



Quick Learning!

E-mail Book



一天看完的

主编/金利

英文E-mail书

教你最准确、

帮你将英文E-mail写得**措辞精准**，文字通顺流畅；
最到位、**最规范**的英文表达，有效进行书信沟通！

有效进行 信沟通

用词规范的E-mail信函
令客户**眼前一亮**，不禁感叹：

Good job!



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

职场白领英语必备手册

一天看完的英文 E-mail 书

主 编：金 利

副主编：杨云云 郭 丹 于 洋 谭若辰

参 编：高楠楠 龙 微 沈 辉 杨 洁

任姣可 张丽芬 李素素 黄 娜

何 静 李岩岩 张继龙 周自珍

梅晓艳 黄 姗 叶金定 展 萍

蒋志华

内 容 提 要

如今,电子邮件(E-mail)已经超越传统信函和传真,成为最便捷、最常用的沟通工具。要想写好一封电子邮件,必须要掌握邮件的基本要求、礼仪以及写作技巧。本书模拟商务人士在邮件沟通中可能遇到的实际情况,提供了108个邮件模板,方便你在最短的时间里写出最流畅、最漂亮的邮件。

图书在版编目(CIP)数据

一天看完的英文 E-mail 书/金利主编. —天津:
天津大学出版社, 2011. 12

(职场白领英语必备手册)

ISBN 978-7-5618-4219-5

I. ①—… II. ①金… III. ①电子邮件—英语—写作
IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 238259 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电 话 发行部: 022-27403647 邮购部: 022-27402742

网 址 www.tjup.com

印 刷 天津泰宇印务有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 180mm×250mm

印 张 17

字 数 488 千

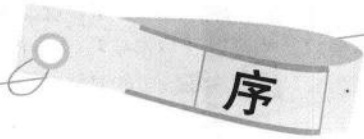
版 次 2012 年 1 月第 1 版

印 次 2012 年 1 月第 1 次

定 价 35.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究



序

连英文电子邮件(E-mail)的格式都不懂,不专业!
想好了如何回复,却无法用英文来表达,干着急!
措辞有误,产生歧义,给公司造成重大损失,很严重!
这些问题,不可小视!!!

如今,电子邮件已经超越传统信函和传真,成为最便捷、最常用的沟通工具,无论是找工作投简历还是联络客户,无论是感谢同事的帮助还是祝贺朋友生日,都能通过电子邮件及时、有效地传递信息。

但是我们在撰写电子邮件的时候,并不可随性而为,电子邮件的内容有时可以当作与客户协定某事的证据,所以有些写作技巧需要注意。比如:写求职信时,除了介绍基本情况,还可以适当夸赞所应聘的公司;回复客户的邮件时,应该写明是针对对方什么时间、关于什么事情的回复;感谢同事的帮助时,也应表示今后愿意向对方提供帮助;祝贺朋友生日时,还可表示愿意帮忙组织生日派对……

总之,只有掌握了基本要求和写作技巧,你才能写出一封完美的电子邮件!

本书模拟真实的邮件情景,在遵循邮件格式和内容要求的基础上,提供最地道、最实用的英文邮件模板,让你随用随查,保证在你写邮件的时候处处用得上!

本书三大看点

一、分类介绍邮件涉及各个主题

本书按照商务人士在邮件沟通中遇到的实际情况,分为“E-mail 基本知识”、“公司人事邮件”、“业务往来邮件”和“职场礼仪邮件”四大部分,共 108 个邮件模板,内容囊括信函往来中遇到的各种情况。

二、提供邮件模板和实用范例

本书不是简单罗列大量单词、句子和信件,而是提供邮件真实模板将发件人、收件人、抄送和主题一一呈现,每个主题下,总结了两篇常用的优秀英文邮件范例,大家可以根据自己的实际情况举一反三,快速套用模板,拿来就用。

三、讲解邮件写作技巧

每种主题邮件下都有“写作关键点”板块,告诉大家邮件涉及的主要内容,另外还提供“写作重点词汇”、“写作黄金句型”和“写作小技巧”,帮助大家理解和掌握学习重点。

一封好邮件可以帮你得到一份好工作,也可以帮你打通人脉、获得订单,甚至改变你的职场命运。希望本书提供的实用范例,能够帮助你在最短的时间里写出最流畅、最漂亮的邮件,让收信人在打开你的邮件时,眼前一亮!

