

(修订版)

商业书信手册

The McGraw-Hill Handbook of Business Letters
(3rd ed.)

(美) 罗伊 W. 波 著
Roy W. Poe
华 经 译

300篇范例，包罗万象，即学即用
中英文对照，轻松应对各种商业写作



机械工业出版社
China Machine Press

英汉对照本

(修订版)

商业书信手册

The McGraw-Hill Handbook of Business Letters

(3rd ed.)

(美) 罗伊 W. 波 著

Roy W. Poe

华 经 译



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 The McGraw-Hill Companies, Inc.

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

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press.

All rights reserved.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。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。

本书封底贴有McGraw-Hill公司防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

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(原书第3版)/(美)波(Poe, R. W.)著;华经译. -2版. -北京:机械工业出版社, 2005.4

书名原文: The McGraw-Hill Handbook of Business Letters, 3rd ed.

ISBN 7-111-07346-0

I. 商… II. ①波… ②华… III. 商务-书信-写作-手册 IV. H052-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第014738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: 季 阳 版式设计: 刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2004年4月第2版第1次印刷

787mm × 1092mm 1/16 · 38印张

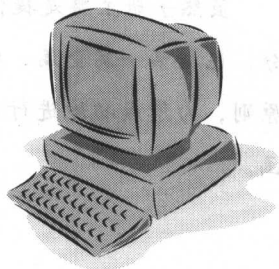
定 价: 59.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线: (010) 68326294

投稿热线: (010) 88379007

关于这本手册



几乎每一位身负写作重任的人都会碰上如何写出“上佳”信函来应对一个前所未有的状况的难题。图书管理员、书店老板和沟通专家都可以证实这种说法，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“不知从何写起”的人其实都具有相当好的沟通经验；而有人则是入门的新手，即使对日常生活的书信要求也知之甚少。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；一经出版即获选为《财富》杂志读书俱乐部的每月新书，稍后被译为中文及日文。鉴于这些令人欣喜的鼓励，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。

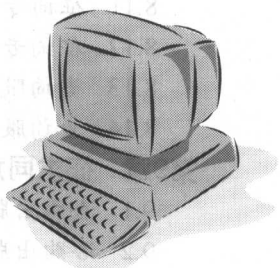
要赶紧向您告知的是在这册最新版本里，让本书得以傲视群伦的三大特色仍旧完整如新：

1. 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。
2. 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，以及作者借由书信所希望达到的目标。
3. 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函。

目 录



关于这本手册

书信概览	1
------------	---

第一篇 写作者的技巧

17

第1章 商业书信的良与莠	18
第2章 谨记善意与商誉	23
第3章 切勿连篇累牍	29
第4章 用词力求简明生动	41
第5章 选择个人化的亲切称谓	51
第6章 强调正面意义	64
第7章 使用正确的书信格式	75

第二篇 询问信及相关回函

85

第8章 询问商品、价格、折扣与优惠	87
8.1 索取免费目录——询问信	89
8.2 索取免费目录——回函	89
8.3 索取商品样本——询问信	91
8.4 索取商品样本——回函	91
8.5 查询新产品——询问信	93
8.6 查询新产品——回函	93
8.7 查询同行、经销商等信息——询问信	95
8.8 查询同行、经销商等信息——回函	95
8.9 查询价格与优惠条款——询问信	97

8.10	查询价格与优惠条款——回函	97
8.11	征询专业意见与要求参观商品——询问信	99
8.12	征询专业意见与要求参观商品——回函	101
8.13	查询服务细节——询问信	103
8.14	查询服务细节——回函	105
第9章	征求同意复印出版物	107
9.1	洽购出版物影印本或征求同意进行复印——询问信	109
9.2	洽购出版物影印本或征求同意进行复印——回函	109
9.3	征求同意免费复制图表——询问信	111
9.4	征求同意免费复制图表——回函	111
9.5	征求同意做商业用途的复制——询问信	113
9.6	征求同意做商业用途的复制——回函	113
9.7	征求同意复印未经版权登记的作品——询问信	115
9.8	征求同意复印未经版权登记的作品——回函	117
第10章	征询意见, 安排会面	119
10.1	请求参观展示中心——询问信	121
10.2	请求参观展示中心——回函	123
10.3	请求安排电脑操作示范——询问信	125
10.4	请求安排电脑操作示范——回函	127
第11章	其他询问信函	129
11.1	筹备会议, 询问场地、住宿等信息——询问信	131
11.2	筹备会议, 询问场地、住宿等信息——回函	133
11.3	查询租房信息——询问信	135
11.4	查询租房信息——回函	135
11.5	查询购房、置产等信息——询问信	137
11.6	查询购房、置产等信息——回函	139

