

陳廣耀著

現代商用英文

現代商用英文
Modern Business English

陳 廣 耀

台灣印書館

Taiwan Institute Press

中華民國七十四年四月三版

現代商用英文

實價355元

行政院新聞局登記證局版台業字第 1597 號

版權所有・翻印必究

中華民國七十四年四月一日三版

著者：陳廣耀

出版者：商略印書館

台北市信義路四段 1-128 號

郵政劃撥帳戶 0111091-5 號

台北市信義路四段 199 巷 2 號 9 樓之 1
電話：7075908

三版弁言

從民國四十一年到七十四年的卅三年間，我國對外貿易成長二百倍，居全球新興工業國家（Newly Industrialized Countries）第二位，僅次於韓國，據國際貨幣基金（IMF）估計，未出數年，我國即可晉入世界十大貿易國家之林。

隨著國際貿易地位的升高，我國對外貿易依存度亦逐年升高，出口貿易總值佔我國國民生產毛額（GNP）比重，已自五十年代初期的百分之廿，升逾百分之一百，此一比率已遠勝于荷蘭、比利時等西歐國家了。

在這種情勢之下，國際貿易對我國整體經濟社會自然益發重要了。而在進行貿易的過程中，商用英文自亦必不可少，每一交易之能否順當成功，明確而有效的溝通是一個極其重要的因素，尤其是能否運用妥切適當的現代商用英文，更是一個關鍵。

廣耀學長早年曾赴美研習，並長年任職於銀行及相關金融機構的國外部門，乃至於多國性貿易組織海外部門，公暇並在國立政治大學企業管理中心主授商用英文課程，對於商用英文，特別是現代商用英

IV 弁 言

文的理論與實務，有相當精到的實用心得，因鑑於目前坊間商用英文專書雖然不在少數，但以所敘原則所舉例證，多係老式英文，不符現實使用，尤更不能與普採現代英文的對方買主們（buyers）作充分且直接有效的溝通，殊欠妥當，乃在師友敦促和政大公企中心修習該項課程之各界人士的要求下，就其講義教材，詳予增潤，並廣泛蒐集國內外企業現行採用的函電文牘實例，纂輯賞析成帙，分列技巧篇與運用篇，以應時潮所趨與事實需要。

全書內容充實精要，敘理暢達，可為實際從事國際貿易工作之在職人士倚作得力助手，在校商學系科學生援為琢磨借鑑，印證實務的良師益友與教材，用在三版前夕，不諱薦介。

林建山

自序

商用英文是推展國際貿易的主要工具，而國際貿易又是我國海島經濟的國家命脉。過去的卅年當中，由於我國全力拓展對外貿易，成效輝煌，迭創奇蹟，而引起舉世矚目，更使我國晉升為新興工業化國家。

在國際貿易的拓展過程中，我國進出口貿易業者，概皆利用函牘與國外貿易夥伴，互通商務訊息，現存國際貿易函牘中最常用的語文，當然首推英文。因受歷史背景及地理環境影響，我國各界使用的英文函牘大多師法英日，採用所謂的「老式」英文，字裏行間不知不覺襲用難澀難懂且生硬呆板的套語行話，陳腔濫調，語意含混，易滋誤解，早已不合時宜，亟需改進。本書有鑒於此，乃立意破除陳觀，而以闡揚現代新式商用英文為鵠的，特於第四章「商用英文現代化」中，廣蒐事例，新舊並陳，以判優劣，尚祈細加閱讀推敲，諒必能對日後商業書信寫作有莫大裨益。

筆者五十年代旅美期間，即已注意現代商用英文發展趨勢，並曾研習「白話英文（Plain English）」，略具心得，返國後蒙吳師觀濤推許，自民國六一年十一月起在國立政治大學企管中心講授「商用

VI 自序

英文」。初時苦無適切教材，施教至感困難，無何，乃利用公餘之暇，蒐集資料，編印講義，隨堂分發，頗受歷期同學歡迎，信心益增，於是逐期擴充修訂，內容漸告充實，事為商略印書館所悉，特促整理成卷，以助我工商企業勵進英文函牘之用。在此鼓勵下，乃以前述講義為骨幹，大幅增添最新資料，重新編排撰寫。並為提高讀者興趣，減少語文障礙，除實例外，一律採用中文闡述，並力求深入淺出，通俗易讀，使人人可懂，加速促進我國商用英文之現代化。

