

新编商务英语、国际贸易专业系列实用教程

国际商务函电

实用教程

● 黄霜林 梁媛媛 吴永平 主编

Guoji Shangwu
Handian Shiyong
Jiaocheng



武汉理工大学出版社
WUTP Wuhan University of Technology Press

国际商务函电

实用教程

主 编	黄霜林	梁媛媛	吴永平
副主编	曹盛华	金 颖	陈琨琨
	李群英	雷艳霞	苏根林 张 瑄

武汉理工大学出版社

【内容提要】

本书根据高职院校培养学生重点掌握从事本专业领域和实际工作的基本能力和技能的要求,从当前外贸业务的实际需要出发,涵盖了外贸业务的各个环节,从建立业务关系、询盘/报盘和答复、达成交易、付款方式、包装和装运、保险、抱怨/索赔和理赔、代理到其他各种贸易协议等。

本书在编写形式上也多有创新,设立了背景简介、本章写作要点、经典信件分析、相关链接、妙语连珠及练习库等栏目,使学生对需要掌握的学习内容一目了然,更能学以致用。

图书在版编目(CIP)数据

国际商务函电实用教程/黄霜林等主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2006. 1
ISBN 7-5629-2349-3

I. 国…

II. ① 黄… ② 梁… ③ 吴…

III. 国际贸易-英语-电报信函-写作-教材

IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 158138 号

出版发行:武汉理工大学出版社(武汉市洪山区珞狮路 122 号 邮政编码 430070)

HTTP://www.techbook.com.cn

E-mail:Lulip@mail.whut.edu.cn

经 销 者:各地新华书店

印 刷 者:安陆鼎鑫印务有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:24

字 数:610 千字

版 次:2006 年 1 月第 1 版

印 次:2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~3000 册

定 价:35.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。本社购书热线电话:(027)87397097
87394412

前 言

我国加入 WTO 后,与世界经济的联系更为紧密。我国的进出口总额连年翻新,外向型人才需求猛增。外向型企业在人才需求上更是求真务实,他们迫切需要一大批了解国际贸易惯例,精通贸易运作的外贸外语人才以及其他方面的高级人才,特别需要具有较高的外语水平和较高外贸素质的一线操作人员。随着经营权的下放和外贸代理制度的逐步实施,中小企业的外贸业务将有较快的发展,对外贸人才的整体素质有更新、更高的要求。

高职院校培养的学生要求在具备基本理论和专门知识的基础上,重点掌握从事本专业领域和实际工作的基本能力和技能,因此本教材从当前外贸业务实际需要出发,按照高职院校的特点而编写。本教材内容涵盖外贸业务的各个环节,从建立业务关系、询盘/报盘和答复、达成交易、付款方式、包装和装运、保险、抱怨/索赔和理赔、代理到其他各种贸易协议等。针对历届学生的问题和要求,还增加了商务英语应用文的写作知识,使学生更能学以致用,加强动手能力。

本书的编写人员有在外经贸战线上做外贸工作二十余年,几乎天天写函电的老手,又有多年从事外贸函电教学、颇有教学心得的教师,他们组合在一起,使本教材内容新颖、操作性强。其主要特点如下:

- ▶ 背景简介:简明介绍外贸各个环节的背景、业务知识,使学过的同学能够重温所学业务知识,未学过的也能略知一、二。

- ▶ 本章写作要点:概述本章信函写作注意事项和写作方法。

- ▶ 经典信件分析:这是本书的重点。每章重点分析 5~6 篇信函,讲解如何遣词造句,可达举一反三之功效。

- ▶ 相关链接:提供与经典信件内容相似的信函,加深对所学内容的理解。

- ▶ 妙语连珠——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型:该部分内容有别于其他同类书籍这方面的编写,大部分句型(尤其是妙句巧成文部分)都可以和其他句型任意组合成一封信,在教学实践中非常受学生欢迎,很多学生都认为很实用,受益匪浅。同时,它也可以作为外贸会话的基本句型。

- ▶ 练习库:大量的练习供选择使用。

学习方法和要领:国际商务函电是一门实践性和操作性很强的课程。也就是说,要达到正确拟写外贸业务信函的目的,仅有理论是远远不够的,学生必须学习大量外贸实务中有一定代表性的信函,深入体会七个“C”原则和写作的基础理论知识,更重要的是通过学习信例,熟悉大量外贸业务中各个环节的常用语,包括词汇、短语、句型以及习惯表达方式等等,再通过一定量的练习,对常用语进行操练运用,从而达到熟练使用的目的。

