



Handbook of Business Letters

3rd Edition

商业书信手册

(第3版)

巨细靡遗，300篇商业书信范本供您参考

(美) 罗伊W.波 著 华 经 译



机械工业出版社
China Machine Press



McGraw-Hill

英汉对照本

商业书信 手册

(第3版)

(美) 罗伊 W. 波 著
华 经 译

**The McGraw-Hill
Handbook of Business Letters**

3rd Edition



机械工业出版社
China Machine Press

Roy W. Poe: The McGraw-Hill Handbook of Business Letters, 3rd ed.

Copyright © 1994 by McGraw-Hill, Inc.

All rights reserved. For sale in Mainland China.

本书中文简体字版由McGraw-Hill 公司授权机械工业出版社在中国大陆境内独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01-1999-1718

图书在版编目 (CIP)数据

商业书信手册 / (美) 波(Poe, R. W.), 著; 华经译. -北京: 机械工业出版社, 1999.9

书名原文: The McGraw-Hill Handbook of Business Letters

ISBN 7-111-07346-0

I. 商… II. ①波… ②华… III. 商务-英语-信函-写作-手册 IV. H315

中国版本图书馆CIP数据核字(1999)第26321号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 韩 焱

北京牛山世兴印刷厂印刷 · 新华书店北京发行所发行

1999年9月第1版 · 2001年4月第4次印刷

850mm × 1230mm 1/32 · 22印张

定价: 38.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

目 录

关于这本手册/1

书信概览/3

第1篇 写作者的技巧/19

第一章 商业书信的良与莠/20

第二章 谨记善意与商誉/26

第三章 切勿连篇累牍/34

第四章 用词力求简明生动/49

第五章 选择个人化的亲切称谓/60

第六章 强调正面意义/75

第七章 使用正确的书信格式/87

第2篇 询问信及相关回函/99

第八章 询问商品、价格、折扣与优惠/101

第一节 索取免费目录——询问信/103

第二节 索取免费目录——回函/105

第三节 索取商品样本——询问信/107

第四节 索取商品样本——回函/109

第五节 查询新产品——询问信/111

第六节 查询新产品——回函/113

第七节 查询业者、经销商等信息——询问信/113

第八节 查询业者、经销商等信息——回函/115

第九节 查询价格与优惠条款——询问信/117

第十节 查询价格与优惠条款——回函/119

第十一节 征询专业意见与要求参观商品——询

第十二节 征询专业意见与要求参观商品——回函/123

第十三节 索取训练器材——询问信/125

第十四节 索取训练器材——回函/127

第十五节 查询服务细节——询问信/129

第十六节 查询服务细节——回函/131

第九章 征求同意复印出版物/133

第一节 洽购出版物影印本或征求同意进行复印——询问信/135

第二节 洽购出版物影印本或征求同意进行复印——回函/137

第三节 征求同意免费复制图表——询问信/139

第四节 征求同意免费复制图表——回函/141

第五节 征求同意做商业用途的复制——询问信/143

第六节 征求同意做商业用途的复制——回函/145

第七节 征求同意复印未经版权登记的作品——询问信/147

第八节 征求同意复印未经版权登记的作品——回函/149

第九节 征求同意复印演讲稿——询问信/149

第十节 征求同意复印演讲稿——回函/151

第十章 征询意见, 安排会面/153

第一节 请求参观展示中心——询问信/155

第二节 请求参观展示中心——回函/157

第三节 请求安排电脑操作示范——询问信/159

第四节 请求安排电脑操作示范——回函/161

第十一章 其他询问信函/163

第一节 筹备会议, 询问场地、住宿等信息——询问信/165

第二节 筹备会议, 询问场地、住宿等信息——回函/167

- 第三节 查询租房信息——询问信/169
- 第四节 查询租房信息——回函/171
- 第五节 查询购房、置产等信息——询问信/171
- 第六节 查询购房、置产等信息——回函/173

第3篇 说明、确认信、通知书与公告/175

第十二章 说明随函寄送的资料/177

- 第一节 随函寄送付款支票/179
- 第二节 随函寄送清款支票/181
- 第三节 随函寄送付款支票并解释差额/181
- 第四节 随函寄送合约/183
- 第五节 随函寄送议程草案以供审阅/185
- 第六节 说明资料已另批交寄/187