第三篇 说明、确认信、通知书与公告141

第12章	说明随函寄送的资料	143
12.1	随函寄送付款支票	145
12.2	随函寄送清款支票	145
12.3	随函寄送付款支票并解释差额	147
12.4	随函寄送合约	147
12.5	说明资料已另批交寄	149
12.6	随函寄送议程草案以供审阅	149

第13章 确认信	151
13.1 确认口头指示	153
13.2 确认价格与折扣率	155
13.3 确认会晤的安排	157
13.4 确认行程的安排	159
第14章 通知书与公告	161
14.1 告知新增的代理商品	163
14.2 发布并购的消息	165
14.3 推出周年庆典的特惠方案	167

第四篇 销售与营业信函 169

第15章 推销信	170
15.1 推销一般商品	173
15.2 推销教育课程	175
15.3 推销新书	177
15.4 推销会议场所	179
第16章 促销信	181
16.1 邀请客户参观公司	183
16.2 正式邀请参观特展	185
16.3 致函参展客户探询意愿	187
16.4 告知新增服务项目与产品	189
16.5 通告营业新址	191
16.6 致函欢迎社区新住户	193

第五篇 商务信件：客户致函供应厂商 195

第17章 一般信件	197
17.1 使用现金支票下订单	199
17.2 使用交货付款的方式下订单	201
17.3 使用信用卡订货	203
17.4 去函感谢供应厂商的业务代表	205
17.5 去函感谢供应厂商的服务与协助	207
第18章 顾客投诉信件及适当回函	209
18.1 抗议供应的办公用具品质欠佳——去信	211
18.2 抗议供应的办公用具品质欠佳——回函	211

18.3 指出发货单上的错误——去信	213
18.4 指出发货单上的错误——回函	213
18.5 批评供应厂商的业务代表——去信	215
18.6 批评供应厂商的业务代表——回函	217
18.7 抗议订货错误百出——去信	219
18.8 抗议订货错误百出——回函	221
18.9 抗议服务不周——去信	223
18.10 抗议服务不周——回函	225
18.11 告知无法接受供应的替代品——去信	227
18.12 告知无法接受供应的替代品——回函	229
18.13 怒斥遭错寄“不付钱——等着瞧”的催款信——去信	231
18.14 怒斥遭错寄“不付钱——等着瞧”的催款信——回函	231
18.15 指责供应商账目不清——去信	233
18.16 指责供应商账目不清——回函	233
18.17 指责供应商账目不清后发现错在己方	235
18.18 指责旅馆遗失会议资料——去信	235
18.19 指责旅馆遗失会议资料——回函	237
18.20 抗议供应商未依约给予折扣——去信	239
18.21 抗议供应商未依约给予折扣——回函	239

第六篇 商务信件：供应厂商致函客户

第19章 普通信件	243
19.1 介绍新任业务代表	245
19.2 感谢客户接见新任业务代表	247
19.3 感谢客户接待业务代表	247
19.4 确认并感谢新客户的订单	249
19.5 感谢客户选择己方服务	251
19.6 追踪前任客户	253
19.7 感谢客户推荐己方商品	255
19.8 感谢客户的付款与订单	255
19.9 感谢客户的长期支持	257
19.10 感谢客户的大笔订单	259
19.11 庆贺客户的专业成就	259
19.12 询问客户停止下单的原因	261
19.13 问候久未光顾的客户	263
19.14 感谢客户引介新客户	265

19.15	庆贺客户新店开张	265
19.16	感谢客户指导业务代表	267
19.17	感谢老客户20年来的支持	269
19.18	告知客户业务代表因病住院	271
19.19	建议客户改用记账方式付款	273
第20章	问题信件	275
20.1	为延迟送货致歉	277
20.2	解释缺货的原因	279
20.3	为送错商品致歉	281
20.4	为两次弄错商品规格致歉	283
20.5	为发货单上的错误致歉	285
20.6	为送错商品致歉——客户难辞其咎	287
20.7	指出客户折扣计算的错误	289
20.8	调解客户擅自退货的行为	291
20.9	解释无法接受退货——因商品严重受损	293
20.10	恳请客户停止滥用专业服务	295
20.11	为商品受损致歉——可能错在货运公司	297
20.12	协调商品受损问题——错在客户	299
20.13	建议客户采用新品	301
20.14	寄还未签名的付款支票	303
20.15	为登账错误向客户致歉	305
20.16	破例应允客户要求	307
20.17	婉拒客户的要求	309

