



日本株式会社英语培训教程

EFFECTIVE E-MAIL
USEFUL TECHNIQUES AND EXPRESSIONS

商务英语E-mail 表达实例

(日) 株式会社DOM-Frontier 味园真纪 小林知子 著 Darron Contryman 校 康妮 译

工作用E-mail 完整版

门类齐全可自由组合的E-mail范例和表达法。



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS



日本株式会社英语培训教程

EFFECTIVE E-MAIL

USEFUL TECHN

PRESSION PRESSION

商务英文E-mail 表达实例

(日) 株式会社DOM-Frontier 味园真纪 小林知子 著

Darron Contryman 校 康妮 译



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语 E-mail 表达实例 / (日) 味园真纪, (日) 小林知子著. —北京: 外文出版社, 2011

ISBN 978-7-119-07029-2

I. ①商… II. ①味…②小… III. ①商务-英语-电子邮件-写作 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 077530 号

著作权合同登记图字: 01-2011-4444

原出版者书号 ISBN 4-86064-034-7

BUSINESS DE SUGUNI TSUKAERU E-MAIL EIGO HYOGENSU

© 2003 DOM-Frontier Co., Ltd. & MAKI MISONO & TOMOKO KOBAYASHI

Originally published in Japan in 2003 by BERET PUBLISHING CO., INC.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO.

责任编辑: 李春英

装帧设计: 红十月设计室

印刷监制: 冯 浩

商务英语 E-mail 表达实例

作 者: 株式会社 DOM-Frontier 味园真纪 小林知子 著
翻 译: 康 妮

出版发行: 外文出版社有限责任公司

地 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码: 100037

网 址: <http://www.flp.com.cn>

电子邮箱: flp@cipg.org.cn

电 话: 008610-68320579 (总编室)

008610-68995883/68995964 (编辑部)

008610-68995852 (发行部)

008610-68996183 (投稿电话)

印 刷: 北京佳信达欣艺术印刷有限公司

经 销: 新华书店 / 外文书店

开 本: 889mm × 1194mm 1/32

印 张: 8.75

字 数: 164 千字

版 次: 2011 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-07029-2

定 价: 27.00 元

上架建议: 英语写作 商务英语

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995960)

前 言

e-mail 的普及是商务活动中最大的变化之一，以前，与海外联系主要以信函和电话为主。现在，随着电子邮寄的普及，e-mail 取代了信函、电话，不必担心时差问题。

信函寄到对方手中还要等一段时间，而邮件瞬间即可发送和接收，十分便捷。看到邮件，需要尽快回信，这使商务更加要求速度。传统的英文商务信函很注重格式，喜欢高格调的表现力。现在则要求简洁快速的邮件，最重要的是内容要便于阅读，通俗易懂。

很多人每天要处理上百个邮件，如果邮件内容冗长，又很难读，对方就会将这样的邮件放在一旁，拖后处理。所以，为了不让邮件被搁置，文章就要写得简单明了，把想要说的事简便地传达给对方。应该掌握这个要领。

本书所呈现的就是大家所需要的、便于查阅的表现方式，分为各种场景的商务表现形式，并把场景细化，按其功能总结整理，把所需要的部分组合在一起使用。

在第三章中整理归纳了用英语制作主页，或阅览英文主页时所需的表达方式。已经开设了自己主页的朋友，也请尝试一下英语主页，挑战一下怎么样。

株式会社 DOM-Frontier

味园 真纪

小林 知子

CONTENTS

Chapter 1 e-mail 的写法和规则

1 e-mail 的格式	2
①日期	2
②收件人地址	2
③发件人地址	2
④主题	3
⑤敬辞	3
⑥正文	3
⑦结束语	3
⑧署名	3
⑨其他	3
2 e-mail 的规则	5
3 e-mail 中使用的省略语	7
4 e-mail 主题范例	8
◇咨询 8 ◇请求 8 ◇通知、消息 8 ◇回信 9 ◇报价 9	
◇订货 9 ◇发票 9 ◇发货 9 ◇出差 9 ◇确认 10	
◇抱怨、索赔 10 ◇致谢 10 ◇祝贺 10 ◇道歉 10	
◇哀悼、慰问 11 ◇问候 11 ◇其他 11	