第十三章 确认信/189

- 第一节 确认口头指示/191
- 第二节 确认价格与折扣率/193
- 第三节 确认会晤的安排/195
- 第四节 确认行程的安排/197

第十四章 通知书与公告/199

- 第一节 告知新增的代理商品/201
- 第二节 发布并购的消息/203
- 第三节 推出周年庆典的特惠方案/205

第4篇 销售与营业信函/207

第十五章 推销信/208

- 第一节 推销一般商品/211
- 第二节 推销教育课程/213
- 第三节 推销新书/215
- 第四节 推销会议场所/217
- 第五节 推销退休者之家/219

第十六章 促销信/221

- 第一节 邀请客户参观公司/223
- 第二节 正式邀请参观特展/225
- 第三节 致函参展客户探询意愿/227
- 第四节 告知新增服务项目与产品/229
- 第五节 通告营业新址/231
- 第六节 致函欢迎社区新住户/233

第5篇 商务信件——客户致函供应厂商/235

第十七章 一般信件/237

- 第一节 使用现金支票下订单/239
- 第二节 使用交货到付款的方式下订单/241
- 第三节 使用信用卡订货/243
- 第四节 去函感谢供应厂商的业务代表/245
- 第五节 去函感谢供应厂商的服务与协助/247

第十八章 顾客投诉信件及适当回函/249

- 第一节 抗议供应的办公用品品质欠佳——去信/251
- 第二节 抗议供应的办公用品品质欠佳——回函/253
- 第三节 指出发货单上的错误——去信/255
- 第四节 指出发货单上的错误——回函/255
- 第五节 批评供应厂商的业务代表——去信/257
- 第六节 批评供应厂商的业务代表——回函/259
- 第七节 抗议订货错误百出——去信/261
- 第八节 抗议订货错误百出——回函/263
- 第九节 抗议服务不周——去信/265
- 第十节 抗议服务不周——回函/267
- 第十一节 告知无法接受供应的替代品——去信/269
- 第十二节 告知无法接受供应的替代品——回函/271

- 第十三节 怒斥遭错寄“不付钱——等着瞧”
的请款信——去信/273
- 第十四节 怒斥遭错寄“不付钱——等着瞧”
的请款信——回函/275
- 第十五节 指责供应商帐目不清——去信/277
- 第十六节 指责供应商帐目不清——回函/279
- 第十七节 指责供应商帐目不清后发现错在己
方/279
- 第十八节 指责旅馆遗失会议资料——去信
/281
- 第十九节 指责旅馆遗失会议资料——回函/283
- 第二十节 抗议供应商未依约给予折扣——去
信/285
- 第二十一节 抗议供应商未依约给予折扣——
回函/287

第6篇 商务信件——供应厂商致函客户/289

第十九章 一般信件/291

- 第一节 介绍新任业务代表/293
- 第二节 感谢客户接见新任业务代表/295
- 第三节 感谢客户接待业务代表/297
- 第四节 确认并感谢新客户的订单/299
- 第五节 感谢客户选择己方服务/301
- 第六节 追踪前任客户/303
- 第七节 感谢客户推荐己方商品/305
- 第八节 感谢客户的付款与订单/307
- 第九节 感谢客户的长期支持/309
- 第十节 感谢客户的大笔订单/311
- 第十一节 庆贺客户的专业成就/313
- 第十二节 询问客户停止下单的原因/315
- 第十三节 问候久未光顾的客户/317

- 第十四节 感谢客户引介新顾客/319
- 第十五节 庆贺客户新店开张/321
- 第十六节 感谢客户指导业务代表/323
- 第十七节 感谢老客户20年来的支持/325
- 第十八节 告知客户业务代表因病住院/327
- 第十九节 建议客户改用记帐方式付款/329

第二十章 问题信件/331

- 第一节 为延迟送货致歉/333
- 第二节 解释缺货的原因/335
- 第三节 为送错商品致歉/337
- 第四节 为两次弄错商品规格致歉/339
- 第五节 为发货单上的错误致歉/341
- 第六节 为送错商品致歉——客户难辞其咎/343
- 第七节 指出客户折扣计算的错误/345
- 第八节 调解客户擅自退货的行为/347
- 第九节 解释无法接受退货——因商品严重受损/349
- 第十节 恳请客户停止滥用专业服务/351
- 第十一节 为商品受损致歉——可能错在货运公司/353
- 第十二节 协调商品受损问题——错在客户/355
- 第十三节 建议客户采用新品/357
- 第十四节 寄还未签名的付款支票/359
- 第十五节 为登帐错误向客户致歉/361
- 第十六节 破例应允客户要求/363
- 第十七节 婉拒客户的要求/365

