



21世纪全国高职高专国际贸易类规划教材

商务英语 交际与写作

Business English Communication and Writing

丁冬梅 钱文娟 主 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材

商务英语交际与写作

Business English Communication and Writing

丁冬梅 钱文娟 主编

兰秀珍 刘维瑛 刘永华
任大力 余建军 周记顺 参编

吴 冰 主审



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

面对客户、同事、上司、传真、信函、报告、电子邮件……很多初入公司的新手学过英语，但是不知道如何用英语进行简单、得体、有效的商务沟通。本书给予学生商务英语中进行口头和写作交际的一些技巧，如交际中的基本元素、参与者及其职责、交际壁垒、口头表述以及非言语交际的相关因素，一些写作的规范问题，例如写作的体例、步骤等，帮助你增强个人交际能力并避免交际障碍，创建高效的 E-mail、信函、备忘录、商务报告、新闻稿、操作说明、商品宣传、商务合同、个人简历制作等，保证你在商务环境中进行有效沟通，提高你用商务英语进行社交沟通和商务书信写作的能力。

本书将写作知识、写作技能与实际的业务活动有机结合，为学生提供了大量范文，着重提高学生的商务写作能力。全书共分四个部分：Part I（关于交际）、Part II（如何有效地写作）、Part III（应用文写作）、Part IV（写作技巧）。本书针对国际贸易、外贸英语、英语（外贸方向）、涉外文秘等专业编写，适合于高职高专学生使用，也适合对商务英语感兴趣的读者作为参考资料。

图书在版编目（CIP）数据

商务英语交际与写作/丁冬梅，钱文娟主编．—北京：北京大学出版社，2006.9
(21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材)
ISBN 7-301-10035-3

I. 商… II. ①丁… ②钱… III. 商务—英语—写作—高等学校：技术学校—教材
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 132727 号

书 名：商务英语交际与写作

著作责任者：丁冬梅 钱文娟 主编

责任编辑：胡伟晔 孙小明

标准书号：ISBN 7-301-10035-3/F·1300

出版者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址：<http://www.pup.cn>

电子信箱：xxjs@pup.pku.edu.cn

印刷者：河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 18.25 印张 399 千字

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

定 价：29.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010—62752024；电子信箱：fd@pup.pku.edu.cn

总 序

在世纪之初,我国成功地加入了世界贸易组织以后,全国的经济与贸易发生了翻天覆地的改变。对于我国外向经济型企业来说,急需一大批可与国际业务运作相接轨的应用型人才,以适应国际化的需要。对于高职高专的教育来说,主要是为国家培养各类战斗在第一线的人才,使他们拥有扎实的基础知识,了解 WTO 的规则,以便于有效地实施各种应对突发事件的方案。然而,事实上却存在着诸多问题,比如,有些老师只有理论知识,没有实践经验,不知外贸企业如何操作;很少有适合高职高专教育特点的教材,现有的教材也有诸多不尽如人意之处等;另外,在 2004 年 9 月,教育部等七部门又提出了高等职业教育基本学制逐步以两年制为主。由此可见,重新开发适合新世纪的高职高专教育需求的教材迫在眉睫。

在此情况下,北京大学出版社联合了全国三十多所学校的七十多位老师,一起承担了建设《21 世纪全国高职高专国际贸易类规划教材》的任务,在编写教材的时候尽量体现出“适用、实用、够用”的特点。

根据实际情况,本次共编写了如下 11 册教材:

《国际贸易》

《国际贸易实务》

《国际贸易单证实务》

《WTO 与中国对外贸易》

《国际金融》

《海关实务》

《商务谈判》

《国际货运与保险》

《国际商务函电》

《商务英语交际与写作》

《英语口语》

本系列教材有如下特点:

首先,与实践紧密结合,参与编写的老师基本上都是在教学一线的“双师型”教师,有些在企业担任过多年的总经理,对企业的运作非常熟悉,有着丰富的实践经验,同时拥有丰富的教学经验,他们愿意将自己的心血化为文字,以培养更多的有实战能力的学生。