编者

2011 年 8 月

目录

Part 1 E-mail 基本知识

Unit 1 邮件格式/2

Unit 2 邮件措辞/5

Part 2 公司人事邮件

Unit 1 求职招聘/10

- Case 1 求职信 /10
- Case 2 推荐信 /13
- Case 3 面试通知 /16
- Case 4 感谢信 /19
- Case 5 拒录用信 /22
- Case 6 对拒信的回函 /24
- Case 7 录用通知 /27
- Case 8 对录用信的回函 /31

Unit 2 日常事务/34

- Case 9 留言 /34
- Case 10 备忘录 /36
- Case 11 开会通知 /38
- Case 12 放假通知 /40
- Case 13 活动通告 /42
- Case 14 请假条 /45

Unit 3 人事管理/47

- Case 15 欢迎新员工 /47
- Case 16 介绍新员工 /49
- Case 17 人员调动通知 /52
- Case 18 加薪申请 /54
- Case 19 辞职信 /57
- Case 20 辞退信 /60
- Case 21 向离职员工道别 /62

Part 3 业务往来邮件

Unit 1 业务联络/66

- Case 22 开发新业务 /66
- Case 23 维护老客户 /69
- Case 24 恢复业务关系 /71
- Case 25 询问公司信息 /74
- Case 26 要求寄送商品价目表 /76
- Case 27 要求寄送样品 /79
- Case 28 介绍新产品 /81
- Case 29 介绍附加服务 /84
- Case 30 愿意合作的回函 /86
- Case 31 婉拒合作的回函 /88

Unit 2 商业互访/91

- Case 32 请求约见 /91
- Case 33 欢迎来访 /93
- Case 34 更改时间 /95
- Case 35 邀请参加会议 /98
- Case 36 邀请参加庆典 /100

- Case 37 接受邀请 /102
- Case 38 谢绝邀请 /104
- Case 39 感谢招待 /107
- Case 40 欢迎再次来访 /109

Unit 3 贸易订单/112

- Case 41 买方询盘 /112
- Case 42 卖方报盘 /115
- Case 43 买方还盘 /117
- Case 44 卖方接受还盘 /120
- Case 45 卖方婉拒还盘 /122
- Case 46 下订单 /124
- Case 47 接受订单 /126
- Case 48 订单出问题 /128

Unit 4 交易流程/131

- Case 49 付款通知 /131
- Case 50 催促付款 /133
- Case 51 开立信用证 /135
- Case 52 包装要求 /137
- Case 53 装船通知 /139
- Case 54 投保 /142
- Case 55 接受保险 /144
- Case 56 货物到达通知 /146

Unit 5 投诉理赔/149

- Case 57 投诉延期交货 /149
- Case 58 投诉质量欠佳 /151
- Case 59 投诉货品错误 /153
- Case 60 投诉包装不良 /156
- Case 61 要求退货 /158
- Case 62 告知调查结果 /160
- Case 63 同意赔偿 /162
- Case 64 调解以减少损失 /164

- Case 65 拒绝理赔 /167

Unit 6 资信调查/170

- Case 66 询问资信情况 /170
- Case 67 资信调查有利回函 /172
- Case 68 资信调查不利回函 /174
- Case 69 要求提供资信证明 /176

Unit 7 出差安排/179

- Case 70 预订机票 /179
- Case 71 预订客房 /181
- Case 72 预订餐位 /183
- Case 73 预订展位 /185
- Case 74 预订信息等待处理/187
- Case 75 确认预约 /189

Part 4 职场礼仪邮件

Unit 1 邀请信/194

- Case 76 邀请参加招待会 /194
- Case 77 邀请会上发言 /196
- Case 78 邀请参加婚礼 /199
- Case 79 邀请参加生日聚会 /201

Unit 2 感谢信/203

- Case 80 感谢邀请 /203
- Case 81 感谢合作 /205
- Case 82 感谢来信 /207
- Case 83 感谢建议 /209
- Case 84 感谢帮助 /211
- Case 85 感谢陪伴 /213
- Case 86 感谢祝贺 /215
- Case 87 感谢慰问 /217

道歉信 /220

- Case 88 因工作失误道歉 /220
- Case 89 因失礼道歉 /222
- Case 90 因招待不周道歉 /224
- Case 91 因爽约道歉 /226
- Case 92 因爱莫能助道歉 /228
- Case 93 因未及时回复道歉 /231

