

Payment should be made by irrevocable and confirmed letter of credit.

Should you wish to **place an order**, please Email or fax us.

Yours sincerely,

×××

3. 信件结构

◆ Thank you for your letter of...

提及有关事情

◆ We shall be glad to ... 表示目的