



HANDBOOK OF BUSINESS LETTERS

商业书信手册

英 汉 对 照

商务人士必备宝典

全书简洁明了地以范例的形式介绍了商业书信的写作方法与注意事项

使你洞悉各个商业环节的运作细节

为适应中国加入世贸，了解国际贸易游戏规则，特别新增国际贸易文书范例。

京华出版社



HANDBOOK OF BUSINESS LETTERS

商业书信手册

(英汉对照)

宝 平 编著

京 华 出 版 社

2002年1月

图书在版编目(CIP)数据

商业书信手册/宝平编著. —北京:京华出版社, 2002

ISBN 7-80600-658-3

I. 商... II. 宝... III. 商务-英语-信函-写作-英、汉
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 095926 号

商业书信手册

责任编辑 ☐ 蔡又元

封面设计 ☐ 李 辉

出版发行 ☐ 京华出版社(北京市安华西里 1 区 13 楼)

(010)64258473 64258472

印 刷 ☐ 北京市兆成印刷厂

开 本 ☐ 880 × 1230 1/32

字 数 ☐ 470 千字

印 张 ☐ 18 印张

印 数 ☐ 1 - 3000 册

出版日期 ☐ 2002 年 1 月

书 号 ☐ ISBN 7-80600-658-3/G·387

定 价 ☐ 32.00 元

目 录

第一章 商业书信概述

- 第一节 商业书信的特点 / 1
- 第二节 商业书信的用纸与颜色 / 2
- 第三节 英文商业书信的构成、用途及注意事项 / 3
- 第四节 英语商业书信的格式 / 14
 - 1. 缩行式 / 15
 - 2. 平头式 / 17
- 第五节 信封的写法 / 23

第二章 通知书的写法

- 第一节 写作方法与注意事项 / 28
- 第二节 通知书实例 / 30
 - 1. 开业通知 / 30
 - (1) 一般写法 / 30
 - (2) 带有人情味的写法 / 32
 - 2. 分公司开张通知 / 34
 - 3. 对开业通知的复函 / 36
 - 4. 通告新公司的成立 / 38
 - 5. 通知公司解散与改组 / 40
 - 6. 管理层变更的通知 / 42
 - 7. 指定新的代理 / 44
 - 8. 对涨价表示歉意的通知书 / 46
 - 9. 书名、发行日及定价变更的通知 / 48

第三章 建立贸易关系书信

第一节 写作方法与注意事项 / 50

第二节 建立贸易关系书信实例 / 52

1. 从英特网上获得信息建立业务关系 / 52
2. 从商务参赞处获得信息建立贸易关系 / 54
 - (1) 一家长期经营出口贸易的企业的信 / 54
 - (2) 一家有广泛销售网络的商家的信 / 56
3. 同意建立贸易关系 / 58
4. 要求介绍以建立业务关系 / 60
5. 经介绍建立贸易关系 / 62
6. 回复信 / 64
7. 从期刊杂志上获得信息建立贸易关系 / 66
 - (1) 去信 / 66
 - (2) 回信 / 68

第四章 推销信

第一节 写作方法与注意事项 / 70

第二节 推销信的实例 / 72

1. 借由功效来向客户推销 / 72
2. 借由同情心来推销 / 74
3. 借由安全感来推销 / 76
4. 借由安适来向客户推销家庭用品 / 78
5. 借由低廉的价格来向客户推销 / 80
6. 以邀请参观为名向新客户推销商品 / 82
7. 以邀请参观为名向老客户推销商品 / 84

第五章 询问信及回函

第一节 写作方法与注意事项 / 86

第二节 询问信及回函实例 / 88

1. 索取免费目录 / 88
 - (1) 询问信 / 88
 - (2) 回函 / 90
2. 索取商品样品 / 92
 - (1) 询问信 / 92
 - (2) 回函 / 94
3. 查询新产品 / 96
 - (1) 询问信 / 96
 - (2) 回函 / 98
4. 查询同行、经销商的信息 / 100
 - (1) 询问信 / 102
 - (2) 回函 / 104
5. 索取详细资料及样品 / 106
 - (1) 去信 / 106
 - (2) 回函 / 108
6. 初次询问信与回函 / 110
 - (1) 去信 / 108
 - (2) 回函 / 110

