

HELP
YOURSELF

自我发展导航

A SELF-DEVELOPMENT PROGRAMME

商务写作

[英] 米吉·吉利斯

THE ESSENTIAL GUIDE TO THINKING AND WORKING SMARTER

中国社会科学出版社

A SELF-DEVELOPMENT PROGRAMME

Business writing

Business writing

Copyright © Marshall Editions Developments Limited 1999

All rights reserved

◆ 自 我 发 展 导 航 译 丛 ◆

商务写作

Business writing

[英]米吉·吉利斯/著

田雅琴/译

中国社会科学出版社

2001年·北京

图字:01-2001-0806号

图书在版编目(CIP)数据

商务写作 / (英) 吉利斯著; 田雅琴译. —北京: 中国社会科学出版社, 2001.5

(自我发展导航译丛)

书名原文: Business writing

ISBN 7-5004-3013-2

I. 商… II. ①吉… ②田… III. 商务-应用文-写作 IV. H052

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 19943 号

责任编辑 任 明
责任校对 张小兰
版式设计 王炳图
封面设计 唐全梅

出版发行	中国社会科学出版社	
社 址	北京鼓楼西大街甲 158 号	邮 编 100720
电 话	010-84029453	传 真 010-64030272
网 址	http://www.cass.net.cn	
经 销	新华书店	
印 刷	北京新丰印刷厂	装 订 三河东庄云发装订厂
版 次	2001 年 5 月第 1 版	印 次 2001 年 5 月第 1 次印刷
开 本	787×1092 1/16	
印 张	6	
字 数	80 千字	印 数 1-7500 册
定 价	15.00 元	

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

目录

1 商务写作至关重要			
有效的商务写作为什么重要	8	言语坦率	51
案例对比研究	10	说服信	52
你的写作技巧如何	12	投诉	54
		答复投诉信	56
		公开的信件	57
		拒绝信	58
		私人便笺	59
2 字斟句酌			
你的文风是否有效	16		
了解你的读者	18	5 书写报告	
计划与目的	20	报告的主题	62
赢得读者	21	计划一篇报告	64
弄清模糊指数	23	进行调查	66
文风	24	资料来源	67
使用恰当的语言	25	汇总报告	68
避免冒犯	26		
语法	27	6 与顾客交流	
标点符号	28	为顾客而写	72
拼写	29	调查表	73
检查你的文章	30	采用直接方式	74
商务写作清单	31	宣传手册	76
		说明书写作	78
3 内部交流			
写给同事	34	7 媒体写作	
会议记录	36	了解自己的传播媒介	82
评价与惩罚惯例	38	新闻稿	83
备忘录	39	新闻稿样	86
使用电子邮件	41	专题报道	87
避免电子邮件超载	44	计划一篇可读的专题报道	88
内部发行资料	45	组织专题报道	89
		广告词	91
4 书写信件与传真		招聘广告	92
如何写信	48	培养商务写作技巧	93
你是书信高手吗	49		
索取信息	50		

