

Mc  
Graw  
Hill Education

e  
WIN 财经易文




# 商务人士 日常书信写作

Great Personal Letters for Busy People

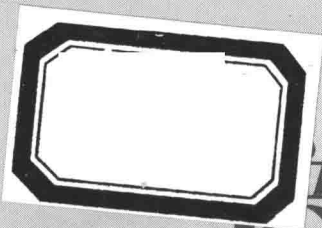
轻松掌握231种生活与商务情境

[美]戴安娜·布赫 (Dianna Booher) 著  
邱天欣 黄方怡 译

囊括现代各种生活与商务议题，内含4大单元、18个主题、231封中英对照书信案例，提供实用的模板，助你写出声情并茂、打动人的信函。附单词、短语解释，使你提高阅读速度并学好英语。

 中国财经出版社





# 商务人士 87 日常书信写作

——轻松掌握 231 种生活与商务情境

[美]戴安娜·布赫 (Dianna Booher)/ 著

邱天欣 黄方怡 / 译

Great Personal  
Letters for  
Busy People

中国财政经济出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商务人士日常书信写作——轻松掌握 231 种生活与商务情景/(美)布赫著;邱天欣,黄方怡译. —北京:中国财政经济出版社,2005. 1

书名原文:Great Personal Letters for Busy People

ISBN 7-5005-7830-X

I. 商… II. ①布… ②邱… ③黄… III. 商务—英语—书信—写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 136418 号

著作权合同登记号:图字 01-2004-3454 号

Dianna Booher

**Great Personal Letters for Busy People**

ISBN 0-07-006656-6

Copyright © 1997 by Dianna Booher.

Original language published by McGraw-Hill, a division of The McGraw-Hill Companies, Inc. All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition is published and distributed exclusively by China Financial & Economic Publishing House under the authorization by McGraw-Hill Education (Asia) Co., within the territory of the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书中文简体字翻译版由美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司授权中国财政经济出版社在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾)独家出版发行。未经许可之出口,视为违反著作权法,将受法律之制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: [webmaster@ewinbook.com](mailto:webmaster@ewinbook.com)

(版权所有 翻印必究)

社址:北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码:100036

发行电话:010-88191017

北京牛山世兴印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 28.75 印张 510 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月北京第 1 次印刷

定价:48.00 元

ISBN 7-5005-7830-X/H·0128

(图书出现印装问题,本社负责调换)

## 前言

# 忙碌人的书信救星

电话这么方便，还有写信的必要吗？在现代社会中，谁还有闲工夫提笔写信呢？拿起电话，轻松按几个键不就什么事都解决了？以下是必须写信的几个理由：速度和效率、影响力、得体以及礼貌。

## 速度和效率

没错，写一封信、一封电子邮件或一张短笺，其实可以比打个电话更为快速。让我解释一下：当你在公司打电话给某人时，第一次拨通就是本人亲自接听的几率有多大？通常，你会听到诸如“请在听到提示音之后留言”之类的信息，之后，对方回电并留下信息给你，这种电话的“捉迷藏”情况相当浪费时间且毫无效率可言。为了完成一笔交易，花上超过3~10天的时间打三四个电话进行沟通协调，这种情形其实屡见不鲜。

请设想以下的情况：假如你的支票活期账户出了一些问题，银行无法在你的存款账户中扣款，将注明“存款不足”的支票退还某人，并向你索取20元的退票手续费。你可以打电话给银行的客服部门讨论这个问题——如果你愿意等上3~5分钟，熬过一连串的语音指示与选项，才与负责的人员接上线。接着，假使对方表示她会为你处理，然而实际上她对你的问题根本就置之不理。

于是，你又拨了第二个电话回去，另一个人接了电话，他表示要“再研究”后，再回电给你。两天后，银行人员致电给你，并表示她已将错误更正。你问对方



是否已通知相关人员，说明退票的情形是银行的疏失而不是你的错误。银行人员表示她不知道银行是否能够这么做，她将会“请示上级”。几天后她回电表示，她将会写信给厂商来重建你的良好声誉。终于，你解决了这个问题，而这总共花了你4个电话、20分钟的通话时间，前后经历6天。

