



随书附赠
光盘一张



商务英语

Consolidate Business English at Every Step

步步赢

公文锦囊赢天下

主编 盛丹丹

审校 [美] Alejandro Taylor

[英] David Joseph

情景应用BEC高频词汇 一网打尽职场经典句型

真实再现谈判桌前锋芒 妙语连珠搞定商务公文

点线面层层递进步步为营



国防工业出版社
National Defense Industry Press



公文锦囊赢天下

主编 盛丹丹

审校 [美] Alejandro Taylor

[英] David Joseph

编委 马德峰 刘尚懿 牛立永 马凤萍 肖红岩
赵薇 林爽 刘洪敏 何建友 吴薇
徐铁男 林彦民 吴桂侠 王淑芹 王立明

国际工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书本着“线面”结合,“面面俱到”的原则,精选了上百篇实战商业信件,并配以精准的翻译和相关拓展句型。通过学习,可以了解国际商务通信的基本规则,并注意如何避免英语写作中常出现的语法和习惯用语的错误。读者可以在目录处精准地获取需要的内容,相关的文章可被读者直接用做套用模板或稍作修改后使用。全书分为3章19个单元,每个单元后面提供同一场景之下的其他常用句型,方便读者查用和拓展学习。书后配有资料丰富且为最新最全的附录,极具参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

公文锦囊赢天下/盛丹丹主编. —北京:国防工业出版社, 2010.1

(商务英语步步高)

ISBN 978-7-118-06593-0

I. ①公… II. ①盛… III. ①商务—英语—公文—写作
IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第199893号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

新华书店经售

※

开本 880×1230 1/32 印张 9 1/2 字数 260 千字

2010年1月第1版第1次印刷 印数 1—6000 册 定价 28.00 元(含光盘)

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)68428422

发行邮购:(010)68414474

发行传真:(010)68411535

发行业务:(010)68472764

前言

PREFACE

随着国际间商务交往的愈加频繁,国内掀起了学习商务英语的热潮,而真正实用的商务类图书却很少。应广大读者的要求,我们推出了这套《商务英语步步赢》。本套丛书采用独特的“点、线、面”结合的思维模式,邀请众多外教和商界成功人士并联手明星级 BEC 培训教师齐力打造双语“情景灌输”的学习方法。这套书不仅为正在从事着或即将从事涉外商务活动的人士提供了交流工具,更为 BEC、雅思以及托业考生提供了应试宝典。

《词不离境赢天下》把商务考试和商务谈判中的高频词汇(点)融入到一个实际的情境(面)之中,在一个完整的情景对话中,重点提出这些词汇,进行系统地扩展学习,由此词汇再进行 8 倍、10 倍、20 倍等的拓展速记,并列举大量例句(线),加深记忆。本书还把 BEC 考试和实际商务应用中的高频词汇进行了拓展,真正地实现了触类旁通,事半功倍。全书分为 6 章 20 个单元,包括合作开端、讨论价格、订购货物、运送货物、风险与纷争、合作方式等商务场景。该书简化了一些商务情景下冗长难懂的词汇和句子,例句全部是商务活动中最典型和具有代表性的句子,目的是使读者在学习商务词汇的同时,通过大量实用例句的输入,提高应试语感和商务交际能力。

《万用句典赢天下》特点是“急用”、“全面”,是此套丛书的“线”。全书分为 7 章 59 个单元 300 多个情景小话题,包含商务接待、市场营销、有关展会、对外贸易、商务谈判、商务会议、人力资源等内容。本书对商务场景中可能会遇到的种种句子,进行全面、系统的概括,可以随查随用。虽然是“线”的积累,但是相信这种经纬纵横的交错,可以网罗商务场景下的所有实战经典句!

《实战谈判赢天下》是在套书中“点”、“线”积累的基础上的“面”的飞跃。每个单元开端设计几个温故知新的句子,用于热身和巩固学习。然后是两个难易有梯度的情景实战对话,对话的选择是有针对性的,体现单元主题下不同情况的应对和处理方式。在学习语言的同时,还可以掌握谈判技巧、公关方式和国际礼仪。全书分为11章139个单元,包含商务交际、价格与付款方式谈判、包装与物流、贸易方式、商务进出口、商务会议、公司运作、市场营销、电子商务、客户关系管理、商务旅行,可谓真正的商务话题大全。