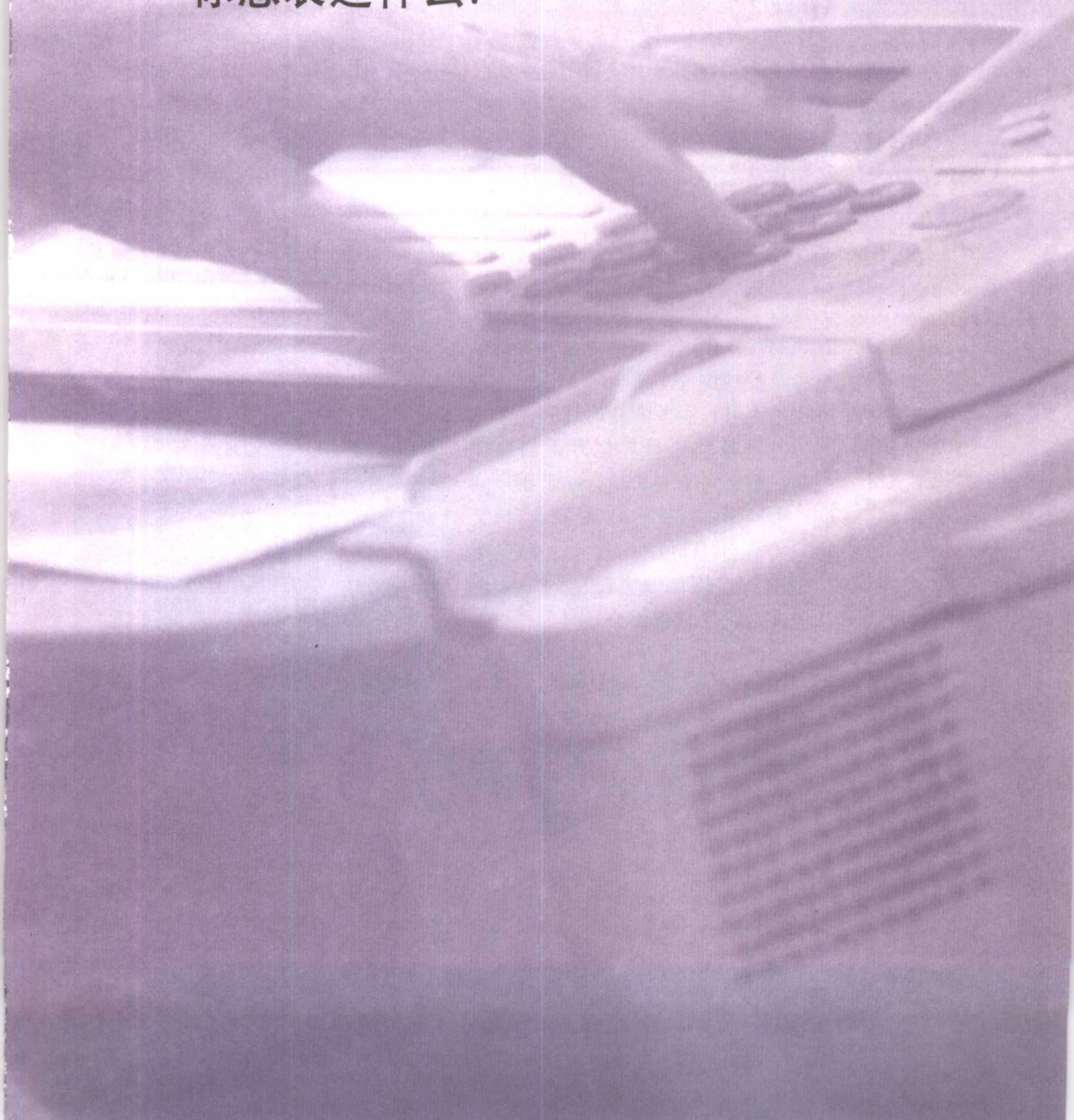
1

**商务写作至关重要
证明你的实力
使别人理解你
知道什么时候应该写作**

工作中为什么需要写作？

你是否废话连篇？

你想表达什么？



有效的商务写作为什么重要

曾经有多少次：

- 你的意见已被大会讨论通过，结果后来发现别人对此居然意见相左？
- 你竟然将同事的一项有用的观点忘得一干二净？

当今世界，商业迅猛发展，人们很容易忽略书面表达的重要性。既然令人惊奇的新思想能在激烈的自由讨论会议上萌发，商品买卖能在互联网中实现，一笔交易能通过电视会议和移动电话成交，人们很难理解，为什么还有人需要将言语呈于纸上。

但是，有一点十分明确，那就是正是由于商业发展之快，所以清楚而有效的写作比以往才更为重要。新思想只有变成文字，送达于人们手中，决定是否可行后才能变为现实。互联网固然能够将全世界亿万人们连在一起，然而它的成功却有赖于用户能够以书面形式彼此有效交流。一桩交易只有在涉及其中的每一方都拟定一份文件以确信双方已就同一问题达成一致时才真正成交。

写作如何为你铺平道路

书面交流不是延缓交易进程，而是确保各方面没有阻碍交易进行的误解。然而，如果措词不当，写作确实会影响公司事务。对于任何形式的商务写作都是如此。

写作影响你

或许你是一个优秀的演说家，也是一个很好的听众，甚至在陈述一件事情时也表现出色，但是你的写作技

巧也应同等重要。因为一份书面文件会置于别人案头抑或塞满文件的壁橱里长达几周甚至几个月，以此作为你个人思想与能力的见证。

如果这份文件糟糕一团，而且思想贫乏，你也会被当作这样的人。如果你能毫不费力地领会组织意图，快速有效地制订计划，你的写作技巧就能给人留下长久印象，正如文件本身一样。

写作如何帮助你

花几分钟时间回想一下，你依赖书面信息以使生活顺利是多么平常。这包括纸盒上的说明，告诉你怎样打开才不会让牛奶溅在工作服上；也包括那些报纸，让你了解最近工业的发展状况；以及车道绕行通知，使你在上班之前就避开原路直奔目的地。

贫乏的写作影响生活的方方面面

回想一下上周前后,你有几次由于表达不清的书面信息而被人误解或使人大惑不解?