而这是假设一切事情都进行得相当顺利的状况。更有可能出现的情形是，银行人员要求你携带或寄出你声称已汇入，但却未入账的存款单复印件。在寄出存款单复印件的同时，你还必须附上一封信，将你在电话中与银行人员对谈的每件事重述一次。或者，更糟的情形是，你必须亲自跑一趟银行，且当面将所有情况再解释一次。而你通过电话或当面谈过的银行人员，在采取行动之前，经常还会要求你准备相关的书面文件！

我再重申一次：撰写一封内容详尽、证据充足的信件（时间紧迫的话，可用传真联系），通常会更为迅速且更有效率，同时还能让读者做往返、研究和协商的动作，并采取你预期的行动。打电话事实上反而会成为一种冗长乏味、让人备感挫折的程序。

## 影响力

对收件人而言，相较于电话，其实私人信函或短笺会产生更大的影响力。白纸黑字的信息通常看来较为客观、公正，语气坚定。换句话说，由于写信比交谈更为正式，因此你的信息会显得更为铿锵有力。

在处理以下私人事务时，你需要更多的影响力：要求房东修理你的公寓；反映医疗诊所收费过高；告知保险公司，你认为车子或房子损害的保险赔偿金应该更高；在解决了不及格的成绩和旷课问题之后，说服学校让你复学；要求议会代表否决新的税法；请求牧师帮你撰写工作推荐信；向亲友借款；永久断绝某种关系；要求汽车技师公平对待；为仰赖募集资金生存的慈善团体募款；要求制造商为瑕疵品退款。

一封信比起当面或电话中的愤怒语言，能够引起更多的注意及更严肃的回复。同理，表达正面情绪的个人信件会让人感觉更为真诚，且更有意义。要怎么做呢？向一位指引你人生方向的老师表达感激之意。对身处困境时朋友的协助与鼓励致上谢意。向你的伴侣、父母、朋友或其他亲戚表达爱意。

信件和短笺具有强大的影响力——正面和负面皆有，而这种影响力将历久不衰。



## 得 体

在坐下来冷静思考时，大多数人的思绪会远比在焦躁、仓促情况下的思绪来得更为清晰。也就是说，如果他们能花少许时间更理性地理清思绪，他们的话语就比较不会伤人，并且更容易顾虑到所有关心他们的人的感受。

你何时需要这样得体的话语？婉言拒绝帮朋友不成材的儿子撰写推荐信；拒绝向你开口借款的朋友或亲戚；提醒社交圈的朋友，他们尚未交纳购买离别赠礼的钱；告诉朋友你离婚的消息；提醒邻居尚未支付受损沙发的费用；婉言拒绝一项乏味活动的邀约；等等。

当你多花些时间琢磨棘手情况的适当用语时，你在表情达意时会更为得体。

## 礼 貌

你是否注意到，愈来愈少的人会遵循商业和社交情况中既定的礼仪规范？这就好像生命的变动如此快速，以至于我们无法承受“芝麻小事”的干扰——如接受或拒绝宴会的邀请、感谢他人赠与的礼物，或是回应某人祝贺的信息。但是少数有教养、胸襟宽广、有文化素养的人，在生命中仍然会坚守礼仪之道。这就是为何他们能独领风骚，且被视为是“水准高尚”的一群人的原因。

当世界逐渐迈向科技化的同时，人与人之间的接触也变得更为迫切，想要与同事、邻居及朋友建立关系，你必须留意他们的生活点滴，并以社会普遍接受的方式作出回应。为表彰他们生命中的成就。向志愿者致上谢意。对方周年纪念和生日时祝贺一切顺心。为对方的协助和鼓励致上谢意。在欢乐的场合，如生日或毕业典礼，向对方表达祝贺之意。为对方的丧亲之痛表达哀悼之意。在高科技的时代，书写文字所传达的人性关怀，建构了人与人之间稳固的关系。