第七篇 信用交易相关信函与催款信 **311**

第21章	信用交易相关信函	312
21.1	申请商业信贷	315
21.2	要求商业信贷申请者提供相关信息	317
21.3	照会相关公司提供商业信用咨询	319
21.4	核准商业信贷的申请	321
21.5	婉拒商业信贷申请	323
21.6	核准消费信贷的申请	325
21.7	婉拒消费信贷的申请	327
第22章	催款信	328
22.1	月结账单寄出后的首封催款单	331
22.2	第二封催款信	333

22.3	第三封催款信	333
22.4	第四次催款——电话	335
22.5	第五次催款——电报	335
22.6	第六次催款——正式个人信函	337
22.7	第七次催款——最后通牒	337

第八篇 公司内部信函(备忘录)339

第23章	“公布”用备忘录	341
23.1	会议通告	343
23.2	宣布暂时冻结人事	345
23.3	宣告新图书室成立启用	347
23.4	宣布仓库新建计划定案	349
23.5	公布高级人事任命	351
23.6	高级主管晋升布告	353
第24章	“程序”的备忘录	355
24.1	确认会议结论	357
24.2	重申员工绩效考核的重要性	359
24.3	呈请核准参加会议	361
24.4	呈请核准成立新部门	363
24.5	呼吁同事旧物利用	365
第25章	报告用的备忘录	367
25.1	调查分所高人事流动率	369
25.2	评核致客户信函	371
25.3	对公司内部刊物提出建议	375
25.4	建议采用统一采购制度	379

第九篇 来宾致词演讲相关信函385

第26章	邀请函	387
26.1	邀请专业演讲者	389
26.2	专业演讲者回函	391
26.3	回应演讲者来函——正式邀请	393
26.4	邀请研讨会发言人——仅备薄酬	395
26.5	发言人婉谢邀请	397
26.6	邀请研讨会发言人——第二人选	397

26.7	邀请大会主讲人——请免费担任	399
第27章	感谢函	401
27.1	感谢专业演讲者出色的表现	403
27.2	感谢杰出的演讲者并索取讲稿影印本	405
27.3	感谢晚宴致词的演讲者	407
27.4	感谢午餐聚会的演讲者——演说乏善可陈	409
27.5	感谢第二人选演讲者——表现令人失望	411

第十篇 公关与人事信函413

第28章	一般公关信函	415
28.1	处理特殊要求	417
28.2	婉拒提供广告赞助	419
28.3	回应捐款的要求——来函敬悉	421
28.4	婉拒捐款的要求	423
28.5	回应善意的批评	425
28.6	处理盛怒的责难	427
28.7	谢绝提供机密资料	429
28.8	为公司所带来的不便致歉	429
第29章	人事书信	431
29.1	给合格应聘者的回函——目前并无空缺	433
29.2	给应聘者的回函——资格不符	435
29.3	回函未能通过考试的应聘者	437
29.4	去函应聘者前任雇主——请提供相关信息	439
29.5	告知合格应聘者业经聘用担任高级主管	441
29.6	公布重要人事任命——新闻稿	445
29.7	因经济原因被迫辞退员工	447
29.8	通知员工因经济原因予以降职	449

第十一篇 高级主管助理的书信职责451

第30章	“老板不在家”的书信应对	453
30.1	谨慎地运用个人判断代老板回信	455
30.2	代老板婉谢参加会议的邀请	457
30.3	转交来函请他人处理	459
30.4	告知对方交易有待老板回来后亲自决定	461

30.5	转告老板的指示给相关主管	461
30.6	代老板否认外界传言	463
第31章	拟备信稿待老板签名	465
31.1	接受邀请发表演说	467
31.2	拒绝提供支持	469
31.3	给主要股东的回函	471
31.4	回函建议替代的演讲者	473
31.5	回应感谢演说的来函	475
31.6	回应读者的好评	477

第十二篇 处理公司与员工关系的信函 479

第32章	恭贺信与谢函	481
32.1	恭贺并感谢员工杰出的工作表现	483
32.2	恭贺并感谢员工优秀的管理理念	485
32.3	恭贺并感谢员工出色的报告	487
32.4	于就职周年纪念日感谢员工长期的服务	489
32.5	恭贺并感谢员工服务届满25周年	491
32.6	恭贺上司荣升	493
32.7	感谢员工来函道贺	493
第33章	给退休员工的信函	495
33.1	恭贺与祝福——员工荣退	497
33.2	感谢与祝福——仍有心服务的退休员工	499
33.3	感谢与祝福——员工因病退休	501
第34章	慰问信	503
34.1	慰问家属——直属上司过世	505
34.2	慰问家属——员工病重	507
34.3	慰问同事——同事及其父母发生车祸	509
第35章	推荐信	511
35.1	热诚地推荐前员工	513
35.2	略带保留地推荐前员工	515
第36章	负面的推荐信与警告信	517
36.1	负面的推荐信——工作不努力的前员工	519
36.2	给员工的警告信	521
36.3	以书面形式解聘员工	523