《公文锦囊赢天下》本着“线面”结合,“面面俱到”的原则,精选了上百篇实战英语商业信件,并配以精准的翻译和相关拓展句型。通过学习,可以了解国际商务通信的基本规则,并注意如何避免英语写作中常出现的语法和习惯用语错误。读者可以在目录处精准地获取需要的内容,相关的文章可被读者直接用作套用模板或稍作修改后使用。每个单元后面给出同一场景之下的其他常用句型,方便读者查用和拓展学习。本书的第3章介绍了在一般工作中会使用到的主要书信类型,如邀请函、通知、感谢信、任命书等,方便读者在日常工作中学习并使用地道的英语应用文体表达。书后配有资料丰富且最新最全的附录,极具参考价值。

《词不离境赢天下》、《万用句典赢天下》和《实战谈判赢天下》的MP3文件由美籍专家Chris Anderson、Joe Vehling、Shelley Nauss和Rachael Lau朗读,并感谢他们为此套丛书所作的细致的审校和修改。《公文锦囊赢天下》配以书信模板光盘,可以根据需要随时查找复制。

希望这一套凝结众专家心血的《商务英语步步赢》能帮助广大读者真正实现“步步为营”、“步步赢”、“赢天下”。

编者

目录\CONTENTS

Chapter 1 Introduction of Business E-mail Writing

商务电子邮件概述

- Unit 1 Formats of Business E-mail 商务电子邮件的格式/002
- Unit 2 Principles of Business E-mail Writing 商务电子邮件的原则/003

Chapter 2 Business Letters

商贸信函

- Unit 1 Promote Products 介绍产品/005
 - 1. 介绍移动电话/005
 - 2. 杂志招揽广告/006
 - 3. 介绍真丝绣衣/007
 - 4. 向老客户推销新产品/008
 - 5. 介绍橡胶挤压机/009
 - 6. 介绍吸尘器/010
- Unit 2 Establish Business Relations 建立业务关系/016
 - 1. 从商务参赞处获得资料/016
 - 2. 请求建立联系/017
 - 3. 回复对方建立商业关系请求/018
 - 4. 请求担任独家代理/018
 - 5. 拒绝对方担任独家代理/019
 - 6. 同意对方担任独家代理/020
 - 7. 借引荐建立业务关系/021
 - 8. 与有过贸易往来的公司联系/022
 - 9. 请求客户作推荐人/023
 - 10. 请客户征询其他公司/024
 - 11. 物色代理商/024

12. 欢迎新代理商/025
13. 欲建立商务关系/026
14. 从银行处获悉商务信息/027
15. 联系久未订货的客户/028

Unit 3 Enquiry and Reply 询价及回复/033

1. 螺钉询价/034
2. 字幕机零配件询价/034
3. 初次询价/035
4. 机械设备询价/036
5. 锦缎手袋询价/037
6. 询问产品价格和付款条件/038
7. 数码相机的询价/039
8. 询问产品的情况/039
9. 询问满足需求的产品/040
10. 回复索要产品目录的邮件/041
11. 答复询盘/042
12. 附减价价目表/043
13. 通知客户价格调整/043
14. 说明价格调整原因/044

Unit 4 Offer and Counter-offer 报盘与还盘/049

1. 报录影机价格/050
2. 座椅报价/051
3. 大米和大豆报价/052
4. 报鞋子实盘/053
5. 报雨衣虚盘/054
6. 报蓄电池型号参数/056
7. 报虚盘/057
8. 报实盘/058
9. 发掘新供应商而进行还盘/060
10. 葡萄酒还盘/060
11. 家具还盘/061

12. 还盘/062
13. 拒绝还盘/063
14. 回函拒绝还盘/064
15. 回复还盘/065

Unit 5 Order and Reply 订货及答复/070

1. 订购裤子/070
2. 试订购小批量衬衫/071
3. 订购衬衫/072
4. 订购羊皮手套/073
5. 订购自行车/074
6. 接受订单/074
7. 肯定答复订单/075
8. 感谢客户订货/076
9. 订货确认/077
10. 取消订单/078
11. 缺货/079
12. 回复订购无货/079
13. 订购产品无货,询问可否替代/080
14. 因货期而拒绝买方订单/081
15. 因无货而婉拒买方订单/082

Unit 6 Payment 付款/088

1. 要求或申请分期付款信函/089
2. 银行汇票付款/090
3. 催开信用证/090
4. 催开信用证回复函/091
5. 请求更改付款方式/092
6. 同意更改付款方式/093
7. 买方通知卖方信用证已开立/094
8. 要求承兑交单的付款方式/094
9. 修改信用证/095
10. 请求延期付款/096