因此，基于上述所有理由（速度和效率、影响力、得体以及礼貌），私人信函和短笺所带给我们的益处包括：

- 解决企业和政府机构的问题



## 商务人士日常书信写作

轻松掌握 231 种生活与商务情境

- 在社区中建立和谐气氛
- 改善家人和朋友间的关系
- 凭借智慧处理敏感的议题
- 为慈善事业招募义工和捐款
- 为具潜在威胁或危险的情况增添对抗的力量
- 为需要关注的道德、社会和政治议题强化立场

简而言之，当你面对需要采取行动的问题或处境时，这些范例信件、电子邮件和信息能够协助你以热情、有力、和迅速的态度来表达你的想法。



# 商务人士日常书信写作

GREAT PERSONAL LETTERS FOR BUSY PEOPLE

**前言** 忙碌人的书信救星 1

**单元** 商业要务

1. 顾客关系篇 2

## CONSUMER ISSUES AND CONCERNS

- 感激对方提供技术支持 / 4
- 向热情的销售员致谢 / 6
- 对诚实的技师表达谢意 / 8
- 抱怨关于送报的问题 / 10
- 埋怨餐厅或餐饮服务 / 12
- 下订单 / 14
- 追踪订单的进度 / 15
- 收到重复的账单 / 16
- 取消订单 / 17
- 取消品质欠佳的服务 / 18
- 退还损坏的产品 / 20
- 针对瑕疵品或不佳服务要求退款 / 22
- 在保修期内请求更换物品 / 24
- 将名字从邮件名单中删除 / 26
- 要求退还订金 / 27
- 向厂商申诉产品有危险性 / 28

2. 财务信用篇 30

## CREDIT, BANKING, AND FINANCIAL CONCERNS

- 将他人纳入自己的支票账户 / 35
- 从联合账户中移除其中一人 / 36
- 声明破产保护 / 38
- 通知款项并未汇入账户 / 40
- 申请账户头被拒, 请求商家重新考虑 / 42
- 文件遗失或信用卡失窃 / 44
- 申请信用报告 / 46
- 对信用报告有所争议 / 48
- 开户 / 50
- 因为其他银行提供较佳的利率而结清账户 / 52
- 由于搬家的缘故, 不得不结清原本往来银行的账户 / 53
- 因为银行服务不佳, 选择结清该行账户 / 54
- 对账单里所列的服务费有争议 / 56
- 对银行所发出的“资金不足”通知提出质疑 / 58
- 对于汇入的存款迟迟未入账感到质疑 / 60
- 请求改变贷款还款日 / 61
- 申请贷款 / 62



- 申请贷款遭拒, 请求贷方提供合理解释 / 64
- 请求调整贷款的偿还方式 / 66
- 存款单兑现 / 68
- 查询投资账户的状况 / 69
- 挂失保险箱钥匙 / 70

### 3. 媒体互动篇

72

#### MEDIA: ISSUES, CONCERNS, POSITIONS

- 公告公益活动 / 76
- 刊登分类广告 / 78
- 刊登专业事项公告 / 79
- 抗议专栏、连载漫画、电视节目、连续剧被删除 / 80
- 反对卡通、广告、节目、连续剧的播出 / 82
- 向节目的赞助商抱怨 / 84
- 支持报纸的社论立场 / 86
- 针对政治议题而取消订报 / 88
- 提供报道题材 / 90

### 4. 工作引荐篇

92

#### JOB REFERENCES AND INTRODUCTIONS

- 帮忙学生撰写工作推荐信 / 96
- 为原有雇员撰写工作推荐信 / 98
- 为朋友撰写推荐信 / 100
- 推荐朋友成为俱乐部会员 / 102
- 为亲戚写工作介绍信 / 104
- 提名奖项候选人 / 106
- 推荐专题演讲者 / 108
- 婉言拒绝为对方写推荐信 / 110

## 单元 2 人际要务

### 5. 人际关系篇

112

#### FRIENDS AND RELATIVES

- 化解朋友间的心结 / 113
- 实现诺言 / 114
- 赔偿损失 / 116
- 共同分摊礼物的费用 / 118
- 归还所借物品 / 120
- 支付会费 / 122
- 向亲朋好友借贷 / 124
- 保证归还借亲朋好友的款项 / 126
- 借钱给亲朋好友 / 127
- 要求对方还款 / 128
- 婉言拒绝亲朋好友的借款请求 / 130