其次,把握了“以学生为主体”的思想,牢牢站在学生的立场上来编写,并采用了多

种方式，比如课件等多媒体工具，以达到“易教、易学、易懂、易上手”的目的。

再次，内容上力求创新，剔除了陈旧的内容，结合了资格考试内容，组合了新知识和新材料，体现了最新的发展动态。而且语言简洁凝练、概念明确、案例丰富、理论与实训安排得当，并采用富有弹性的模块式结构。

此外，还采用了适量的专栏或者案例，以帮助学生更好地在现实中理解和体会这些理论，更适合高职高专的学生使用。

在内容及版式的设计上还添加了一些新的元素，使整体风格活泼而不枯燥，且更具人性化。

本系列教材不仅可以供高职高专的学生使用，也可以供培训机构或学校采用，还可以供政府及企业相关人员和广大学习爱好者参考。

编委会

2006年1月

前 言

本书是“以交际为背景的”商务英语写作教材。作为商务英语系列教材之一,本书是为适应中国加入世界贸易组织以后对复合型商务人才的需求而编写的。在当今我国进一步扩大对外开放的形势下,为了适应广大读者学习国际商务英语的需要,我们在总结多年教学经验的基础上,汇编成教材,旨在帮助读者掌握商务英语写作知识。

本书课文内容涉及三大方面:(一)交际常识的基本问题,如交际的基本要素、途径、交际的参与者及其主要职责、口头表述、非言语交际的相关因素及其在交际中的重要性。

(二)写作中涉及的基本问题,例如体例、写作的基本步骤等问题。(三)具体的写作体裁,包括传统的商务书信写作和商务备忘录、电子邮件、会议记录、商务报告、新闻稿、操作说明、商品宣传、商务合同、个人简历制作等应用越来越广泛的写作品体。

为了培养、提高学生的商务英语写作和商务操作能力,我们在编写各课练习时力求符合这一要求。作为本书的一个重要特色,我们特别提出了针对场景进行写作练习,给出具体的事例,要求学生进行创造性的实践、解决在实际交际或工作中出现的问题,而且这些习题的内容很具有代表性,以便着重培养、提高学生在这方面的英语表达能力。

每一章节的内容我们做如下安排:

- **Case Study** (样例研究)。通过实例了解本章节的主要内容。
- **Body** (正文)。每章所涉及的问题。
- **Summary** (小结)。总结本章的主要内容。
- **Words-list** (单词表)。列出本章中所涉及的新单词。
- **Notes** (注释)。对一些常用的、重点的、难点的句型和短语作解释。
- **Exercises** (练习)。分为三类,包含回答问题、正误判断以及根据具体场景写作。

本书适合高职高专商务专业学生使用,也适合对商务英语感兴趣的读者作为参考资料。本教材的编写,先由主编拟订大纲,会同编著者讨论、修改。各章节具体分工如下:

丁冬梅 (苏州经贸职业技术学院)	第1、第4、第7、第9、第12章
刘维瑛 (山西旅游职业学院)	第2、第3、第15章
兰秀珍 (常熟理工学院)	第5、第6章
周记顺 (河南安阳工学院)	第8章
刘永华 (河南安阳工学院)	第9章
余建军 (浙江经济职业技术学院)	第9章
任大力 (山西旅游职业学院)	第10、第11、第13章
钱文娟 (苏州经贸职业技术学院)	第14章

