

英文
实用
书信
商业
手册



实用英文商业书信手册

(英文商业书信的语言)

[英] A. B. 肯奇 著

卢永建 于 干 编译

陕西人民出版社

实用英文商业书信手册

(英文商业书信的语言)

[英]A·B·肯奇 著

卢永建 于 干 编译

陕西人民出版社出版发行

新华书店经销 西安新华印刷厂印刷

787×1092毫米 1/32开本 7.875印张 162千字

1987年2月第1版 1987年2月第1次印刷

印数: 1—10,000

统一书号: 9094·107 定价: 1.25元

The Language of English

Business Letters

Published by

MACMILLAN EDUCATION LIMITED

Reprinted 1977

编译者的话

随着我国国际地位的提高和四化建设的发展,我国对外交往越来越频繁,人们越来越需要了解和掌握对外交往的英文应用文体。而英文商业书信正是其中最为重要的一部分。

不言而喻,一封得体、礼貌、简明、清楚的英文商业书信,是商业交往成功的桥梁。

然而,怎样才能写好英文商业书信呢?掌握和学习商业书信的语言是极为重要的。为此,我们选择了MACMILLAN教育出版公司1977年重印的《英文商业书信的语言》(The Language of English Business Letters)一书,作为学习英文商业书信的良师。原书曾多次重印,被誉为商业书信的典范。为了使标题更加切合实际,我们将书名改为《实用英文商业书信手册》。

该书从商业交往的各个方面,列举了一组组一来一往的信件,并对用词、造句和有关问题做了精辟的注释,对读者学习英语和掌握商业书信的语言大有裨益。另外,书中还简明地介绍了商业书信的格式和写法。该书编排巧妙,构思新颖,没有用过多的文字就可以使读者全面了解商业书信的一般规则和语言特点。

为了阅读方便,我们对一组组信件做了英汉对译的工作。对译过程中,我们尽力做到准确,同时既照顾到商业英语的习惯,又照顾汉语的要求。我们希望该书的编译出版将能够

对从事外事工作的同志有所帮助，对英语教学工作者和英语自学者也有所帮助。由于我们水平所限，译文不妥之处，敬请读者指正。

编译者

目 录

引言	(1)
撰写商业书信应注意的问题	(2)
商业书信的格式	(4)
第一部分	
第一章 基本句型与表达方式	(7)
一、询问与答复	(7)
注释	(11)
二、询问与答复	(12)
注释	(16)
三、国外的询问与答复	(18)
注释	(22)
四、报价与答复	(24)
注释	(28)
五、询价与回复	(30)
注释	(34)
六、新产品通知与回复	(36)
注释	(40)
七、紧急订货与回复	(42)
注释	(46)
八、要求提前装运与回复	(48)
注释	(53)

九、质疑与道歉.....	(55)
注释.....	(58)
十、要求澄清问题与回复.....	(60)
注释.....	(65)

第二部分

第二章 询价及回复信例.....	(68)
一、承包人的询价信.....	(68)
二、制造商对询价信的回复.....	(70)
三、制造商的补充信.....	(73)
四、承包人对补充信的回复.....	(75)
五、制造商的建议.....	(77)
六、承包人对建议的回复.....	(80)
七、制造商的最后复信.....	(83)
八、注释.....	(85)
第三章 通函与询问.....	(87)
一、通函.....	(87)
二、客户的询问.....	(90)
三、对询问的答复.....	(92)
四、紧急索取样品.....	(94)
五、对索样函的回复.....	(96)
六、关于未见样品和来访的函.....	(98)
七、对以上信件的回复.....	(100)
八、注释.....	(102)
第四章 给国外客户的通函与回复.....	(104)
一、给国外客户的通函.....	(104)
二、一个挪威客户的回信.....	(107)