Chapter 2 用于不同目的的 e-mail 表达范例

1 对外商务邮件	14
1. 资料索取·咨询	14
①资料索取·咨询	14

②对于资料索取·咨询的回复	19
③回复资料索取·咨询类邮件之后的跟进	24
2. 报价·交涉	27
①请求提供报价单·提案书	27
②提供报价单·提案书	31
③收到报价单·提案书后的交涉	35
④接受报价·提案书	38
⑤拒绝交涉内容	40
3. 订货	43
①订货	43
②确认订货内容	48
③告知对方无法接受订货或交涉内容	52
④更改订单/取消订单	54
4. 发货·装运的通知	56
5. 接收通知	60
①接收货品	60
②收到传真时的回复	62
③收到电子邮件	64
6. 催促付款	67
①首次进行催促	67
②第二次以后的催促	71
7. 抱怨·索赔	74
①关于有缺陷产品、错误产品、短缺的抱怨及索赔	74
②对于延迟交货的抱怨·索赔	78
③有关付款的抱怨·索赔	81
8. 致歉	83
9. 商品介绍	91
①有关宣传活动的通知	91
②介绍新产品·服务	94
③举办研讨会的通知	97

10. 申请与许可	100
①一般的申请·许可	100
②有关在主页上链接的申请及许可	106
11. 约会	109
①请求安排约会	109
②对于约会请求的回复	112
③对于约会的确认及变更	115
12. 催促对方回复	118
13. 致谢	121
14. 通知	125
①设立新公司·公司迁移·地址变更	125
②邮箱地址变更	128
③有关出差、休假的通知	130
15. 人事调动及离职时的对应	133
16. 招聘	137
①应对有关招聘的咨询	137
②通知面试	141
③通知录用结果	146
17. 沟通	149
①问候	149
②祝贺（升职·结婚·生子）	154
③慰问·吊唁·鼓励	158
2 公司内部业务邮件	162
1. 请求	162
①请求	162
②有关请求的应对	165
③致谢	169
2. 通知	171
3. 出差安排	174

①出差安排的委托	174
②收到委托时的回复	178
③出差日程变更的通知及再次安排	183
④出差前的确认	186
4. 沟通	188
3 邮件中的常用表达	192
1. 附件	192
2. 转发邮件	193
3. 压缩·解压	193
4. 收发邮件时的问题	194
5. 其他	194

Chapter 3 主页常用表达

1. 首页	198
2. 公司介绍	202
①公司概况	202
②历史	202
③面向投资者的信息	208
3. 介绍产品·服务	211
①制造·销售行业	211
②服务业（旅行社）	217
③服务业（餐饮店）	223
④其他服务	226
4. 在线购物	230
①首页	230
②订货	234
③支付方式·条件	241
④货物跟踪	243
⑤退货规定	245

5. FAQs (常见问题)	248
6. 招聘信息	253
7. 资料索取	257
8. 咨询	260
9. 链接键	263

Chapter 4 有用的公司资料

1. 公司文件	266
2. 数字	268
3. 表达组织机构的单词一览表	269
4. 表达职务的单词一览表	272

Chapter 1

e-mail的写法和规则

1 | e-mail 的格式

(e-mail 的格式样本)

Date: September 15, 2010	①
To: brian@xyz.com	②
From: robinson@abc.com.cn	③
Subject: New e-mail add.	④
Dear Brian:	⑤
Effective from October 14th, my new e-mail address will be: robinson@abc.com.cn	} ⑥
Best Regards,	⑦
Lion Robinson Overseas Sales Division ABC CO., Ltd. 10A Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing, 100025 Phone 010-1234-5678 Fax 010-1234-5679 e-mail: <u>robinson@abc.com.cn</u> Web: <u>http://www.abc.com.cn</u>	} ⑧

①日 期 (自动附有日期)

②收件人地址 (根据需要可使用 CC/BCC 栏)

③发件人地址 (自动附有注册的邮箱地址)