最后由主编修改定稿。全书由吴冰同志主审。

一本书的成功，除了作者的劳动之外，更凝聚了许多人的支持和帮助，我们对他们的贡献感激不尽。

由于时间仓促，水平有限，错误和不足在所难免，敬请广大读者指正。

编 者

2006年3月

Contents

Part I About Communication	1
Chapter 1 Introduction	2
1.1 The Importance of Communication	2
1.2 Functions of Communication	3
1.2.1 To Inform	3
1.2.2 To Persuade	3
1.2.3 To Promote Goodwill	3
1.2.4 To Build Self-Esteem	3
1.3 The Communication Process	4
1.3.1 The Sender	4
1.3.2 The Message	4
1.3.3 The Channel	4
1.3.4 The Receiver	4
1.3.5 The Feedback	5
1.4 Forms of Communication	5
1.4.1 External and Internal Communication	5
1.4.2 Downward, Upward and Lateral Communication	5
1.4.3 Written, Oral, and Electronic Communication	6
1.5 Responsibilities of Participants	6
1.5.1 The Sender's Responsibilities	6
1.5.2 The Receiver's Responsibilities	7
1.6 Summary	7
Words List	7
Notes	8
Exercises	9
Chapter 2 Barriers to Communication	11
2.1 Introduction	11
2.1.1 What are the Barriers to Communication?	11
2.1.2 A Typical Case about the Way of Entertaining Guests	12
2.2 Basic Reasons to Make Barriers to Communication	13
2.2.1 Difference in Understanding	13

2.2.2	Difference in Language.....	13
2.2.3	Difference in Culture	14
2.2.4	Pre-Judgment	15
2.2.5	Relationship	15
2.2.6	Emotional Response.....	16
2.2.7	Lack of Interest in the Subject Matter.....	16
2.3	Necessity to Overcome Barriers to Cross-Cultural Communication	16
2.3.1	Bad Effects of Barriers to Cross-Cultural Communication.....	16
2.3.2	A Typical Case	17
2.4	How to Overcome Barriers to Cross-cultural Communication	18
2.4.1	Learning to Respect Each Other's Cultures	19
2.4.2	Be Objective about the Cultural Differences	19
2.4.3	Pay Attention to the Language Barriers	19
2.4.4	Using Skills in Cross-Cultural Communication.....	19
2.5	Summary	20
	Words List.....	20
	Notes	21
	Exercises	21
Chapter 3	Oral Presentation	23
3.1	Introduction.....	23
3.1.1	A Brief Introduction to Oral Presentation	23
3.1.2	Two Kinds of Oral Presentation According to Their Functions	24
3.2	Preparing for an Oral Presentation.....	24
3.2.1	The Necessity to Prepare for an Oral Presentation	24
3.2.2	How to Prepare an Oral Presentation.....	24
3.2.3	Selecting a Topic.....	25
3.2.4	Making a Good Outline	26
3.2.5	Collecting the Data Required	26
3.3	Writing an Oral Presentation.....	27
3.3.1	The Necessity to Write an Oral Presentation	27
3.3.2	How to Write an Oral Presentation	27
3.4	How to Deliver an Oral Presentation	29
3.4.1	The Ways to Deliver an Oral Presentation.....	29

3.4.2	Some Useful Suggestions on Oral Presentation Delivery	30
3.5	Summary	31
	Words List	32
	Notes	32
	Exercises	33
Chapter 4	Nonverbal Communication	36
4.1	Introduction	36
4.1.1	The Role of Nonverbal Communication	36
4.1.2	The Functions of Nonverbal Communication	37
4.2	Nonverbal Symbols in Spoken Language	37
4.2.1	Body Language	37
4.2.2	Facial Expressions	38
4.2.3	Eye Contact	38
4.2.4	Voice and Paralanguage	39
4.2.5	Personal Space	39
4.2.6	Touching	40
4.2.7	Appearance, Shape and Self-image	41
4.3	Nonverbal Symbols in Written Message	41
4.4	Nonverbal Symbols in the Settings	41
4.4.1	Furniture and Decoration	42
4.4.2	Color	42
4.5	Summary	42
	Words List	42
	Notes	44
	Exercises	45
Part II	How to Write	47
Chapter 5	Steps to Write Effectively	48
5.1	Introduction	48
5.2	Determining Purpose	50
5.3	Assembling All the Relevant Information	51
5.4	Organizing Information	52
5.5	Outlining	52
5.6	Drafting	53
5.6.1	Stressing Benefits, Not Features	53
5.6.2	Adopting a Plain Writing Style	54