本书由江西蓝天学院黄霜林拟定提纲、修改编撰定稿。书中各章节分别由黄霜林(第一、第十一单元),绍兴越秀外国语学院梁媛媛、金颖、陈琨琨(第二、第三、第四单元),江西大

宇职业技术学院吴永平、雷艳霞(第五、第六单元),漯河职业技术学院曹盛华(第七单元),连云港职业技术学院苏根林(第八单元),郑州大学外语学院张瑄(第九单元),鹤壁职业技术学院李群英(第十单元)编写。外籍专家 David Thomas 审核了本书的英文信函部分,裘丽娜、郑青、黄梦成、刘心武等老师和同学为本书部分资料的收集、整理和输入做了大量的工作,在此,对他们表示诚挚谢意!

由于时间仓促,水平有限,难免会出现错误和遗漏,敬请读者朋友批评指正,也欢迎大家交流和探讨。

主编邮箱:insmarket@yahoo.com.cn

编 者

2006 年 1 月

目 录

Unit 1 Business Letter Writing (商业书信写作及格式)	(1)
Business Letter Structure(商业书信的结构)	(1)
The Styles of Layout(书信格式)	(4)
Addressing Envelopes(信封地址)	(6)
Writing Principles of Business Letters(商业书信的写作原则)	(7)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(10)
▶ 练习库	(24)
Unit 2 Establishing Business Relations(建立业务关系)	(26)
▶ 背景简介	(26)
▶ 本章写作要点	(26)
▶ 经典信件分析及相关链接	(26)
1. Self-introduction(出口商自我介绍)	(26)
▶ 经典词组——市场	(28)
▶ 经典词组——贸易	(30)
2. Request for Establishing Business Relations(请求建立业务关系)	(34)
3. Self-introduction by an Importer(进口商自我介绍)	(39)
▶ 经典词组——商品	(40)
4. Credit Status(资信调查)	(43)
▶ 经典词组——信用	(44)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(45)
▶ 练习库	(54)
Unit 3 Enquiries and Replies(询盘和答复)	(58)
▶ 背景简介	(58)
▶ 本章写作要点	(58)
▶ 经典信件分析及相关链接	(58)
1. A General Enquiry(一般询盘)	(58)
2. A Specific Enquiry(进口商具体询盘)	(61)
▶ 经典词组——样品	(62)
▶ 经典词组——价格	(64)
3. A Specific Enquiry(零售连锁商询盘)	(66)

4. Inquire about the Package(询问包装和产品性能)	(69)
5. Make a Firm Offer and Send Samples(要求报实盘并寄样(1))	(71)
▶ 经典词组——数量	(73)
6. Make a Firm Offer and Send Samples(要求报实盘并寄样(2))	(74)
▶ 妙语连珠	(77)
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	
▶ 练习库	(83)
Unit 4 Quotations, Offers and Replies(报盘和回复)	(87)
▶ 背景简介	(87)
▶ 本章写作要点	(87)
▶ 经典信件分析及相关链接	(88)
1. An Firm Offer by the Seller(卖方报盘)	(88)
▶ 经典词组——订单	(89)
2. Declining a Counter-offer(拒绝还盘)	(91)
3. A Counter-offer(还盘)	(93)
4. 介绍可供产品及优惠价	(96)
5. Acceptance of a Counter-offer(接受还盘)	(99)
▶ 经典词组——质量	(101)
6. Offering Substitute(替代品报盘)	(103)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(104)
▶ 练习库	(118)
Unit 5 Close to a Transaction(达成交易)	(121)
▶ 背景简介	(121)
▶ 本章写作要点	(121)
▶ 经典信件分析及相关链接	(121)
1. Accept and Order(接受订单)	(121)
2. Book an Order with the Seller(向卖方订货)	(124)
3. Confirming and Order 确认订单	(127)
4. 寄送合同会签	(130)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(134)
▶ 练习库	(138)
Unit 6 Payment(付款方式)	(143)
▶ 背景简介	(143)
▶ 本章写作要点	(144)
▶ 经典信件分析及相关链接	(144)