④主 题

在 Subject: 栏（回信时回复：栏）输入主题。

收件人会根据主题来判断内容的重要程度，所以应该使用具体易懂的主题。

“4 e-mail 主题范例”中总结了经常使用的主题范例，请参考。

⑤敬 辞

一般使用 Dear Mr. (Ms.) + 姓。

如果属于一定程度上较亲近的关系，可以使用 Dear + 名。

如果是写给“某负责人”等不能确定对方姓名的话，使用 Dear Sir/Madam。

⑥正 文

应比正式的商务信函讲述得更加简洁。

正文应考虑到对方能够轻松阅读，注意回行和分段。

⑦结束语

一般使用 Sincerely, 或 Best Regards,。

⑧署 名

可以利用 e-mail 的署名功能。

署名栏中应有姓名、职位、部门、公司名、电话号码、传真号码、邮箱地址、公司主页地址等有必要记载的内容。

⑨其 他

也有一些企业在 e-mail 的最后加入以下内容，以备出现发错邮箱地址的情况。

The information in this e-mail and any attachments is confidential and intended only for the use of the individual(s) to whom it is addressed. If you are not a named addressee or otherwise an intended recipient, you are requested to immediately notify the sender and to delete this e-mail and all attachments from your

system.

(译文)

本邮件及附件中的信息属机密内容，只允许收信人接收。如果你与收件人姓名不符或并非应收取该邮件的人，请迅速与发信人联系并将本邮件及附件从系统中删除。

2 e-mail 的规则

(1) 内容要简洁，只将必要的内容按重要的顺序叙述。

为了让对方容易理解，尽量采用简短朴实的文字。

不需要添加社交辞令及季节性的祝福。

但如果是比较亲近的对象，作为交流，可以在一定程度上加上些描述近况的内容。

(2) 不使用冗长的表达。

例：make a decision → decide

give a response → respond

in receipt of → received

as to → about

with regard to → about

due to the fact that → because

prior to → before

(3) 使用简单的单词及表达方式。

与(2)一样，注重对方是否易读，尽量用简单的单词及表达方式。

例：sufficient → enough

eliminate → remove

obtain → get

(4) 采用对方容易读的格式。

收信人看到的每行的字数有可能与发信人发信时每行的字数有差异。

如果收信人一方每行字数少，就会失去原来的格式，让人不容易读，所以应在适当的长度回行、分段。

(5) 要以读者为中心。

和一般的商务信函一样，要以读者为中心来写文章。

(6) 避开暧昧的语言，采用明确的表达方式。

要尽量写明具体的日期。

例：× Please let me know the delivery date.

（请告知交货日期）

○ Please let me know the delivery date by October 5th.

（请于10月5日之前告知交货日期）

(7) 不要通篇用大写文字，或通篇用小写文字。

通篇采用大写或小写文字，不仅给对方阅读造成不便，也很失礼。

(8) 不乱用图画文字。

商务信函不宜用图画文字。

3 | e-mail 中使用的省略语

REQ = Request	(请求)
Re = Regarding	(……事宜)
info = information	(信息)
FYI = For your information	(仅限参考)
TYIA = Thank you in advance	(先谢谢你)
ASAP = as soon as possible	(尽早)
thru = through	(通过)
pls = please	(请)
b/w = between	(……之间)
w/ = with	(和……)
w/o = without	(没有……)
Div = Division	(分部)
Dept = Department	(部门)
Sect = Section	(科)

另外，虽然也可以使用如 Jan = January (1 月) 等月份，Mon = Monday (星期一) 等星期的省略形式，但在商务邮件中一般不使用省略形式 (表示“5 月”的 May 没有省略形式)。

表示日期时，正式的写法是 January 1st、2nd、3rd、4th……但邮件当中多省略为 January 1、2、3、4……。正式的书写方式会给对方留下好印象。

4 | e-mail 主题范例

经常使用的 e-mail 主题总结如下。

◇ 咨询

咨询

Inquiry

有关 NK-3 打印机的咨询

Inquiry about the NK-3 printer

索要资料

Information request

疑问

Question

简单的问题

Quick question

有关贵公司新产品的疑问

Question about your new products

◇ 请求

请求

Request (= REQ)

索要相关信息

Request for information

索要产品目录

Request for product catalog

请求许可

Request for permission

约定

Appointment

◇ 通知、消息

通知

Announcement

邮箱地址

My e-mail address

更改邮箱地址

Change of e-mail address

更改地址

Change of our address

迁移

We're moving

变更营业时间

Change in business hours

休假

Vacation

调动

Relocation

调动工作

I'll be transferred

回到原处

I'm back