本書在結構上分上下兩篇，凡十有五章，內容梗概如次：

一、上篇（技巧篇）：

本篇自第一至七章，對現代商用英文作橫斷的剖析，着重寫作技巧之引介，分章詳論現代商用英文發展趨勢、書信外裹與格式、書信基本單元、商用英文現代化、商業書信寫作技巧、開頭與結尾、及書信佈局等重要課題，所舉重要原理原則及生動實例，倘能深入瞭解，融會貫通，則於商用書信寫作，必能得心應手，隨意發揮，運用自如。

二、下篇（運用篇）

本篇自第八至十五章，對現代商用英文作縱斷的探討，着重上篇寫作技巧的運用，將商業書信分為推銷、賒銷、催收、索賠及調處、詢問、求職、通函及其他等八大類，分別就上篇寫作技巧的原理原則，運用於不同類別商業函牘寫作，理論實務並重，實例尤多，實值多加揣摩模擬，反覆熟習，舉一反三，期能使理論與實務融為一體，奠定寫作良好現代商業書信的基礎。

本書既經揉合實際業務及教學經驗而成，諒對業界運用參考或在學研習，必同具效益。加之全書以中文講解，舉例翔實，文字淺顯易解，尤適合有志研究現代商用英文自修使用，當可收無師自通之效。

本書之成，自始即承林建山兄協助策劃，增潤文字，校整原稿，洽商承印，鼎力相助，更蒙序介，銘感殊深，謹此申謝。吾妻世珍協

助打字清稿，每至深夜，備極辛勞，其情彌足珍貴，用特誌之。

本書內容，力求新穎，印刷編排，尤求盡善盡美，惟筆者學驗未固，復以付梓匆匆，疏誤之處，在所難免，尚祈各界先進方家，不吝賜正是幸。

陳寅恪

目 錄

弁 言.....	III
自 序.....	V

上篇 技巧篇

第 一 章 緒 論.....	1
小牛老徑	3
商用英文定義.....	8
英文是最難纏的一種語文?.....	10
學習商用英文三要件.....	11
現代商用英文發展趨勢.....	13
結 語.....	24
第 二 章 外表與格式.....	25
四大要件.....	27
外 表.....	27
格 式.....	29
標點方式.....	36
書信續頁.....	37
信 封.....	38
信箋摺疊與裝封.....	40
第 三 章 書信基本單元.....	61
概 述.....	63
信 頭.....	64

X 目 錄

日 期	65
信內地 址	66
指定受 信人	75
稱 呼	76
事由或引用文號	78
書信本文	79
結 語	80
簽 署	81
註 記	86
附 記	88
單元配 合	89
第 四 章 商用英文現代化	101
英文老八股	103
工商界的套語行話	105
新舊之爭平議	108
英文用字等級	115
習新除舊	117
書信口語化	156
第 五 章 商業書信寫作技巧	179
概 述	181
4-S 法	182
第 六 章 開頭與結尾	223
概 述	225
開頭法	225
結尾法	237
第 七 章 現代商業書信佈局	249
概 說	251
書信佈局五大步驟	252
書信結構藍圖	246

個案研究	269
------	-----

下篇

運用篇

第 八 章 推銷信	279
概 說	281
推銷心理	283
寫作技巧	286
連續推銷信	303
範 例	304
第 九 章 賒銷信	319
概 說	321
信 用	321
美國徵信局	322
賒銷信寫作要領	326
賒銷不忘推銷	337
第 十 章 催收信	345
概 說	347
催收訴求	349
狄兩法之運用	349
連續催收信	352
催收幽默	361
第 十 一 章 索賠及調處信	371
概 說	373
索賠信	373
調處信	377

XII 目 錄

第十二章 詢問信	393
概 說	395
詢問信的類別	395
答覆詢問	400
毋忘推銷	406
第十三章 求職信	413
概 說	415
求職過程	415
寫求職信的注意要點	416
AIDCA 法則的運用	417
求職信的分類	418
有效格式	420
措詞用字	422
催詢求職信	428
求職六忌	433
第十四章 書信表格化	461
概 說	463
通 函	464
第十五章 其他商業書信	479
促進公衆關係的書信	481
雜項書信	502
參考書籍	517

第一章

緒論

小牛老徑

商用英文定義

英文是最難纏的一種語文?!