第7篇 信用交易相关信函与收款信/367

第二十一章 信用交易相关信函/368

- 第一节 申请商业信贷/371

第二节 要求商业信贷申请者提供相关信息
/373

第三节 照会相关公司提供商业信用咨询/375

第四节 核准商业信贷的申请/377

第五节 婉拒商业信贷申请——之一/379

第六节 婉拒商业信贷申请——之二/381

第七节 核准消费信贷的申请/383

第八节 婉拒消费信贷的申请/385

第二十二章 收款信/386

第一节 月结帐单寄出后的首封催款单/389

第二节 第二封催款信/391

第三节 第三封催款信/391

第四节 第四次催款——电话/393

第五节 第五次催款——电报/393

第六节 第六次催款——正式个人信函/393

第七节 第七次催款——最后通牒/395

第8篇 公司内部信函(备忘录)/397

第二十三章 “公布”用备忘录/399

第一节 会议通告/401

第二节 宣布暂时冻结人事/403

第三节 宣告新图书室成立启用/405

第四节 宣布仓库新建计划定案/409

第五节 公布高级人事任命/411

第六节 高级主管晋升布告/413

第二十四章 “程序”的备忘录/415

第一节 确认会议结论/417

第二节 重申员工绩效考核的重要性/419

第三节 呈请核准参加会议/421

第四节 呈请核准成立新部门/423

第五节 呼吁同事旧物利用/425

第二十五章 报告用的备忘录/427

- 第一节 调查分所高人事流动率/429
- 第二节 评核致客户信函/431
- 第三节 对公司内部刊物提出建议/435
- 第四节 建议采用统一采购制度/439

第9篇 来宾致词演讲相关信函/445

第二十六章 邀请函/447

- 第一节 邀请专业演讲者/449
- 第二节 专业演讲者回函/451
- 第三节 回应演讲者来函——正式邀请/453
- 第四节 邀请研讨会发言人——仅备薄酬/455
- 第五节 发言人婉谢邀请/457
- 第六节 邀请研讨会发言人——第二人选/459
- 第七节 邀请大会主讲人——请免费担任/461

第二十七章 感谢函/463

- 第一节 感谢专业演讲者出色的表现/465
- 第二节 感谢大会主讲人成功的演说/467
- 第三节 感谢杰出的演讲者并索取讲稿影印本/469
- 第四节 感谢晚宴后致词的讲者/471
- 第五节 感谢午餐聚会的演讲者——演说乏善可陈/473
- 第六节 感谢第二人选演讲者——表现令人失望/475

第10篇 公关与人事信函/477

第二十八章 一般公关信函/479

- 第一节 处理特殊要求/481
- 第二节 婉拒提供广告赞助/483
- 第三节 回应捐款的要求——来函敬悉/485

第四节 婉拒捐款的要求/487

第五节 回应善意的批评/489

第六节 处理盛怒的责难/491

第七节 谢绝提供机密资料/493

第八节 为公司所带来的不便致歉/495

第二十九章 人事书信/497

第一节 给合格应聘者的回函——目前并无空缺/499

第二节 给应聘者的回函——资格不符/501

第三节 回函未能通过考试的应聘者/503

第四节 回函资格部分符合的应聘者/505

第五节 去函应聘者前任雇主——请提供相关信息/507

第六节 告知合格应聘者业经聘用担任高级主管/509

第七节 公布重要人事任命——新闻稿/513

第八节 因经济原因被迫辞退员工/515

第九节 通知员工因经济原因予以降职/517

第11篇 高级主管助理的书信职责/519

第三十章 “老板不在家”的书信应对/521

第一节 谨慎地运用个人判断代老板回信/523

第二节 代老板婉谢参加会议的邀请/525

第三节 转交来函请他人处理/527

第四节 告知对方交易有待老板回来后亲自决定/529

第五节 转知老板的指示给相关主管/531

第六节 代老板否认外界传言/533

第三十一章 拟备信稿待老板签名/535

第一节 接受邀请发表演说/537

第二节 拒绝提供支持/539

- 第三节 给主要股东的回函/541
- 第四节 回函建议替代的讲者/543
- 第五节 回应感谢演说的来函/545
- 第六节 回应读者的好评/547

第12篇 处理公司与员工关系的信函/549

第三十二章 恭贺信与谢函/551

- 第一节 恭贺并感谢员工杰出的工作表现/553
- 第二节 恭贺并感谢员工优秀的管理理念/555
- 第三节 恭贺并感谢员工出色的报告/557
- 第四节 于就职周年纪念日感谢员工长期的服务/559
- 第五节 恭贺并感谢员工服务届满25周年/561
- 第六节 恭贺员工杰出的社区服务/563
- 第七节 恭贺上司荣升/565
- 第八节 感谢员工来函道贺/567