1. Request Easier Payment(要求宽限付款)	(144)
▶ 经典词组——付款	(146)
2. Asking for Payment by T/T(要求电汇)	(147)
3. Urging Establishment of L/C(催促尽早开立信用证)	(150)
4. Asking for L/C Amendment(要求修改信用证)	(152)
5. Amending L/C as Allowing Transshipment and Partial Shipment(修改信用证为可转船/分批)	(155)
6. Extension of the L/C(信用证延期)	(156)
附:跟单信用证常见条款及短语	(159)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(162)
▶ 练习库	(169)

Unit 7 Packing and Shipment(包装和装运) (173)

▶ 背景简介	(173)
▶ 本章写作要点	(174)
▶ 经典信件分析及相关链接	(174)
1. Packing Requirement(包装要求)	(174)
▶ 经典词组——货物包装	(175)
▶ 经典词组——包装物	(176)
2. Shipping Instructions(装运须知)	(179)
3. 因不可抗力要求展延 L/C 并分批装运	(183)
4. Shipment Requirements(装运要求)	(185)
附:Packing List and Weight List(装箱单与重量单)	(188)
Bill of Lading(提单)	(188)
▶ 经典词组——货运和包装类	(189)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(194)
▶ 练习库	(199)

Unit 8 Insurance(保险) (202)

▶ 背景简介	(202)
▶ 本章写作要点	(202)
▶ 经典信件分析及相关链接	(202)
1. Insurance Coverage(介绍保险事宜)	(202)
2. Covering Insurance for the Buyer(为买方保险)	(205)
3. 增加保险	(207)
4. 保险赔付	(208)
▶ 经典词组——保险	(210)
附:Ocean Marine Cargo Clauses(海洋运输货物保险条款)	(214)

▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(219)
▶ 练习库	(221)
Unit 9 Complaints, Claims and Settlement (抱怨、索赔和理赔)	(224)
▶ 背景简介	(224)
▶ 本章写作要点	(225)
▶ 经典信件分析及相关链接	(225)
1. Complaint about the Wrong Commodities (抱怨货物错发)	(225)
2. A Complaint for Inferior Quality (对货物质量提出异议)	(228)
3. Claim Accepted (接受索赔)	(230)
4. Claim Rejected (拒绝索赔)	(232)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(235)
▶ 练习库	(243)
Unit 10 Agency (代理及其他合同协议)	(248)
▶ 背景简介	(248)
▶ 经典信件分析及相关链接	(248)
1. Asking for Sole Agency (希望做代理)	(248)
2. Agency Agreement (有关代理协议)	(251)
▶ 妙语连珠	
——适用写信和贸易会话的常用词语和表达句型	(258)
▶ 练习库	(261)
附:其他合同协议(中英对照)	(262)
Compensation Trade Contract	(262)
补偿贸易合同	(265)
Trademark Licensing Agreement	(268)
国际商标许可合同	(277)
License Contract of the Transfer of Technology	(283)
国际技术转让合同	(295)
Unit 11 Business Application Forms (商务英语应用文)	(303)
▶ 应用文信例	(303)
1. Letters of Introduction (介绍信)	(303)
2. Appointments (约定)	(303)
3. Acknowledgments & Confirmations (通知与确认)	(305)
4. Announcements (告示)	(307)
5. Consultation (咨询)	(309)
6. Apology & Explanation (道歉与解释)	(309)

7. Attention(提示)	(310)
8. Thanks-you Letter(感谢信)	(310)
9. Congratulation Letter(祝贺信)	(311)
10. Invitation and Reply(邀请与答复)	(312)
11. Declaring a Visit(宣布访问)	(314)
12. Activity Arrangement(活动安排)	(314)
► 常用应用文例句	(315)
1. Establishment of a New Firm—Beginnings(开业通知——前文)	(315)
2. Establishments of a New Firm—Bodies(开业通知——正文)	(317)
3. Establishment of a New Firm—Endings(开业通知——文末)	(318)
4. Removal(迁址)	(319)
5. Opening a Branch Office(建立分公司通知)	(320)
6. A New Partner Admitted(新合伙人入伙)	(321)
7. Agency and Agent(代理业务)	(323)
8. Agency(agent) Applied for(申请代理业务)	(324)
9. Procuration Granted(赋予代理权)	(324)
10. Dissolution of a Partnership & Winding-up of Business(公司解散与停业)	(324)
11. Merger of Firms(公司合并通知)	(326)
12. Reorganization of a Partnership(公司改组通知)	(327)
13. 合伙组织	(328)
14. 业务清算	(329)
15. 合伙人退出	(329)
16. 股东去世	(329)
17. 转让业务	(329)
18. 公司代表访问	(330)
► 常用便条例句	(330)
附录 商业英语缩略语大全	(331)