11. 拒绝延期付款/097

12. 同意延期付款/098

13. 索取逾期账款/099

14. 再次索取欠款/099

15. 三度索取欠款/100

Unit 7 Shipment and Delivery 装运与交货/105

1. 洽谈包装和标志/105

2. 对包装要求的回复/106

3. 出口商通知包装、唛头和装运情况/107

4. 包装信息/108

5. 重新包装/109

6. 催促装运安排/110

7. 要求提早装运/110

8. 拒绝提早装运/111

9. 要求客户负担样品运费/112

10. 装运通知/113

11. 要求缓装/114

12. 寻求运输代理服务/115

13. 代理寻求买家指示/116

14. 委托装船/116

15. 指定木箱包装的材料及规格/117

16. 指定包装的材料、重量及唛头/118

Unit 8 Complaints and Adjustments 索赔及理赔/122

1. 投诉货物破损/123

2. 投诉寄错商品/123

3. 由于包装问题索赔/124

4. 首批到货不合格,保留索赔权/125

5. 包装不妥要求索赔/126

6. 抱怨包装不妥烦请下次改进/127

7. 抱怨货物损坏并索赔/128

8. 抱怨货物不符/129

9. 接受更换货品并改进/129
10. 拒绝客户的要求/130
11. 应付难办的客户/131
12. 同意给客户调换货物/132
13. 同意给客户调换货物/133
14. 接受赔偿要求/134
15. 为送错商品致歉/135
16. 解释双方都有责任/136
17. 调解客户退货/137

Unit 9 Examples of Contract 合同范例/142

1. 销售合同/142
2. 装配合同/150
3. 代理协议/154
4. 补偿贸易合同/158
5. 工程合同/164

Unit 10 Examples of Report 报告范例/172

1. 公司管理改革方案报告/172
2. 员工福利报告/174
3. 加强保安措施报告/175
4. 日常工作报告/176
5. 正式报告/178

Chapter 3 Office and Social Letters

办公及社交信函

Unit 1 Announcement 通知及通告/183

1. 开业通告/183
2. 合伙人变更通告/184
3. 搬迁通知/186
4. 调动通知/187
5. 扩张营业通告/188
6. 设立分公司的通知/189

7. 发布并购消息/189

8. 公司重组启事/190

9. 招标通告/192

Unit 2 Job-getting and Resignation Letter 求职招聘与辞职信/198

1. 求职信/198

2. 笔试和面试通知/200

3. 通知录取/201

4. 拒信/201

5. 工作接受函/202

6. 工作拒绝函/203

7. 辞职信/204

8. 接受辞职/205

Unit 3 Invitation Letter 邀请信/210

1. 邀请参观贸易展览会/210

2. 邀请参加会展/211

3. 邀请参加年度销售会议/212

4. 邀请参加国际商务大会/213

5. 邀请客户参观公司/214

6. 非正式邀请参加晚宴/215

7. 非正式拒绝晚宴函/215

8. 正式拒绝晚宴函/216

9. 接受共进午餐的邀请/217

10. 外企邀请函/217

Unit 4 Appointment Letter 约见信/222

1. 预约/222

2. 非正式的预约/223

3. 要求约见/224

4. 请求约见/224

5. 约定电话时间/225

6. 总经理约见业务人员/226

7. 确认约会/226

8. 同意约见/227

9. 拒绝约见/228

10. 不能约见/228

11. 请求变更约会/229

Unit 5 Congratulation Letter 祝贺信/234

1. 祝贺新公司成立/234

2. 祝贺总经理任职/235

3. 祝贺晋升(一)/236

4. 祝贺晋升(二)/236

5. 对祝贺晋升的回函/237

6. 贺成为董事会成员/238

7. 贺同事荣退/239

Unit 6 Recommendation Letter 推荐信/244

1. 自荐信/244

2. 熟人写的推荐信/245

3. 推荐优秀的推销员/246

4. 上司写的推荐信/247

5. 受人之托写的推荐信/248

6. 普通推荐信/249

Unit 7 Thanks Letters 感谢信/255

1. 感谢信/255

2. 感谢热情款待第三人/256

3. 感谢惠赐资料/256

4. 回复客户的感谢信/257

5. 感谢工作推荐人/258

6. 感谢客户推荐人/259

7. 感谢客户的长期支持/259

8. 感谢别人的盛情款待/260

9. 因私感谢/261

10. 感谢刊登我方信息/262

附录一	Commercial Invoice 商业发票/267
附录二	Proforma Invoice 形式发票/269
附录三	Packing List 装箱单/270
附录四	Business Contract 商务合同/271
附录五	Sales Confirmation 销售确认书/273
附录六	Insurance 保险单/275
附录七	Bill of Landing 提单/277
附录八	Certificate of Origin 一般产地证明/278
附录九	GSP FORM A 普惠制产地证/279
附录十	Trade Terms 13 种贸易术语一览表/280