學習商用英文三要件

良好的英文基礎

豐富的商業知識

堅定的學習志趣

現代商用英文發展趨勢

正式到通俗

文言到白話

冷漠到熱情

結語



"GO, GO, STUBBORN!"

第一章 緒 論

小牛老徑 (The Calf Path)

十數年前，旅美研究，初上現代管理學，一位老教授在上台授課之前，先發一張隨堂講義（如附圖），卡通小詩並陳，精彩生動，再經他吟誦闡釋，尤更引人入勝。大夥跟着數世紀前原始森林中的一頭無知小牛，踏出叢林中彎彎扭扭的足跡，再隨歲月流轉，繼續有孤寂的野狗、溫馴的綿羊，跟隨小牛留下的足跡，慢慢踏成一條彎曲小徑，而後人們也跟着走，把小徑走成小路，小路走成康莊大道，路的二旁也由最初的稀稀落落的小荒村逐漸廣集為城鎮，由城鎮再發展為現代化的大都會，在這漫長的歲月中，人們盲目地隨着小牛最初踩出來的足蹟，在彎彎曲曲的人生道路上，不停地往前奔馳，知其然而不知其所以然，過去如此，現在亦不例外，在這個發展過程中唯有第一次就看見那頭無知小牛從它身旁走過的老樹神，心中瞭然，暗笑人類墨守成規，迂迴曲折，不講效率，而自以為是的優勁！最後，這位老教授面對着老樹神的暗笑，導出了一個結論：「小牛老徑為現代文明之母（The calf path is the mother of modern civilization。」真是旨哉斯言。

「小牛老徑」的故事除了可以用隱喻管理程序及方法上蕭規曹隨，盲目跟進的現象外，也可以用來說明商業書信現代化推展不易

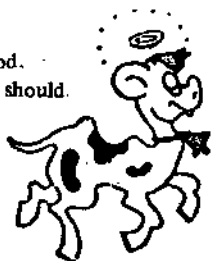
的原因。對於此一課題，本書將於第四章“商業英文現代化”一章中作進一步的探討，而後必會相信「新式優於舊式」的結論。然而，由於人類走慣了小牛老徑，明知新優於舊，却囿於固習，循例照辦，至於改革，儘管有美國新派書信大師極力鼓吹書信現代化，歐系學者亦繼起響應，可是，充滿陳腔套語老八股的老式英文函牘書信，却仍隨處可見，創新改進的速率極低。此一情形尤以國際貿易書信為甚，就國內坊間新近出版各種商業英文書籍，編著者雖亦高喊打倒老八股口號，然所舉範例仍多錄自老式商業英文書信，罕有用心整理改寫者，結果形成前後矛盾，無法自圓其說的尷尬情形，此種不正常之現象，實有賴於研究商用英文的人士，共同努力，集思廣益，速謀改進，趕上潮流，使我國之英文商業書信能邁進現代化之途。

小牛老徑在混沌未開，蠻荒遍野之際，確是通過叢林的便捷通道，無知小牛不懂二點之間以直線為最短的道理，而在現實的環境中，循着林木間隙，迂迴折轉，踏出彎彎扭扭的小徑一條，論功行賞，當是開路先鋒，創業英雄，功不可沒，至後人不用腦筋，盲目守舊，固步自封，不求創新改進，錯實不在小牛，倘以今非古，硬派小牛的不是，否定野狗綿羊及先民胼手胝足所建立的一切典章制度對現代文明之貢獻，亦非持平之論，新舊原係相對的，今日之新，亦將為明日之舊，故本書絕不忽視老式英文商業書信在過去對人類貿易之貢獻，然為迎合世界潮流，求新求進，在廿世紀的今天，從事商業書信寫作或初學者，最少要做到「看懂舊的，會寫新的」的地步，始能在處理日常貿易書信時，得心應手。

小 牛 老 徑

THE CALF PATH

one day through the primeval wood,
a calf walked home as good calves should.



but made a trail all bent askew,
a crooked trail as calves all do.



since then three hundred years have fled,
and I infer the calf is dead.

but still he left behind his trail,
and thereby hangs my moral tale.

the trail was taken up next day
by a lone dog that passed that way.



and then a wise bell wether sheep,
pursued the trail o'er vale and steep,

and drew the flock behind him, too
as good bellwethers always do.



and from that day, o'er hill and glade,
through these old woods a path was made.