Unit 1 Business Letter Writing (商业书信写作及格式)

Business Letter Structure (商业书信的结构)

英文商业书信范围较广,种类繁多,但其主要组成部分通常包括下列几项:

- ◎ 信头 (letterhead)
 - ◎ 编号和日期 (reference and date)
 - ◎ 信内地址 (inside address)
 - ◎ 经办人 (attention)
 - ◎ 称呼 (salutation)
 - ◎ 事由 (标题) (subject)
 - ◎ 正文 (body)
 - ◎ 结尾敬词 (complimentary)
 - ◎ 签名 (signature)
 - ◎ 附件 (enclosure)
 - ◎ 抄送 (cc to x x x)
 - ◎ 附言 (postscript)
- (以上黑体为主要部分)

	<u>Modern Shoes Fashions</u> 78 Via appia, Rome, Italy	-----信头
Moda Shoes Boulevard Haussman Paris, France Attn: Sales Manager	}	-----信内地址
Aug. 17, 2005		-----日期
Dear Sir or Madam,		-----称呼
Re: Inquiry of shoes		-----事由
We have obtained your name and address from Aristo Shoes, Milan, and we are writing to enquire whether you would be willing to establish business relations with us.		} 正文
We have been importers of shoes for many years. At present, we are interested in extending our range and would appreciate your catalogues and quotations.		
If your price are competitive, we would expect to transact a significant volume of business.		
We look forward to your early reply.		

Yours faithfully, ----- 结尾谦语
Sharwin Huang } ----- 签名
 Sharwin Huang }
 Deputy General Manager ----- 职务

1. Letterhead (信头)

外贸外企的信笺,一般都印有信头,包括发信人的名称、地址、电话号码、传真号及 E-mail 和网址等,有些还会将一些主要经营项目、注册商标和公司领导人等姓名一并印在信头上。若是空白信纸,信头通常打在信笺中央或右上方。

2. Reference and Date (编号和日期)

参考号:为便于存档与查阅,通常都要为信编写参考号,为避免混淆,最好标明 Your ref./ Our ref.。

日期是信头的必要组成部分,英国人写日期的通常顺序是日/月/年,而美国人通常是月/日/年,所以:

- 年份应完全写出,一般不用“04”代替“2004”。
- 月份要写英文名称,不用数字来代替,但可以用缩写。
- 日期最好用基数字。

3. Inside Address (信内地址)

收信人的姓名和地址一般是列在信笺的左上方,沿左页边线写起。信内地址与信封地址写法相同。信内把收信人名称地址写明对工作便利。对发信人而言,便利有二:一是发信时可与信封地址相互对照,避免放入信封时发生错误;二是发信后便于准确归档,便于以后查找。对收信人而言,便利也有二:一是收信人读信时,如发现信封名称地址与信内名称地址不符,可以知道是放入信封时发生错误,将信返回;二是收信后如信封与信函分离,原信仍能保持完整,便于查阅。

4. Attention (经办人)

如注明对方经办人,希望收信人将信迅速交具体部门或具体经办人办理,可以在信内地址下面加 Attention 或 Attention of,如:

Richard Thomas & Baldwins Ltd.,

151 Gower Street
 London, SC7 6DY, England
 Attention Mr. Cave

or Attention of Purchasing Manager

5. Salutation (称呼)

这是写信人对收信人的一种称呼,其位置是在封内地址的下面空两行,目前外贸书信中一般通用的称呼语有:

Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs, Dear Mesdames, Gentlemen (不能用单数), Dear Mr. × × ×。

称呼后面的标点,一般使用逗号或分号,在美国、加拿大客户来信中 Gentlemen 后用冒号。

6. Subject(事由或标题)

事由或标题写在称呼语下面两行,一般是在信笺中间位置,通常用大写或第一个字母大写或下画线的形式,事由要简明扼要,说明商品名称、数量、信用证或合同号等即可,使收信人一看就知道信的内容。