第三节 其它询问信函 / 112

1. 请求参观 / 112
 - (1) 询问信 / 112
 - (2) 回函 / 114
2. 请求安排电脑操作示范 / 116
 - (1) 询问信 / 116
 - (2) 回函 / 118
3. 筹备会议, 询问场地, 住宿等 / 120
 - (1) 询问信 / 120
 - (2) 回函 / 122

第六章 信用交易相关信函

第一节 写作方法与注意事项 / 125

第二节 信用交易信函实例 / 126

1. 要求提供资信查询公司或银行 / 126
2. 提供资信查询公司和银行 / 128
3. 给资信查询公司的一封信 / 130
4. 要求填写信用申请书 / 132
5. 查询信用情况 / 134
6. 信用良好的报告 / 136
7. 资信不良的报告 / 138
8. 申请商业信贷 / 140
9. 要求商业信贷申请者提供相关信息 / 142
10. 照会相关公司提供商业信用咨询 / 144
11. 核准商业信贷申请 / 146
12. 婉拒商业信贷申请 / 148

第七章 有关订货的书信

第一节 写作方法与注意事项 / 151

第二节 有关订货的书信实例 / 152

1. 寄函订货 / 152
 - (1) 有附带条件的定货 / 152
 - (2) 强调交货日期的定货 / 154
 - (3) 要求享受优惠折扣的定货 / 156
2. 确认订货 / 158
 - (1) 确认定货并请对方按时开立信用证 / 158
 - (2) 同意按对方要求的价格供货 / 160
3. 续订 / 162
4. 确认价格与折扣等 / 164

5. 寄送销售确认书 / 166
6. 寄还销售确认书 / 168
7. 因卖方不能按期交货而取消订货 / 170
8. 卖方拒绝买方要求降价才定货的信函 / 172
9. 卖方拒绝买方的交货条件 / 174
10. 卖方拒绝买方进一步赔账的要求 / 176

第八章 代 理

第一节 写作方法与注意事项 / 178

第二节 代理的实例 / 180

1. 申请销售代理服务 / 180
 - (1) 询问有关销售代理的情况 / 180
 - (2) 申请销售代理并索要价目表和样品 / 182
 - (3) 为扩大业务申请销售代理 / 184
2. 给申请销售代理的回函 / 186
3. 申请担任独家代理 / 188
4. 要求担任进口商的买入代理人 / 190
5. 要求申请代理的一方进一步提供具体情况 / 192
6. 通知指定代理 / 194
 - (1) 因买方市场有巨大潜力而指定代理 / 194
 - (2) 因买方销售量扩大而指定代理 / 196
7. 被通知为指定代理后的回函 / 198
8. 要求提高代理佣金 / 200
9. 谢绝提高代理佣金的要求 / 202
10. 婉拒对方的申请代理 / 204
 - (1) 要求买方先经销, 以后再签代理合同 / 204
 - (2) 供应商要求经销商的销售达到一定量时再签独家代理协议 / 206
11. 确认代理收款 / 208