第三十三章 给退休员工的信函/569

- 第一节 恭贺与祝福——员工荣退/571
- 第二节 感谢与祝福——仍有心服务的退休员工/573
- 第三节 感谢与祝福——员工因病退休/575

第三十四章 慰问信/577

- 第一节 慰问家属——直属上司过世/579
- 第二节 慰问家属——员工病重/581
- 第三节 慰问员工——员工及其父母发生车祸/583

第三十五章 推荐信/585

- 第一节 热诚地推荐前任员工/587

第二节 略带保留地推荐前任员工/589

第三十六章 负面的推荐信与警告信/591

第一节 负面的推荐信——工作不力的前任员工/593

第二节 给员工的警告信/595

第三节 以书面解聘员工/597

第13篇 求职及其他相关信函/599

第三十七章 求职信/600

第一节 履历表——中层管理职务/607

第二节 履历表——转业/611

第三节 履历表——高级职务/615

第四节 履历表——相关工作经验有限/619

第五节 求职信——中层管理职务/625

第六节 求职信——转业/627

第七节 求职信——高级职务/629

第八节 求职信——需要不同背景经验的工作/631

第三十八章 其他关于求职的信函/633

第一节 去函请求收信人担任推荐人/635

第二节 感谢推荐人/637

第三节 后续信件——等候多时后探询求职结果/639

第四节 后续信件——补寄额外资料以加深印象/641

第五节 接受所提供的工作/643

第六节 婉拒所提供的工作——另有高就/647

第七节 婉拒所提供的工作——缺乏兴趣/649

第八节 辞职信——厌倦长期出差/651

第九节 辞职信——缺乏成长空间/653

第十节 辞职信——未能如期升职/655

第十一节 辞职信——另有高就/657

第十二节 辞职信——个人因素/659

第14篇 社交信函/661

第三十九章 正式的邀请函与回函/663

第一节 正式邀请函——欢迎新任校长/665

第二节 正式邀请函——参加年会/667

第三节 接受正式邀请的回函/669

第四节 接受正式邀请的回函——注明不能
全程参与/671

第五节 婉谢正式邀请的回函/673

第四十章 非正式的邀请函与回函/675

第一节 非正式的邀请函——共进晚餐/677

第二节 接受非正式邀请的回函/679

第三节 婉谢非正式邀请的回函/681

第四十一章 感谢函/683

第一节 感谢私人的照顾/685

第二节 感谢盛情款待/687

关于这本手册

几乎每一位身负写作重责的人都会碰上如何写出“上佳”信函来应付一项前所未见的状况的难题。图书馆员、书店老板和沟通专家都可以证实这项说法，因为经常会有人请他们提供最佳信函的写作模式。

有趣的是，一些“不知从何说起”的人其实都具有相当的沟通经验；而有人则是入门的新手，即使对日常生活的书信需求也是所知有限。因此对部分读者而言，这本手册可能是备用的参考书；对其他的读者来说，这本手册却是能不断激发新构思的充沛源泉。

本书自1983年问世以来，广受商场、图书馆、书店等各界专业人士与一般读者的热烈肯定；甫经出版即获选为《财富》杂志读书俱乐部的每月新书，稍后并被译为中文及日文。鉴于这些令人欣喜的鼓励回响，我们着手相继编撰了第2版，以及现在这本增订后最新的第3版。

要赶紧向您告知的是在这册最新版本里，让《英文商业书信手册》得以傲视群伦的三大特色仍旧完整如新：

- 一、从要求特殊协助、尽量不伤感情的婉拒要求，到以书面解聘员工，手册收录了包罗万象的各式情境与状况。
- 二、每篇范例前的情境解说清楚地让读者了解为什么要写这样的一封信，以及写作者借由书信所希望达到的目标。
- 三、清晰的章节编号与标题，方便读者找出所需的参考范例。

结语

虽然手册主要是提供参考范例，但是我们强力推荐您仔细阅读手册里的讨论部分，包括第一篇全篇，以及其余每个章节的序言。掌握其中所强调的书信写作基本原则，为您成功地进行沟通打下坚实的基础，也让您能够满怀信心地写出自己的信。