7. Body(正文)

这是书信的主体,表达发信人的意见。在信的开头有开头语(Opening Sentences),自成一节,在习惯上是用客套语先将收到对方的来信的日期、编号、主题及简单内容加以综合叙述,使对方一目了然这封信是答复哪一封去信的。如果是第一次通信也可以利用开头语作必要的自我介绍。

在信的结尾一般有结尾语(Closing Sentences),一般用来总结本文所谈的事项,提示对受信人的要求,如希望来函或电报订货、答复询问或作必要的声明等。另起一段。如:

We hope to receive your early reply.

8. Complimentary(结尾谦称)

结束语是一种客套用语,它应与前面的称呼相呼应,一般只有一句话,内容多半是有关未来行动或美好祝愿等,后面加逗号。如:

- Dear Sir(s), Yours faithfully, or Faithfully yours,
- Gentlemen: Truly yours, or Yours truly,
- Dear Mr, Yours sincerely, or Sincerely yours,

9. Signature(签名)

结束语的下面,应将公司的名称用大写打出或盖章,由负责人或经办人签名,签名的下面为使对方了解签名人的姓名、职位,可以打字注明。

函件通常由负责人亲笔签名,用橡皮戳说明该信并非本人亲自过目,只是通函,不为人重视。

如果替他人签名,通常在签名之前写上“代签”：“for”, “pp”, or “per-pro”。如:

Yours faithfully,
PP Director

10. Enclosure(附件)

“内附”用于有其他东西随此信一同寄出。如有附件时,应在签名下注明 Encl. 或 Enc., 如附件不止一件应注明 2 Encls or 3 Encls, 或详细列明如下:

- Encls: 2 Invoices

- Enc: 1 B/L
- 1 Photo
- 1 Certificate

11. CC to xxx(抄送)

如果函件要抄送其他有关单位,同时使对方也知道已抄送其他单位,可在信件最后的左下角注明“CC to xxx” or “CC xxx”。

12. Postscript(附言)

信写完后,如果想起还有要紧的要说的话,可以在信末加 P. S. 引出补叙的话,然后由发信人签署本人简笔签名(本人姓名的第一个字母)。“附言”应尽量避免。

The Styles of Layout (书信格式)

1. Semi-block Style with Indented Paragraphs (混合式)

信内地址和称呼采用平头式(从左边的空白边缘打起),其他部分采用缩行式(即每段第一行都缩进若干格),事由居中,日期、结尾敬语及签名置于中间偏右的位置。

Koppermann GmbH

Schubert strasse 16, K-2618, Hamburg, Germany
Tel: 141610000 Fax: 041610001

2 April 2005

No123 Huaihai Road
Shanghai 200233
China

Dear Sirs,

Your letter of December 6 addressed to our sister corporation in Nanjing has been passed on to us for attention and reply, as the export of Electric Mixers is exclusively handled by us.

However, we regret that we can't supply you with the products direct, as we are already represented by Messrs Bill Jones & Co. 346 Broad Street, Thailand, for the sales of this commodity in your district. They have been in close business relations with us for the past 10 years and you may be assured of the perfect reliability of their service. We would, therefore, advise you to get in touch with them for your requirements.

If you are interested in other products, please let us know and we shall be pleased to do business with you directly.

Yours sincerely,
H. Koppermann
Managing Director

2. Full Block Style (平头式)

每一行字,包括日期、信内地址、事由和结尾谦词,都是从左边的空白边缘打起。这种格式采用开放式的标点符号,段落之间空行相同。(开放式标点符号指的是日期、信内地址、事由、结尾谦词和签名没有标点符号。)

China National Machinery Import & Export Corporation
Shanghai Branch
No123, Huaihai Road Shanghai 200233

Apr. 10, 2005
Modern Shoes Fashions
78 Via appia,
Rome,
Italy

Dear Sirs,

We learnt from the Commercial Counselor's Office of our embassy in your country that you are a large buyer of table-cloths. As articles of this kind fall within the scope of our business activities, we take this opportunity to express our wish to enter into business relations with you.