三、对以上信件的回复	(110)
四、一个意大利客户的回信	(112)
五、对以上信件的回复	(114)
六、一个加纳客户的回信	(117)
七、对以上信件的回复	(119)
八、注释	(121)
第五章 订货的提出、成交和结算	(124)
一、博斯沃思公司提出订货	(124)
二、韦斯顿公司的回复	(127)
三、博斯沃思公司发现货物不符	(129)
四、韦斯顿公司的解释和道歉	(131)
五、博斯沃思公司只收到部分订货	(133)
六、韦斯顿公司的回复	(135)
七、年终结算	(138)
八、注释	(139)
第六章 帮助国外客户解决困难	(143)
一、里伯拉公司的订货与困难	(143)
二、考文垂公司的回复	(147)
三、里伯拉公司订购备品备件	(150)
四、考文垂公司关于付款方法的回信	(152)
五、里伯拉公司又订购一批拖拉机	(155)
六、考文垂公司准许赊购	(157)
七、里伯拉公司的热情回信	(159)
八、注释	(161)
第七章 帮助客户解决技术问题	(164)
一、马斯特顿公司征求意见	(164)

二、 韦尔福特公司提供情况.....	(166)
三、 马斯特顿公司提出订货.....	(169)
四、 马斯特顿公司遇到的问题.....	(171)
五、 韦尔福特公司的建议.....	(173)
六、 马斯特顿公司要求派技术员.....	(175)
七、 韦尔福特公司将派出技术员.....	(177)
八、 注释.....	(179)
第八章 客户的抱怨与批评.....	(182)
一、 沃克和皮尔斯公司的抱怨.....	(182)
二、 阿特拉斯公司答应立即交货.....	(186)
三、 货物运错了地点.....	(188)
四、 阿特拉斯公司的解释和道歉.....	(190)
五、 阿特拉斯公司寄错了附件.....	(193)
六、 沃克和皮尔斯公司要求立即发运.....	(195)
七、 阿特拉斯公司的最后复信.....	(197)
八、 注释.....	(199)
第九章 一张有争议的发票.....	(203)
一、 普伦普顿公司对发票有争议.....	(203)
二、 马菲尔德公司的答复.....	(205)
三、 普伦普顿公司还有争议.....	(208)
四、 马菲尔德公司再次寄回发票.....	(210)
五、 马菲尔德公司寄错了替换品.....	(212)
六、 马菲尔德公司予以更换.....	(214)
七、 普伦普顿公司寄出结账支票.....	(216)
八、 注释.....	(218)
第十章 扩大销售.....	(221)

一、默斯顿公司写信询问原因·····	(221)
二、华莱士·金伯公司的解释·····	(224)
三、默斯顿公司把建议提交董事会·····	(228)
四、华莱士·金伯公司寄来订单·····	(229)
五、默斯顿公司把决定告诉对方·····	(232)
六、默斯顿公司收到订单·····	(234)
七、华莱士·金伯公司收到董事会的决定··	(236)
八、注释·····	(238)

引 言

除了题材不同之外，商业书信和私人书信的主要区别在于语言和文体。商业书信的语言拘泥、确切、礼貌和严谨，而私人书信的语言则亲切、随便和口语化。用商业书信的语言给一个表妹写信，正象用私人书信的语言给一位皇家五金公司的经理写信一样地不合适。

商业书信的刻板文体并不难学，经过一段实践就会自然地掌握它。但是，商业书信的语言却需要我们花费较多的时间，尽管这这也是一个实践问题。编写此书的目的，就在于帮助学习者流利而准确地书写这种商业英语。

本书包括两个部分。第一部分包括第一章，它专门研究商业书信中的句子结构和表达方式。在试图撰写商业书信之前，学习者应当彻底熟悉它们。它们出现于示范信例中，并且在信例之后的注释中得到了解释。掌握了第一部分的内容之后，学习者就可以继续学习第二部分。第二部分包括第二至第十章。在研读该部分过程中，学习者可以进一步巩固和扩大第一部分的知识，并将在撰写商业书信时变得越来越熟练。