Chapter 1

Introduction of Business E-mail Writing 商务电子邮件概述



电子邮件(Electronic-Mail)简称为E-mail,是一种用电子手段提供信息交换的通信方式,是用户或用户组之间通过计算机网络收发信息的服务。目前,电子邮件已成为公司进行顾客服务的强大工具,成为网络用户之间快捷、简便、可靠的现代化通信手段,也是互联网上使用最广泛、最受欢迎的服务之一。电子邮件以非常快速的方式,与世界上任何一个角落的网络用户联系,这些电子邮件可以是文字、图像、声音等各种方式。这是任何传统的方式都无法相比的。正是由于电子邮件的使用简便、投递迅速、易于保存、全球畅通无阻的特点,使得电子邮件被广泛地应用,它使人们的交流方式得到了极大的改变。另外,电子邮件还可以进行一对多的邮件传递,同一邮件可以一次发送给许多人。

商务电子邮件一般使用非正式文体,因此正文前的称呼(Salutation)通常无须使用如Dear Mr. Lee之类的表达。可以直呼其名,或者使用头衔加上姓。如:Tommy,或者Mr. Smith。在写E-mail时还可大量使用缩写,如he's, we're, he'd等。E-mail简单明了,便于阅读,太长的内容可以以附件的方式发出。一个段落大约仅由一到三个句子组成。信尾客套话(Complimentary Close)通常也很简明。称呼和正文之间,段落之间,正文和段尾客套话之间一般空一行,开头无须空格。E-mail的非正式文体并不意味着它的撰写可以马虎行事,特别是撰写业务信函更是如此。写完信后,一定要认真检查有无拼写、语法和标点符号的错误。当然Outlook Express等软件的“拼写检查”功能也可以助你一臂之力。

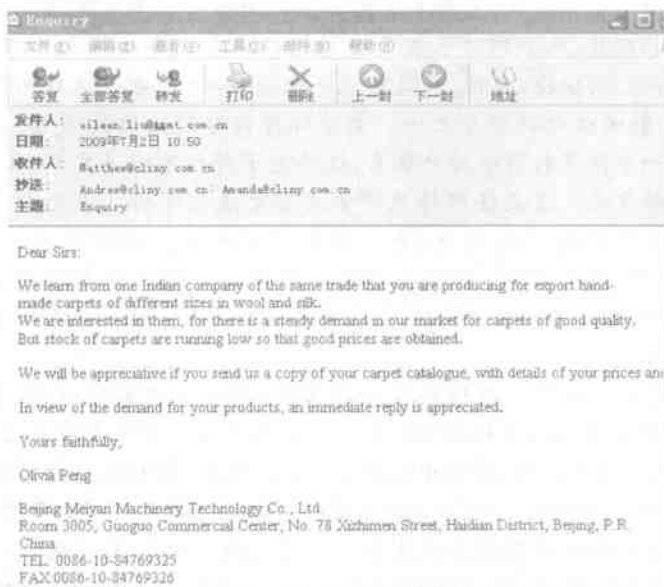
Unit 1

Formats of Business E-mail

商务电子邮件的格式

用电子邮件熟练地进行交流是现代职业工作中必备的基本素质之一。要写好商贸电子邮件,不仅要了解电子邮件的基本组成部分,而且还要掌握电子邮件格式。

电子邮件的格式如下:



Subject: 主题, 由发信人填写。

Date: 发信日期, 由程序自动添加。

From: 发信人地址, 由电子邮件程序自动填写。

To: 收信人地址, 可以多个, 用“;”或“,”分隔。

Cc: 抄送地址, 可以多个, 用“;”或“,”分隔。

Ecc: 密送地址, 可以多个, 用“;”或“,”分隔。

Reply-To: 回信地址, 缺省为 From。

Content: 内容

Attachment: 附件



Unit 2

Principles of Business E-mail Writing
商务电子邮件的原则

怎样才能写好商务电子邮件呢?除了要牢固掌握我国对外贸易的一系列方针、政策和原则,具备丰富的进出口业务、国际贸易、国际金融、市场营销学等外贸业务知识和技能,具有扎实的英语知识水平,还要充分熟悉和掌握外贸英文书信的一些特殊写作要求,也就是一般应遵循的原则。在英语中可归纳为7个C,即Courtesy(礼貌)、Consideration(体贴)、Completeness(完整)、Clearness(清楚)、Conciseness(简洁)、Concreteness(具体)、Correctness(准确)。