Chinese table-cloths are known for their good quality, attractive designs and fine workmanship. They have enjoyed great popularity in the European market. We believe that through our joint efforts they will also meet with a favorable reception in your country.

Perhaps you are aware that we always trade with other countries on the basis of equality and mutual benefit. This policy of ours greatly helps to strengthen economic relations and promote friendship between the Chinese people and the people of other countries. We are sure of good business prospects before us.

In order to give you a general idea of our table-cloths, we are sending you under separate cover by airmail a copy of the latest catalogue. If you find any of the items interesting, please let us know as soon as possible. We shall be glad to send you quotations and samples upon receipt of your specific enquiry.

Yours faithfully
 China National Machinery
 Import & Export Corporation
 Shanghai Branch
 (signed)
 Manager

Addressing Envelopes (信封地址)

信封样例:

寄信人名称及住址 Return Address	邮票 Stamp
收信人名称及住址 Mailing Address	
邮寄方式注明 Mailing Notation	

信封的打印多用齐头式, 采用开放式标点符号。通常公司的信封在其左上方已印好名称、地址。收信人的名称、地址应打印在信封的二分之一到三分之一向下靠左的位置, 右上留出邮票的位置, “航空邮寄 (BY AIRMAIL)” 或其他付邮方法说明应在信封左下方, 如:

1. Private 私人信件
2. Personal 亲收
3. Confidential 机密
4. Secret 密件
5. Top Secret 绝密
6. Ordinary Mail 平信
7. Immediate or Urgent 急件
8. Registered (Reg.) 挂号
9. Express 快信
10. Via (by) Air Mail 航空
11. Printed Matter 印刷品
12. Sample Post 样品邮件
13. Samples of Merchandise 货物样品
14. With Parcel (packet) 另附包裹
15. Re: 主题 (即文件名) 有关; 事由
16. Enclosure(s), or Enc., or Encl. 附件
17. P. S. (postscript) or N. B. (note well) 附言、再启
18. att.; (attention) 收件人
19. c. c. (carbon copy), or copy to 副本
20. c/o (care of) 转交

Writing Principles of Business Letters(商业书信的写作原则)

商业书信(当前主要表现在电邮形式)是非常重要的沟通和交流信息的工具。通过往来书信安排活动,展示自己的形象,为买卖双方搭起桥梁。

好的书信应该是易读易懂,友好而客气。简言之,写作商业书信时,需注意遵守以下规则,即:完整,体谅,礼貌,清楚,简洁,具体,正确。

1. Completeness(完整)

一封完整的书信比之一封不完整的书信,更有可能带来预期的效果;有助于建立和表达友善关系;可以避免由于遗漏重要情况(情报)所导致的诉讼(Lawsuit)。商业信函应包括各项必需的事项,如邀请信应说明时间、地点等,切忌寄出含糊不清的信件。

一封信写得是否完整,可以用五个“W”来检验,即:

Who, What, Where, When 及 Why(包括 How)。

例如在订货的信中,必须明确说明:

“需要什么商品”(What you want);

“何时需要”(When you need the goods);

“货物发到何地何人收”(to Whom and Where the goods to be sent);

“如何付款”(How payment will be made),如对对方的要求作出否定的答复时(如不能报盘,不能理赔等),应说明理由;

“为什么”(Why)。

2. Consideration(体谅)

写信时要处处从对方的角度去考虑有什么需求,而不是从自身出发,语气上应更尊重对方。

体谅,就是顾及他人的要求、愿望、感情等等,强调“多为顾客着想”。这样,就可以使我们婉拒要求而又保存继续做生意的希望,不想帮忙而又不伤害友情。尽量少用“收信人的态度”(We attitude),多用“写信人的态度”(You attitude),也就是一切事情都是从写信人或是他所代表的单位的立场出发看问题和处理问题。现举例比较如下:

We attitude	You attitude
We allow 2 percent discount for cash payment. (如付现款,我们给九八折。)	You earn 2 percent discount when you pay cash. (您付现款时,可打九八折。)
We are pleased to announce that... (我们高兴地宣布……)	You will be pleased to know that... (你们将愉快地得知……)
We want you to do it. (我们要你们这样做。)	You will no doubt do it. (毫无疑问,你们将这样做。)
We follow this policy, because... (我们遵循这个政策,因为……)	You will benefit from this policy, because... (你们将从这个政策中得益,因为……)