5.7	Revising Your First Draft.....	54
5.8	Summary.....	57
	Words List.....	57
	Notes.....	57
	Exercises.....	58
Chapter 6	Writing with Style.....	60
6.1	Introduction.....	60
6.2	Clarity.....	61
6.2.1	Words.....	61
6.2.2	Sentences.....	62
6.2.3	Paragraphs.....	64
6.3	Appropriate Tone.....	64
6.3.1	Considering the Purpose of Your Document.....	65
6.3.2	Considering Your Reader Before Writing.....	65
6.3.3	The Tone You Should Use.....	66
6.3.4	The Tone You Should Use with a Negative Message.....	70
6.4	Good Grammar.....	71
6.4.1	Noun Usage.....	71
6.4.2	Pronoun Usage.....	71
6.4.3	Preposition Usage.....	72
6.4.4	Verbs Usage.....	72
6.4.5	Subject-Verb Agreement.....	74
6.5	Summary.....	75
	Words List.....	76
	Notes.....	76
	Exercises.....	77
Chapter 7	Good News, Bad News and Persuasive Writing.....	79
7.1	Good News or Routine Letters Writing.....	79
7.1.1	The Direct Approach.....	79
7.1.2	Routine Requests.....	80
7.1.3	Routine or Good News Replies.....	82
7.2	Bad News or Refusals Writing.....	82
7.2.1	The Indirect Approach.....	82
7.2.2	Some Examples of Bad News or Refusal.....	83

7.3 Persuasive Writing	84
7.3.1 The Purpose of Persuasive Writing	84
7.3.2 The Basic Order for Persuasion	85
7.3.3 Some Examples of Persuasive Writing	85
7.4 Summary	88
Words List	89
Notes	89
Exercises	90
Part III Practical Writing	93
Chapter 8 Writing Memos, Letters and E-mails	94
8.1 Introduction	94
8.2 Memos	95
8.2.1 What is a Memo?	95
8.2.2 Layout of Memos	96
8.2.3 The Body of Memo	98
8.2.4 Memos Style	101
8.3 Letter	101
8.3.1 What's Letter?	101
8.3.2 Format for Writing Letters	102
8.3.3 Layout of Letter	105
8.4 E-mail	107
8.4.1 What's E-mail?	107
8.4.2 The Properties of E-mail	108
8.4.3 Layout of E-mail	109
8.4.4 E-mail Etiquette	111
8.5 Summary	115
Words List	116
Notes	116
Exercises	117
Chapter 9 Writing Reports & Proposals	119
9.1 Introduction	119
9.2 Types of Reports	120
9.2.1 Style	120
9.2.2 Purpose	120
9.2.3 Format	120

9.3	Steps in Planning Reports	120
9.3.1	Identify the Problem	121
9.3.2	Decide on the Field and the Scope to Investigate	121
9.3.3	Plan the Research	121
9.3.4	Develop a Preliminary Outline	121
9.3.5	Collect the Data	122
9.3.6	Analyze Data, Draw Conclusions, and Make Recommendations	123
9.4	What Included in a Report	123
9.4.1	A Letter of Transmittal	123
9.4.2	A Title Page	124
9.4.3	An Abstract or Synopsis	124
9.4.4	A Contents Page	125
9.5	The Report Itself	125
9.6	Parts of the Report	126
9.6.1	Introduction	126
9.6.2	Procedures	127
9.6.3	Conclusions	129
9.6.4	Recommendations	129
9.6.5	References	129
9.6.6	Additional Sections that May be Required	129
9.7	How to Write Proposals	130
9.7.1	Introduction	130
9.7.2	Gathering Background Information (before Writing)	131
9.7.3	Components of Proposals	132
9.7.4	Writing Proposals	132
9.8	Summary	135
	Words List	136
	Notes	137
	Exercises	138
Chapter 10	Writing Meeting Minutes, Meeting Summaries & Press Release	140
10.1	Introduction of Minutes	141
10.1.1	The Types of Minutes	141
10.1.2	The Contents and Structure of Minutes	142
10.1.3	The Style and Language of Minutes	143
10.1.4	Some Examples of Minutes	144