1. Courtesy(礼貌)

在商务邮件写作中乃至所有商务活动中,礼貌都起着很重要的作用。它是有效的自我推介名片,有助于老关系的加强和新关系的建立。礼貌意味着在书信中非常巧妙地表示出诚挚的友情、诚恳的感谢、真诚的礼貌、体贴的理解和由衷的尊重。

避免激怒、冒犯或轻蔑的言辞。要做到及时回复,因为准时回复会使客户高兴,通常很少有人愿意等待很久才得到回复。有时生意中难免会产生分歧,但是运用策略和巧妙辞令完全可以克服并妥善解决,而不伤害任何一方。在商务书信中绝对不能显露出任何的怒气。

另外,还必须采用正确的语气写信。在开始写信之前,要认真考虑如何影响和感染你的客户,然后恰当地表达你的想法、或劝诱、或坚持观点、或道歉,等等。

2. Consideration(体贴)

体贴是商务写作应遵循的重要原则。你寄出的信件一定要建立良好印象,试着站在对方的立场去考虑他们的各种不同的愿望、要求、兴趣和困难,采取以第二人称“您”为出发点,而不是以第一人称“我”或“我们”为出发点的态度。找出最好的方法来有效表达想法和传递信息,这可以使我们婉拒要求而保存继续生意往来的希望,拒绝帮忙而不伤害友情。

3. Completeness(完整)

一封商务书信只有包含了所有的必要信息时才可能达到它的理想效果,而列好提纲则有助于使信件全面完整。要确保信函包含了一切商讨内容,并回答了所有问题。不完整的信件不仅有失礼貌,而且会令收信人对你的公司产生不好的印象。如果其他公司向他提供了一切必要的信息,或者他嫌再次

询盘麻烦,他就可能放弃与你的合作。

一封商业信函应概况各项必需的事项,如邀请信应说明时间、地点等,切忌寄出含糊不清的信件。即书信的正文中应表达写信人的全部意思,或回答来信的全部问题而没有遗漏。这就要求写信之前,要列提纲,至少要打好腹稿。

4. Clearness(清楚)

为了准确传达你希望表达的信息,避免误会,你必须清楚地表达你的想法,避免使用含糊不清或有歧义的语言。

当你明确了想要表达的想法时,要用清晰、简单的词语,或准确无误的语句、段落将其表达出来,并注意使用必要的过渡词语或短语把它们有机地连接起来。正确、直截了当、简洁的英语才是商务函电所必需的。

5. Conciseness(简洁)

简洁常常被视做写信的第一要义,因为这样既能节约写信人的时间,也能节约收信人的时间。简洁指的是书信内容完整、语言简洁而不失清楚、委婉客气。一封好的商务书信应该是明确的、直截了当的。为了做到书信简洁,就要力求句子短小精悍,避免赘言繁语或重复,省去多余细节。

6. Concreteness(具体)

书信应该写得具体、明确,而不能含糊、抽象、笼统。尤其是像报盘、询问贸易条款这类需要具体答复的信函,就更加强调写作时要具体。例如,商品的某些质量和特征要用准确的数字,避免使用“长”、“短”或“好”这样的词语。时间要具体,用年月日标明,必要时,甚至要注明小时、分钟,避免使用诸如“昨天”、“下个月”、“马上”等表达用语。

7. Correctness(准确)

准确表达不仅是指语法、标点符号和拼写使用得正确,而且要运用合适的语气来帮助达到目的。语气如果正确,即使是一封投诉信或回复投诉信,也能既传达了本意又不得罪人。商务书信的内容必须是实事求是的信息,尤其要保证数据的精确和术语的严格准确,因为它们是所有单据的依据,会涉及买卖双方的权利、责任与利益。因此,我们既不能过于保守也不能太夸大,因为过于保守会引起信心不足而对贸易造成不利,同样地,说话过于夸大则会使自己陷入尴尬境地。

最后要强调一下商业邮件写作中的几点注意事项:①切忌主客不分或模糊;②句子不要零碎;③结构对称,令人容易理解;④单复数要清晰;⑤动词和主语要呼应;⑥标点要准确;⑦选词正确;⑧大小写要注意。