撰写商业书信应注意的问题

一、简明扼要

一位忙碌的公司经理，往往首先选择自己面前最简短的书信来阅看和回复。因此，我们不难理解“简明扼要”在商业书信中的价值。虽然我们不能永远把商业书信写得很短，但是我们一定要尽力写得简明扼要，尽可能控制书信的篇幅。一封书信越长，写信人等待回复的时间就会越长，这似乎是商业书信交往的一般规律。

二、强调语气

可以这样说，在商业书信中，无论怎样强调“强调语气”的重要性都是不为过分的。例如拿销售额的大幅度下降来说，制造商将把它写为“很大的下降”（considerable decline），而他的代理商则会把它写为“有所下降”

（appreciable decline）。在这里，不同的强调语气，反映了他们对同一问题的夸大或者缩小的程度。当商品价格高时，卖方可能承认是相当高的（quite high），而买方则一定会说太高了（too high）。一封好的抱怨信，是用强调语气写成的，而不是靠谩骂写成的。顾客只要用一个起强调作用的连接词，就可以充分表达自己的愤慨。例如，Not only did you send the wrong colour, but you sent

the wrong size as well! (你们不但寄错了颜色, 而且还寄错了尺寸!)

三、词语重复

在撰写商业书信时, 不必为了避免词语的重复而使用同义词语。否则, 不但会浪费时间, 而且可能使意思混淆不清(当选用的词语与原来的词语不完全同义时)。例如, 在一封购买油漆的书信中, 写信人多次用过“colour”之后, 为了避免重复, 便改用“shade”(色度)。但是, 因为“One of each colour”(每种颜色的一桶)与“One of each shade”不一样, 所以收信人就会感到莫名其妙。同样地, 也不必因为多次用过“this sort of paint”(这种油漆)而改用“kind”或“type”去代替“sort”。

四、参照性标记

在商业书信中, 充分使用参照性标记, 可以使人节省不少时间和免去许多麻烦。除了写信人的参照符号(例如AR/PW或Ref. 401/st/UN等)之外, 如果可能, 收信人的参照符号也应当写在信上。此外, 提到一封先前的信, 写出一个订单号或者援引一个日期等等, 也都是很有益处的。有些写信人习惯于用信的主题作为标题, 并且在它的下面画一条横线, 这也是一种便于查阅的参照性标记。

商业书信的格式

右图示出了商业书信各组成部分的位置或整个书信的格式。其后是对各个部分的说明。

1

3

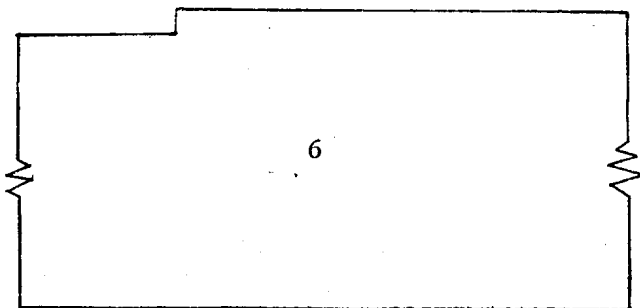
2

4

5

実効電力

11



4 a

7

8

9

10

1. 写信人的参照符号。它通常仿照 HB/SV 的形式，但有时更为详细些（例如，Ref. 3869/JF/4C）。
2. 收信人的参照符号。如果可能，增加这一项是有益的。
3. 日期
4. 收信人的姓名和地址
- 4a. 收信人的姓名和地址的替代位置
5. 称呼，通常为“亲爱的先生”（Dear Sir）或“亲爱的先生们”（Dear Sirs）。
6. 信的正文。它是信的主要部分，可以包括几段。
7. 表示敬意的结尾，一般为“您的忠实的”或“你们的忠实的”（Yours faithfully）。
8. 写信人所代表的公司的名字。
9. 写信人的姓名。假若他担任重要职务，例如公司经理、营业主任等，这个职务要写在姓名以下。
10. 如果内有附件，此处写“Enc.”
11. 信的标题，例如，您的178号订单一氧化锌。不一定每封信都冠以标题，但加了标题便于查阅。