### 6. 致歉篇

132

#### APOLOGIES

- 出言不逊 / 136
- 关于自己不当的行为 / 137
- 为朋友不当的行为赔罪 / 138
- 开空头支票给亲戚或朋友 / 139
- 忘记即时提供重要信息 / 140
- 对于损害或破坏邻居的财产 / 142
- 错过朋友的周年纪念 / 144
- 错过与朋友的约会 / 146
- 错过亲友的生日 / 148
- 关于无法参加大会典礼 / 149
- 迟迟未回复对方消息 / 150

### 7. 婉言拒绝邀请或请求篇

152

#### DECLINING INVITATIONS OR REQUESTS

- 无法参加活动 / 156
- 谢绝担任宴会主办人 / 157
- 取消先前的承诺 / 158

- 婉言拒绝出借个人物品 / 159
- 时间无法配合, 必须婉言谢绝参加委员会的邀请 / 160
- 支持参政候选人或政治议题 / 162
- 因为不认同募款机构而婉言拒绝捐献 / 164

## 8. 致谢篇 166

### THANK-YOUS

- 收到婴儿用品 / 168
- 圣诞礼物 / 169
- 结婚礼物 / 170
- 朋友诚恳的建议 / 171
- 困难时的援助 / 172
- 他人协助你在截止日期之前完成任务 / 174
- 鼓励与支持 / 176
- 陌生人的诚实举动 / 178
- 慰问信 / 180

## 9. 道贺篇 181

### CONGRATULATIONS

- 诞生 / 183
- 成年式 / 184
- 生日 / 186
- 订婚或结婚 / 187
- 毕业赠言 / 188
- 升迁 / 189
- 开业 / 190
- 个人成就 / 192
- 大众的肯定 / 194
- 作品发表在报纸或期刊上 / 196
- 周年纪念 / 198

## 10. 邀请篇 199

### INVITATIONS

- 迎接新生儿的送礼聚会 / 202
- 生日庆祝会 / 203
- 新娘送礼聚会 / 204
- 受洗 / 206
- 在俱乐部举办婚礼 / 207
- 在自家举行婚礼 / 208
- 为朋友举办结婚周年庆 / 209
- 取消邀请 / 210
- 为自己举办结婚周年庆 / 211
- 生日餐会 / 212
- 生日惊喜聚会 / 213
- 假期聚会 / 214
- 为客人或朋友举办的聚会 / 215
- 社交俱乐部 / 216
- 20世纪80年代主题聚会 / 217
- 电影狂主题聚会 / 218
- 罗密欧与朱丽叶主题聚会 / 219

## 11. 安慰、致哀篇 220

### SYMPATHY AND CONDOLENCES

- 小孩夭折 / 224
- 双亲辞世 / 226
- 配偶过世 / 228
- 亲戚过世 / 230
- 失去宠物 / 232
- 家园或公司遭受损失 / 234
- 生意失败 / 236
- 祝孩子的老师早日康复 / 238
- 朋友或亲戚身患绝症 / 240
- 泛泛之交身患绝症 / 242
- 安慰离婚夫妇的双亲 / 244
- 给正在办理离婚手续的朋友或亲戚 / 246

## 单元三 家庭要务

## 12. 居家生活篇 250

### HOME CONCERNS

- 取消购买房屋的意愿 / 253
- 要求整修道路 / 254
- 抗议环境污染 / 256

- 反对城市规划 / 258
- 请求更改区域划分 / 260
- 询问贷款偿还差额 / 262
- 征求房屋中介 / 264
- 向房地产经纪人员表达谢意 / 266
- 要求估价 / 268
- 抱怨搬家工服务不周 / 270
- 要求断电并退还押金 / 272
- 申请改建许可 / 273
- 告知亲友自己的新住址 / 274
- 由于搬家, 请求断电并退还押金 / 275
- 申诉维修工的不当行为 / 276
- 抗议房租上涨 / 278
- 要求转租公寓 / 280
- 提醒房东要修理房子, 否则不给房租 / 282
- 搬离租赁之处 / 284
- 终止租约 / 285
- 要求退还押金 / 286
- 通知房客要上调房租 / 288
- 通知房客地产已出售的消息 / 290
- 要求房客为毁坏房屋负责 / 292
- 向吵闹不休的房客提出警告 / 294
- 向迟交房租的房客提出警告 / 296
- 禁止房客养宠物 / 297
- 要求贷款的分期付款日程表 / 298
- 与房地产经纪人解约 / 299