- 或许你被一封电子邮件搞得情绪低落,因为发件人的口吻似乎粗鲁无礼。
- 一封来自政府官员或一位律师的信件,其中拖沓冗长的句子和过时的词语让你困惑不已。
- 你得花时间弄清楚一项新设备的说明书。
- 同事给你留的便条令人困惑,几乎毫无意义。
- 一份备忘录没有给出日期与具体时间。
- 投稿得不到回信令人难过不已,因为他将信寄给一个部门而不是一个人。

上述情况,都使交流受阻,它会引起什么后果呢?

- 在收到那封粗鲁无礼的电子邮件后,你与同事的关系可能会陷入僵局。
- 由于不明白那封官方信件,你不得不延迟回复。
- 由于看不懂说明书,你不愿意再买那个厂家别的产品。
- 你忽略了同事的便条,同事对你心存芥蒂。
- 由于备忘录没有标明会议什么时间开始,会有许多人迟到。
- 由于收不到回信,投稿人会抱怨当地报纸服务不周。

案例对比研究

- 多少次，你所写的文章中产生的问题比需要回答的问题还多？
- 你会使用书面形式避免正面冲突吗？
- 你是否曾听同事开玩笑说，你写的东西毫无生气？

或许你很少想过什么时候、怎样使用书面语言——这不过是你做的一些事情而已。然而，以下两个例子会让你明白，有效的写作对你的一天是愉快还是糟糕有很大影响。写作能够提高工作效率，能够改善同事关系。它是与办公室的其他工作同等重要的事情。

罗杰的写作态度

早晨离家之前，罗杰手拿一块吃过的面包，匆匆草就一张便条，提醒他的妻子晚上下班后他要打壁球。他将便条放在冰箱门上。他坐在车上时心想要给妻子打个电话，以免她没有看见或者看不清便条而担心。

工作时，他必须答复对他昨天所发的信息有所疑问的五封电子邮件。由于问题有所不同，他必须作出五个不同的答复。

其中有一封邮件是一位顾客不明白他在最近一封信中使用的专业术语。罗杰给他打电话解释自己的意思。正打电话时，老板过来和他讨论一些问题，由于罗杰在日志中写错了日期，以致老板没有准备会议。

会后，罗杰不是立即详细写出会议纪要，而是不得不草草拟就一份已搁置好几周而今天就到期的报告。但是报告太短了，他只得用一些专业术语来将报告拉长，匆匆检查一下有无拼写错误后，就让秘书打印分发。

下午一直在开会——这倒是罗杰乐意的，但是他忘了给妻子打电话，结果他未在正常时间回家使妻子担惊受怕。

主要问题

- 不得不写完便条还得打电话。
- 花时间澄清书面信息。
- 没有提供专业术语的书面说明。
- 推迟写作时间，使得写作更为困难。
- 日志没发挥应有作用。
- 匆匆草就的报告没有仔细检查。
- 用术语充斥报告给人留下坏印象。

杰姆的写作态度

杰姆将壁球比赛的人员轮值表钉在自家厨房的布告牌上,因此他不必提醒妻子他会晚回家。

他收到四封电子邮件,对方表示所发信息已收到而且深明其意。一封是一个朋友的,还有一封是索要公司的新产品资料。开会之前,杰姆正好有时间回复邮件。他忍住没有给朋友回信,只是就某一“难题”致函一位同事,但没有亲自面见他。

会后,杰姆很快写了会议摘要,以待全面考虑后再详细写出。他翻阅了一下自己一直在写的报告,按照同事的建议做了一些修改,检查了一下有无拼写错误后将其打印,以便午餐时阅读。

当有供应商打电话说,他不明白公司所发信息函中的专业术语时,杰姆给他发去一份日后也能查询的书面解释。

杰姆知道,整个下午他都得开会,于是他给朋友发电子邮件说他会后再打电话。他在办公室日志里记录会议地点以及将要持续的时间。接下来,他补充一句“非急事请勿打扰”。

结论

罗杰和杰姆都需改进自己的写作方法。罗杰没有意识到写作的重要性,结果是还得另外打电话答复顾客以澄清疑惑。他给人留下的坏印象会比在工作中的良好表现更持久。

杰姆则更为重视书面交流,因此他的书面信息总是很清晰。他通篇检查自己写就的报告并让别人来读。但是他并不能很好地判断书面信息什么时候合适,有时在书面交流时埋下了隐患。