第十三篇 求职及其他相关信函525

第37章 求职信526

37.1 简历——中层管理职务533

37.2 简历——转业537

37.3 求职信——中层管理职务541

37.4 求职信——转业543

第38章 其他关于求职的信函545

38.1 去函请求收信人担任推荐人549

38.2 感谢推荐人551

38.3 后续信件——等候多时后探询求职结果551

38.4 接受所提供的工作553

38.5 婉拒所提供的工作——另有高就553

38.6 辞职信——厌倦长期出差555

38.7 辞职信——缺乏成长空间557

38.8 辞职信——未能如期升职559

38.9 辞职信——另谋高就561

38.10 辞职信——个人因素563

第十四篇 社交信函565

第39章 正式的邀请函与回函567

39.1 正式邀请函——欢迎新任校长569

39.2 正式邀请函——参加年会571

39.3 接受正式邀请的回函573

39.4 接受正式邀请的回函——注明不能全程参与575

39.5 婉谢正式邀请的回函577

第40章 非正式的邀请函与回函579

40.1 非正式的邀请函——共进晚餐581

40.2 接受非正式邀请的回函583

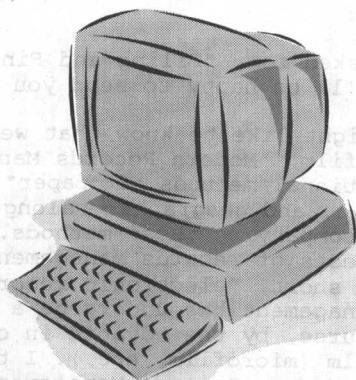
40.3 婉谢非正式邀请的回函585

第41章 感谢函587

41.1 感谢私人的照顾589

41.2 感谢盛情款待591

书信概览



SHOW-VOELKER CORPORATION

972 Caswell Avenue
Berkeley, California 94707

July 30, 20XX

Ms. Pamela R. Madison
320 NW 7th Street
Anderson, Indiana 07713

Dear Ms. Madison:

The film you asked for, "Filing and Finding," is certainly available, and I'll be happy to send you six copies immediately.

However, you might like to know that we have just released a new 16-mm color film, "Modern Records Management." The new film covers the traditional methods of "paper" filing - alphabetic, subject, numeric, and geographic - along with the procedures and equipment accompanying these methods. But it also presents the many new aspects of records management that have emerged in recent years - in short, "electronic record keeping." As you know, records management has undergone a dramatic revolution, triggered, of course, by the advance in computer technology and the advent of film (microfilm, etc.). I think you and your students will find "Modern Records Management" exciting and highly informative. A booklet describing these materials is enclosed.

May I send you this new film instead of "Filing and Finding"? I expect a sample copy to be available within the next ten days, and I will reserve it for you if you wish (use the enclosed postcard). There is no charge, of course, but we do ask that you return it within a week - the demand for the film is very great.

Thank you for writing.

Cordially yours,

Enclosures

M. M. Hightower
Sales Representative

萧华克实业公司

康斯威尔街972号

伯克利市 加州94707

20 × × 年7月30日

帕梅拉R. 麦迪逊女士

西北第7街310号

安德森市 印第安纳州 07713

亲爱的麦迪逊女士：

我们的确备有您所查询的影片：《存档与调档》，而我也十分乐意立刻为您寄出6份拷贝片。

不过您也许不知道我们最近刚发行了一卷16厘米的彩色影片——《现代档案管理》。这部新影片不但收录了传统的“文件”档案管理方式，包括以字母、主题、数字、地区排序的各式方法以及所需的程序与设备，还介绍了近年来档案管理所呈现的新风貌，简单地说，就是“电子存档”。如您所知，电脑科技的进步与微缩影片的问世使档案管理经历了戏剧性的变革。我想您及您的学生将会发现“现代档案管理”不啻为一部令人兴奋蕴含丰富信息的影片。随信谨附介绍手册一份，敬请参考。

我是不是可以寄给您这部新影片以替代《存档与调档》？十天内我们可以收到影片的样本，我可以为您保留一部，如果您愿意(请利用所附的明信片)。这当然是免费的，不过请您务必在一周内将明信片退还，因为这部影片的需求量着实惊人。

感谢您的来信。

衷心问候

M. M. 海托华

业务代表

随信另含附件