第九章 装运与交货

第一节 写作方法与注意事项 / 211

第二节 关于装运与交货的实例 / 212

1. 买方催卖方交货 / 212

(1) 买方催卖方在合同规定的期限内交货 / 212

(2) 买方拒绝将信用证再次展期并催交货 / 214

2. 卖方对买方催交货的回函 / 216

(1) 卖方确定交货日期后给买方的回函 / 216

(2) 卖方误了交货期后去信道歉并通知货物马上
运出 / 218

3. 装运通知 / 220

4. 通知装船细节 / 222

5. 对装运要求的回复 / 224

6. 关于所订货物的交货问题 / 226

7. 催促装运所余货物 / 228

8. 指示空运部分货物, 船运其余货物 / 230

9. 关于货物短少给发货人的去信与回函 / 232

(1) 去信 / 232

(2) 回函 / 234

10. 询问货运情况 / 236

(1) 去信 / 236

(2) 回函 / 238

第十章 关于货款的支付

第一节 写作方法与注意事项 / 240

第二节 货款支付的实例 / 242

1. 寄给新客户的信件与发票 / 242

2. 寄给老客户的信件与发票 / 244

3. 客户要求放宽付款条件 / 246
 - (1) 去信 / 246
 - (2) 回函 / 248
4. 卖方要求买方银行先承兑汇票, 然后再发货 / 250
5. 跟单汇票由银行托收 / 252
6. 催买方开立信用证 / 254
 - (1) 去信 / 254
 - (2) 回函 / 256
7. 卖方交货期近, 催买方开信用证 / 258
8. 买方通知卖方信用证已开立 / 260
9. 因信用证金额不足卖方要求修改信用证 / 262
10. 因信用证条款与合同条款不符卖方要求修改信用证 / 264
11. 卖方要求将信用证改为允许转船 / 266
12. 因包装与货物含量与信用证规定不符, 卖方要求修改信用证 / 268
13. 因无法按买方确定日期交货, 卖方要求展延信用证 / 270
14. 因卖方原因无法按期交货, 卖方要求展延信用证 / 272
15. 买方拒绝展延信用证 / 274
16. 供应商开出的付款通知书 / 276
17. 买方开出的收款通知书 / 278
18. 买方退货并要求退款的去信与回函 / 280
 - (1) 去信 / 280
 - (2) 回函 / 282

第十一章 催款信

第一节 写作方法与注意事项 / 284

第二节 催款信实例 / 286

1. 给一位老客户的催款信 / 286
 - (1) 第一封催款信 / 286
 - (2) 第二封催款信 / 288
 - (3) 第三封催款信 / 290
 - (4) 最后一封催款信 / 294
2. 给一位新客户的催款信 / 294
 - (1) 第一封催款信 / 294
 - (2) 第二封催款信 / 296
 - (3) 第三封催款信 / 298
 - (4) 最后一封催款信 / 300
3. 给一位已付给部分账款的客户 / 302
 - (1) 第一封催款信 / 302
 - (2) 第二封催款信 / 304
 - (3) 第三封催款信 / 306
 - (4) 最后一封催款信 / 308

第十二章 保 险

第一节 写作方法与注意事项 / 311

第二节 有关保险书信实例 / 312

1. 询问保险情况 / 312
 - (1) 为运送现款去信询问 / 312
 - (2) 询问保险情况并要求特价优惠 / 314
 - (3) 请供应商协助询问保险事宜 / 316
2. 投保申请 / 318
 - (1) 为定期运货申请投保 / 318
 - (2) 为仓库存货申请投保 / 320
3. 进口商请出口商代办保险 / 322
 - (1) 去信 / 322
 - (2) 回函 / 324
4. 请求降低保险费 / 326

- 5. 卖方婉拒买方投保罢工暴动民变险的要求 / 328
 - (1) 去信 / 328
 - (2) 回函 / 330
- 6. 承保 / 332
- 7. 保险批单 / 334
- 8. 买主要求卖方代向保险公司索赔 / 336
- 9. 理赔 / 338
- 10. 拒赔 / 340
- 11. 追偿 / 342

第十三章 索赔与理赔

第一节 写作方法与注意事项 / 344

第二节 索赔与理赔的书信实例 / 346

- 1. 货物被盗向卖方提出索赔 / 346
- 2. 卖方建议买方向轮船公司索赔 / 348
- 3. 因短重索赔 / 350
 - (1) 去信 / 350
 - (2) 回函 / 352
- 4. 关于受损医疗器械的索赔 / 354
 - (1) 去信 / 354
 - (2) 回函 / 356
- 5. 买方拒收迟交的货物 / 358
 - (1) 去信 / 358
 - (2) 回函 / 360

第十四章 投诉信件与回函

第一节 写作方法与注意事项 / 363

第二节 投诉信件与回函实例 / 366

- 1. 抗议供应的商品质量欠佳 / 366
 - (1) 去信 / 366

- (2) 回函 / 368
- 2. 对延误交货的投诉 / 370
 - (1) 去信 / 370
 - (2) 回函 / 372
- 3. 因产品质量低劣要求退换 / 374
 - (1) 去信 / 374
 - (2) 回函 / 376
- 4. 所订货物与收到不符 / 378
 - (1) 去信 / 378
 - (2) 回函 / 380
- 5. 批评供应商的业务代表 / 382
 - (1) 去信 / 382
 - (2) 回函 / 384
- 6. 告知无法接受供应的替代品 / 386
 - (1) 去信 / 386
 - (2) 回函 / 388
- 7. 投诉包装损坏 / 390
 - (1) 去信 / 390
 - (2) 回函 / 392
- 8. 遭错寄催款信 / 394
 - (1) 去信 / 394
 - (2) 回函 / 396
- 9. 指责供应商账目不清 / 398
 - (1) 去信 / 398
 - (2) 回函 / 400
- 10. 指责供应商账目不清后发现错在己方 / 402
- 11. 指责旅馆遗失会议资料 / 404
 - (1) 去信 / 404
 - (2) 回函 / 406
- 12. 抗议未能依期完工 / 408