主要问题

- 写好的时间表能让妻子预先知道他什么时候晚回家。
- 发出清楚的书面信息,不必浪费时间澄清疑惑。
- 使日志有效,包括会议的相对重要性以及会议的时间、地点和持续时间。
- 会后立即花几分钟时间作摘要。
- 提供专业术语的书面解释。
- 提前将报告写好,留出足够的时间检查。
- 在报告打印分发前请同事来读,以得到更多反馈信息。

你的写作技巧如何

HELP YOURSELF 自我发展导航

“信件的作用是电话所不能取代的。”

我们许多人都惧怕写作。然而当人真正面对恐惧时，恐惧感反而会减少许多。如果能不断地练习，让

你恐惧的事也会容易得多。如果你能诚实地回答下列问题，你会对自己的写作态度有更好的了解。

写还是不写

什么时候用言语

你需要知道哪种情形写作是浪费时间或者会耽误事情。如果有下列情况，你最好用言语：

- 写作可避免尴尬局面。例如，如果你不愿给某人打电话，也不愿见他，就可以借助写作来逃避。
- 有些消息是属于个人的，书面记录可能在日后引起尴尬。例如，你可能需要指出某个同事衣着不合适。
- 你想立即得到回复。
- 一些事情有待讨论。
- 你想给观众当场提问的机会。

什么时候需写作

经理人员认为能够通过与观众面对面的对话消除任何误会。然而，如果有下列情况，最好还是写作：

- 你需要阐明思想，确保你向大家传达的是同一内容。
- 你正传达这样一些信息，诸如项目的时间安排。这时听众需要一份书面资料，而不必靠大脑记住你所说的。
- 一份资料比较复杂或专业性较强，人们需要一定时间来理解。
- 你想让自己的信息更有分量或更具权威性。

记分方法

对于题目 1,2,3,4,5

回答“通常”记 1 分
回答“有时”记 2 分
回答“很少”记 3 分

对于题目 6,7,8,9,10

回答“很少”记 1 分
回答“有时”记 2 分
回答“通常”记 3 分

题目	得分
1 我只是在老板要求的时候才把一些东西变成文字。	
2 我总是把一些要写的东西留在最后。	
3 我喜欢用一些冗长的词语和句子,这样会使自己写的东西显得更重要。	
4 我时常感到困惑,为什么要写作。	
5 我不会制订计划麻烦自己,我只是写作时才思考。	
6 人们通常能明白我所写的。	
7 我把写一份报告看作一件重要的事情,我会留出时间认真考虑。	
8 我写作时会考虑到读者。	
9 我所写的重要文件通常会同事来读并作评价。	
10 我不明白的东西不会写在文章里。	

你得分多少?

26 ~ 30 分

你明白有效的商务写作的重要性,做得也很好,但仍有改进的余地。如果继续努力,一定会有很大影响。

16 ~ 26 分

尽管你有一定的写作技巧,但你缺乏自信。写出书面文件会极大提高你的工作效率。用第 11 页的清单来找到你的薄弱环节,开始着手改进。

16 分以下

你总是逃避写作,贫乏的写作技巧总会拖你的后腿,这只是时间的问题。认真地看一下你所写的东西,开始改进。继续保持你的文风,考虑让你的朋友或同事来帮助,他们总能对你提出建设性的批评。