### 13. 子女教育篇

300

#### PARENTAL CONCERNS

- 感谢体育老师或教练 / 304
- 向老师致谢 / 306
- 感谢保姆 / 308
- 谢谢邻居帮忙照顾小孩 / 310
- 向体育老师或教练提出抱怨 / 312
- 对老师提出建议 / 314
- 向校长抱怨老师 / 316
- 向校长抱怨不守规矩的学生 / 318
- 向校长抱怨不公的惩罚 / 320
- 通知校方谁是学生的合法监护人 / 322
- 要求与老师会谈 / 324
- 家长代生病子女请病假 / 325
- 索取私立学校简介 / 326
- 代子女请丧假 / 328
- 家长代受伤子女请病假 / 329
- 由于家庭事务, 代子女向老师请假 / 330
- 提醒体育老师关于子女体能上的限制 / 332

### 14. 两代互动篇

334

#### LETTERS TO YOUNG CHILDREN

- 称赞孩子学业表现优异 / 336
- 庆祝生日快乐 / 337
- 欢迎访客 / 338
- 谢谢他人赠送礼物 / 339
- 邀请小朋友再度来访 / 340

## 单元四 个人要务

### 15. 大学进修篇

342

#### COLLEGE

- 请求撰写推荐信 / 344
- 为学生申请奖学金提交推荐信 / 346
- 担任亲友申请大学的介绍人 / 348
- 帮学生申请大学撰写推荐信 / 350
- 婉言拒绝撰写推荐信 / 352
- 请求申请所需的资料 / 354
- 请求提供儿女的在校评估表现 / 356
- 申请成绩单 / 358
- 在惩戒行为过后请求复职 / 360
- 请求更换宿舍 / 362
- 质疑不公平的成绩 / 364
- 质疑不公平的惩戒行为 / 366

- 更改主修方向或退出课程 / 368
- 婉言拒绝入学 / 370

## 16. 医疗保健篇 371

### PHYSICIANS AND MEDICAL ISSUES

---

- 指出医疗账单的错误 / 373
- 授权移交医疗记录 / 376
- 有条件地同意进行医疗程序授权 / 378
- 请医生开诊断说明书给雇主 / 380
- 要求特别付款方式 / 382
- 对医师或医院表示感谢 / 384
- 抱怨医疗人员或医疗程序 / 386
- 终止不良的医疗服务 / 388
- 向研究机构询问信息 / 390

## 17. 度假安排篇 392

### VACATIONS AND TRAVEL ARRANGEMENTS

---

- 向海关人员询问国外旅游注意事项 / 395
- 向度假胜地或旅馆索取资料 / 396
- 向外国签证处询问签证事宜 / 398
- 询问国外旅游的信息 / 400
- 变更护照资料 / 401
- 要求旅行社确认旅游行程 / 402
- 提供他人的医疗证明 / 404
- 提供自己的医疗证明 / 406
- 搭乘飞机参加葬礼, 要求给予折扣 / 408
- 预付押金, 确认已保留房间 / 410
- 取消预约 / 412
- 对旅馆表示感谢 / 414
- 抱怨旅馆服务不周 / 416
- 向航空公司抱怨 / 418
- 询问申请护照方面的事情 / 420
- 索取州的街道地图 / 421

## 18. 事项宣布篇 422

### ANNOUNCEMENTS

---

- 小孩出生 / 423
- 订婚 / 424
- 儿女的毕业典礼 / 426
- 儿女的婚礼 / 428
- 退休 / 430
- 离婚 / 432
- 同学会 / 434
- 搬家 / 436