(1) 去信 / 408

(2) 回函 / 410

第十五章 致函客户的书信

第一节 写作方法与注意事项 / 412

第二节 致函客户的书信实例

一般信件 / 414

1. 去信表示欢迎客户的同事来访 / 414

2. 感谢客户初次定货 / 416

3. 感谢客户大宗订单 / 418

4. 感谢客户即期结账 / 420

5. 恭贺客户获颁荣誉的道贺信 / 422

6. 恭贺客户的升迁 / 424

7. 给客户的慰问函 / 426

8. 寄给商业朋友的悼唁信 / 428

9. 感谢客户接待业务代表 / 430

10. 去信询问客户为何停止下单 / 432

11. 去信追踪前任客户 / 434

12. 对客户介绍新顾客表示感谢 / 436

13. 向客户介绍新任业务员 / 438

14. 感谢客户选择己方服务 / 440

15. 问候久未光顾的客户 / 442

16. 对客户推荐己方商品表示感谢 / 444

17. 对客户新店开业表示祝贺 / 446

18. 感谢客户指导业务代表 / 448

19. 对老客户长久以来的支持表示感谢 / 450

20. 感谢客户接见新任业务代表 / 452

问题信件 / 454

1. 因双方的原因而送错商品的致歉信 / 454

2. 指正客户折扣计算的错误 / 456
3. 对客户擅自退货进行调解 / 458
4. 解释因商品严重受损而无法接受退货 / 460
5. 制止客户滥用专业服务 / 462
6. 因货运公司过错而使商品受损的致歉 / 464
7. 协调由客户造成的商品受损问题 / 466
8. 破例答应客户要求 / 468
9. 婉拒客户要求 / 450

第十六章 公关信函

第一节 写作方法与注意事项 / 472

第二节 公关信函实例 / 474

1. 对特殊要求的处理 / 474
2. 婉拒提供广告赞助的信 / 476
3. 对要求捐款的回信 / 478
4. 婉拒捐款的回信 / 480
5. 对善意的批评的回信 / 482
6. 对于强烈指责的回信 / 484
7. 谢绝提供财务信息的回信 / 486
8. 为公司所带来的不便致歉 / 488

第十七章 人事信函

第一节 写作方法与注意事项 / 490

第二节 人事信函实例 / 492

1. 通过职业介绍所征求职员 / 492
2. 聘用 / 494
3. 聘用高级主管的书信 / 496
4. 给应聘者前任雇主的询问信 / 498
5. 宣布职员晋升 / 502

6. 宣布加薪 / 504
7. 因公司职位暂无空缺给合格应聘者的信 / 506
8. 给条件不符的应聘者的信 / 508
9. 给未能通过考试的应聘者回函 / 510
10. 给部分条件符合的应聘者的回函 / 512
11. 因表现欠佳而解雇职员的书信 / 514
12. 因经济不景气裁员的书信 / 516
13. 热诚地推荐前任员工 / 518
14. 略带保留地推荐前任员工 / 520
15. 对前任员工不利的推荐信 / 522
16. 给员工的警告信 / 524
 - (1) 警告不遵守公司规章制度的员工 / 524
 - (2) 给工作不认真负责的员工的警告信 / 526

第十八章 公司与员工之间的信函

第一节 写作方法与注意事项 / 529

第二节 恭贺信与感谢信函实例 / 532

1. 恭贺并感谢员工杰出的工作表现 / 532
2. 恭贺并感谢员工优秀的管理理念 / 534
3. 恭贺并感谢员工出色的报告 / 536
4. 于就职周年纪念日感谢员工长期的服务 / 538
5. 恭贺并感谢员工服务届满 25 周年 / 540
6. 恭贺员工杰出的社区服务 / 542
7. 恭贺上司荣升 / 544
8. 感谢员工来函道贺 / 546

第三节 给退休员工的信函实例 / 548

1. 恭贺与祝福退休员工 / 548
2. 感谢与祝福仍有心服务的退休员工 / 550
3. 感谢与祝福因病退休的员工 / 552

第四节 慰问信实例 / 554

1. 给雇员的悼唁信 / 554
2. 慰问病重员工的家属 / 556
3. 慰问生病的员工 / 558