10.2	Introduction of Meeting Summary.....	145
10.2.1	The Rules of Writing Meeting Summary.....	145
10.2.2	The Structure and Currently Model of Summary.....	146
10.2.3	The Style and Examples of Summary.....	148
10.3	Introduction of Press Release.....	150
10.3.1	The Structure of Press Release.....	151
10.3.2	Some Rules of Writing News Release	152
10.3.3	Examples of Press Release.....	153
10.4	Summary.....	155
	Words List.....	156
	Notes	157
	Exercises	159
Chapter 11	Writing Contracts.....	162
11.1	Introduction.....	164
11.1.1	What is Contract?.....	164
11.1.2	Collection of Basic Contract Documents	165
11.2	The Categories of Contract	166
11.3	The Structure of Contract.....	166
11.3.1	Preamble of a Contract.....	166
11.3.2	Main Body of a Contract.....	167
11.3.3	Final Clauses	170
11.4	Selection of the Words	170
11.4.1	Choice of Synonyms	170
11.4.2	Words with Multi-Interpretations	171
11.4.3	Other Technical Terms and Expressions in Contracts	172
11.5	Some Examples for Contract.....	173
11.6	Summary	176
	Words List.....	176
	Notes	178
	Exercises	181
Chapter 12	Writing to Instruct and Describe.....	183
12.1	Introduction.....	183
12.2	Writing Instructions	183
12.2.1	Components of Instructions	183
12.2.2	Guidelines of Writing Instructions	185

12.2.3	Examples of Instructions.....	187
12.2.4	How to Write Manuals	189
12.3	Writing Descriptions	190
12.3.1	Components of Descriptions	191
12.3.2	Examples of Some Description Writings	192
12.4	Summary	196
	Words List.....	196
	Notes	198
	Exercises	199
Chapter 13	Writing Resume.....	200
13.1	Introduction.....	202
13.1.1	The Details of Resume.....	202
13.1.2	The Description of Content of Resume.....	203
13.2	Some Rules of Resume	205
13.2.1	Contents of Resume	205
13.2.2	Language of Resume.....	206
13.2.3	Layout of Resume	206
13.3	The Categories of Resume	207
13.3.1	Basic Resume.....	207
13.3.2	Chronological Resume.....	208
13.3.3	Functional Resume.....	210
13.3.4	Chrono-Functional Resume	212
13.4	Summary	214
	Words List.....	215
	Notes	216
	Exercises	218
Part IV	Other Skills to Improve Your Writing	221
Chapter 14	Use of Punctuation	222
14.1	Introduction.....	222
14.2	End Punctuation.....	222
14.2.1	Period “.”	223
14.2.2	Question Mark “?”	223
14.2.3	Exclamation Mark “!”	224
14.3	The Comma.....	224
14.4	The Semicolon	227

14.5	The Colon.....	228
14.6	The Dash	229
14.7	The Parenthesis	229
14.8	The Brackets	230
14.9	The Hyphen.....	230
14.10	The Quotation Marks	231
14.11	The Ellipsis	232
14.12	The Apostrophe	232
14.13	Summary	233
	Words List.....	234
	Notes	236
	Exercises	237
Chapter 15	Write with Statistics.....	239
15.1	Introduction.....	239
15.2	Functions of Statistics in Writing	240
15.2.1	To Make the Facts of Business Writing be Convinced	240
15.2.2	To Display Information Visually.....	241
15.2.3	To Summarize the Developing Trends	242
15.3	How to Collect the Needed Statistics.....	242
15.3.1	Existing Sources.....	243
15.3.2	Statistical Studies	243
15.3.3	Data Acquisition Errors.....	244
15.4	Write with Statistics	244
15.4.1	Descriptive Statistics.....	244
15.4.2	Statistics Inference	248
15.5	Summary	249
	Words List.....	250
	Notes	250
	Exercises	252
	Answers for Reference.....	255
	参考文献.....	274

Part I About Communication