1

## 顾客关系篇

### CONSUMER ISSUES AND CONCERNS

身作为一名顾客，宾至如归与后娘脸孔这两种服务，想必你一定都经历过。这两种情况都足以让你提笔写信给对方公司，请他们表扬杰出员工，或者申诉糟糕无比的情况与服务。

对于细心的餐点服务、空姐在航程中无微不至的关怀，或暴风雨中特殊家具的运送，若你想要立即表达你的感谢之意，你必须具体陈述服务人员到底做了哪些事，让你感觉值得大书特书一番，或者让你觉得物超所值。他们的特色是迅速、有效率、体贴、细心，还是敏锐？除此之外，请记得要将人名点出来，而非只点出部门或团体名。有了名字之后，接到你信件的公司才能将你的赞美传递给真正值得赞美的人员身上。通常这样的信件即代表加薪或表扬。

同样地，对于不佳的餐点，在航程中受到冷落，或家具在运送过程中受到损坏，你也需要提出抱怨，如此你的信件才能引起对方相当程度的回应。

## 日常书信写作要领

当你面对糟糕透顶的服务时，如何撰写一封强而有力的信函，进而为自己争取到消费者应有的权益？以下 3 个步骤供您按图索骥。

**步骤一：**你必须将整个情况或问题作简短扼要的说明。要尽可能提供足够的细节，让对方能很快进入状况、了解整件事的来龙去脉。千万不要认定他们对于情况的严重性或困难度会“想当然”地有所了解。一般来说，收到投诉信函的人员，都



是远离第一线的那些人。

**步骤二：**具体说明你对问题预期的行动或改善方向，你可以用一种坚定但不具威胁性的语气。然而，若你想以自己偏好的处理方式来解决问题的话，就要避免尖酸刻薄的话语。嘲讽与威胁的语气并不会让人兴起迅速解决问题的意愿。以下即是坚定且不具威胁性的语气：

- We are confident that you see the situation from our point of view. (我们相信你会站在我们的立场来看待这种情况。)
- We're looking forward to improved service the next trip. (希望下次造访时，我们能看到服务的提高。)
- I'm assuming the new shipment will arrive promptly. (我希望下一次货物能够迅速送达。)
- Thank you for giving this situation your immediate and full attention. We hope you can restore our confidence in your organization. (感谢你能立即并全心关注这种情况，希望你能重建我们对贵公司的信心。)

**步骤三：**请别忘记最终要附上所有必备的书面资料，包括收据、之前的订单或信件、无效的支票、登记号码、商品标签、保证书与服务合约等。



情境

1

## 感激对方提供技术支援

Dear Viola:

I cannot thank you enough for the flawless technical support that you've given me over the last couple of months.

The slides that you created for the Glazton presentation were a big hit; and the multimedia extravaganza unfolded on cue with perfect precision. My colleagues were as impressed with me as I am with you. You also did a marvelous job researching the report (and I know that I didn't always give you much to go on) and recommending exactly the appropriate graphics software for their preferences.

Without your help, I don't think I could have met the short but urgent deadline. I feel much better knowing that I have such a valuable and capable resource a phone call away.

Regards,

## 中文解析

亲爱的米欧拉：

对于过去这几个月来你所提供的完美技术支援，我相当感谢。

你为葛拉兹顿简报所完成的幻灯片相当出色，而其所呈现出来的多媒体效果也相当精准、完美。我的同事对我的赞叹，就如同我给予你的赞叹一般。你在研究报告方面下了很大的一番工夫（而我知道我提供给你的资源总是非常有限），而且你还能根据软件特性的不同而建议使用适当的精确绘图软件，你表现得十分杰出。

若没有你的协助，我想我不可能在如此紧迫的截止日期之前完成任务。能用一个电话就取得这么珍贵且实用的资源，实在让我感到心满意足。

谨启

## Words &amp; Phrases

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. flawless 无瑕疵的、完美的     | 6. cue 暗示、指示               |
| 2. slide 幻灯片             | 7. precision 精确、准确         |
| 3. multimedia 多媒体的       | 8. marvelous 惊人的、了不起的      |
| 4. extravaganza 壮观的表演或事件 | 9. appropriate 适当的         |
| 5. unfolded 展开、呈现        | 10. graphics software 绘图软件 |