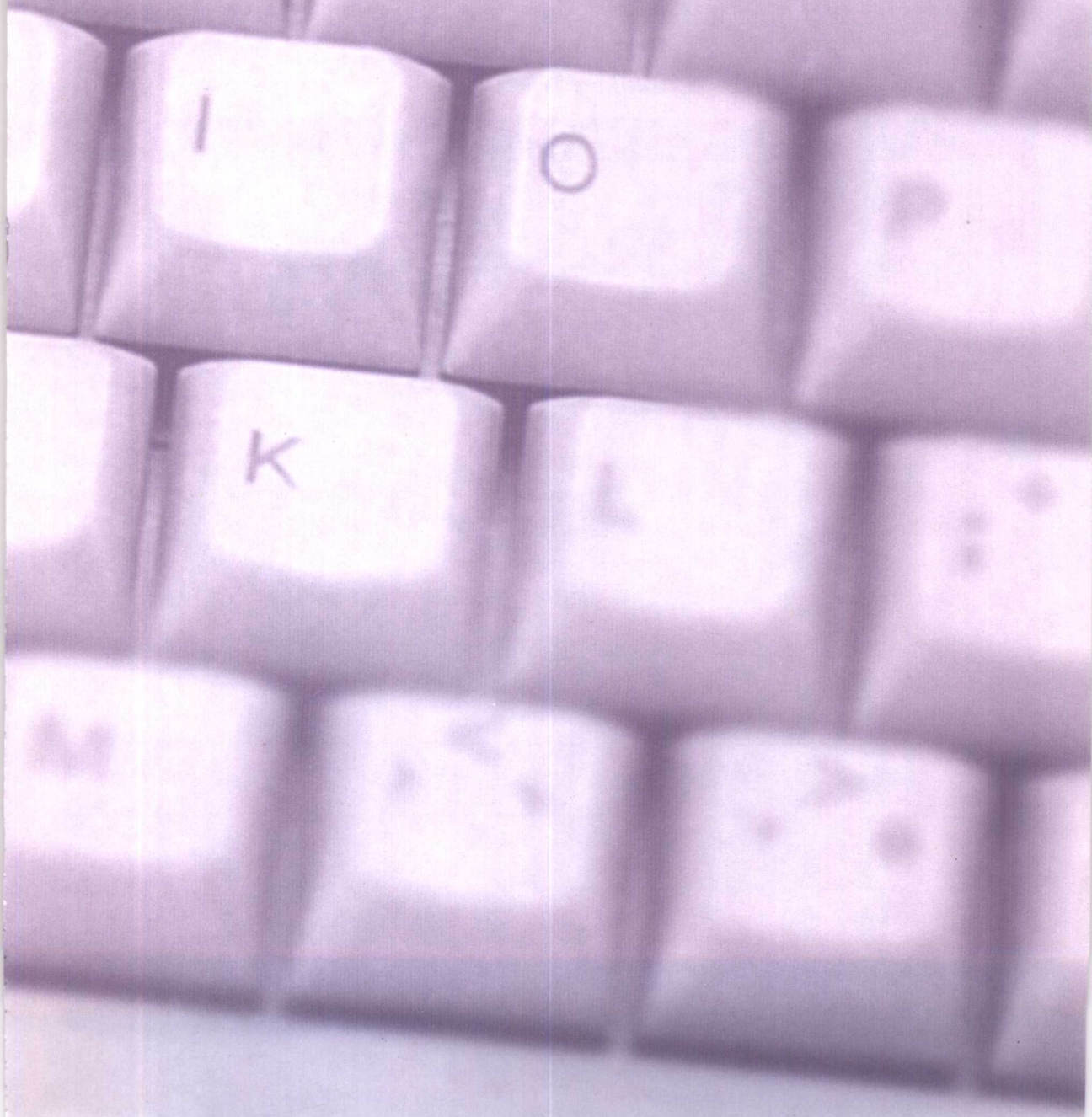
2

**与读者沟通
计划写作
使文章简洁明了
反复检查**

你是一个优秀的作者吗？

你为谁而写？

你所写的别人明白吗？



你的文风是否有效

为弄清你的文风是否有效，请仔细看一下你写过的东西，然后回答下列问题。为了将这些问题作为改进文风的方法，在每次坐下来写东西之

前请问一下自己这些问题。只是简单地这样做，就可以使你的文风突飞猛进。

问题		
1	你所写内容是否明了?	
2	计算一下你所写每个句子的长度,是 15~20 个字、21~25 个字还是超过 25 个字?	
3	你的文章是否有许多叹号?	
4	句子抑或段落,有多少次以同样的词开头?	
5	你在不需要大写时是否也大写? 比如: "Please contact the Sales Department, quoting your Purchase Order Number." 其中,只有 "Please" 应以大写字母开头。	
6	你能找出那些用过不止一次的字或词语吗? 尤其要注意这样一些词,如 "确定"、"基本上"、"总体上"、"非常"等。	
7	是否有拼写错误?	
8	你的语言直截了当吗? 诸如 "让我们知道您所想的" 这样一些句子。	
9	是否有些你没有解释的专业术语?	
10	是否有冒犯读者的地方?	
11	你的语言是否幽默?	