祝贺信 /234

- Case 94 恭贺升迁 /234
- Case 95 祝贺获奖 /236
- Case 96 祝贺开业 /238
- Case 97 祝贺节日 /241

Case 98 祝贺生日 /242

Case 99 恭贺新婚 /245

Case 100 恭贺添丁 /247

Case 101 恭贺乔迁 /249

Case 102 祝贺病愈 /251

Case 103 祝贺退休 /253

慰问吊唁信 /256

Case 104 生病慰问 /256

Case 105 意外事故慰问 /258

Case 106 给同事的吊唁 /260

Case 107 给客户的吊唁 /262

Case 108 代表集体吊唁 /264

Part **1**



E-mail基本知识

- ▶ Unit 1 邮件格式 2
- ▶ Unit 2 邮件措辞 5

Unit 1 邮件格式

随着互联网通信技术的普及，传统的信函几乎已被电子邮件所取代。虽然在书写电子邮件时，可以不必拘泥于正式信函的诸多格式要求，但仍有许多需要注意的地方。

➤ 组成要素

一封电子邮件由以下要素构成。

- ① To——收件人栏，在这里输入收件人的电子邮件地址。
- ② CC（即 Carbon Copy 的缩写）——抄送栏，将邮件抄送给其他人。需要注意的是，接收抄送文件的人通常是上级领导，或是不需要回复邮件的人。
- ③ BCC（即 Blind Carbon Copy 的缩写）——暗抄送栏，输入接收抄送文件的人的电子邮箱地址，但是其他收件人不知道此抄送信息。
- ④ Subject——主题栏，输入邮件的内容概要。收件人能在其邮箱的邮件列表中清晰浏览此内容。
- ⑤ Message Text Area——正文栏，输入邮件正文内容。
- ⑥ Attachments——附件栏，添加邮件附带的文件资料。

➤ 基本格式

常见的有齐头式和缩进式两种。通常在撰写商务英文电子邮件中习惯采用齐头式。这样显得比较整齐美观。

以下是齐头式商务电子邮件示例。

From: sales_dept@srt.com
To: ace_g@hotmail.com
Subject: Greeting from SRT Company
Attachment: Catalogue of Our Products.pdf

Dear Sir or Madam,

We have obtained your name and address from www.alibaba.com, and we are willing to establish business relationship with you. Our company has been an exporter of various kinds of carpets for many years and we enjoy a good reputation in this field. At present, we are extending our business line to the African market. We have got the information that your company is a great importer of the carpets in your area, so we have the intention to cooperate with you.

Enclosed please find the catalogue of our products.



We are looking forward to your favorable reply.

Yours faithfully,

Andy

Sales Manager

SRT Co., Ltd.

Address: Room 978, Fortune Building, Beijing

Tel: 6222xxxx, 6222xxxx

Fax: 6222xxxx

➤ 主体组成部分

◆ 信端

邮件的信端通常由收信人的地址和日期组成，但如今在电子邮件中通常可以省略这部分。

◆ 称呼

在邮件的开头，要对收件人致以问候。通常会说 Dear XX，然后空一行另起一段写正文。称呼通常有以下几种。

- ① 在不知道收件人是谁的时候，通常会写 Dear Sir/Dear Sirs 或 Dear Madam/Dear Mesdames。
- ② 如果知道收件人姓名，写上对方的名字给人感觉更加亲切、友好，如 Dear Bob。
- ③ 若知道对方的性别，可以用 Dear Mr. XX, Dear Miss XX 或 Dear Ms. XX。需要注意的是，这样的称呼后面必须跟随对方的姓氏或者是全名，而不能只是名字。
- ④ 如果知道对方的身份，可以用 Dear Manager XX, Dear HR Director 或 Dear Mr. President 等。不过在知道对方姓名的情况下，最好还是使用姓名来称呼对方，显得更亲切。

◆ 正文

正文应做到主题明确，内容简洁，还需要注意以下几点。

- ① 叙述要告知或询问对方的内容。
- ② 先说重要的事情，这样可以抓住对方的注意力。
- ③ 如果是回复对方的信件，应该附上原文以供对方参考。要注意的是，回复的正文应放在原文前面。

◆ 结尾

在结尾的时候，可以向对方致谢，或表示期待对方的回复。比如：告知对方“请您考虑”；留下自己的联系方式；表示对将来合作的期望。



◆ 落款

在邮件中应该先向对方致意，然后落款/署名。

- ① 在署名上方，可以写上 Yours sincerely, Best regards 等祝福语。需要注意的是，Yours faithfully 通常只用于不知道收件人具体是谁的情况。
- ② 在姓名下方，可以写上自己的职位或头衔。
- ③ 最后，还可以附上自己公司的地址和联系方式。

总之，邮件应该言简意赅，避免篇幅过长，要用尽可能少的文字表达其必须传递的信息即可。最后，还需要避免语法、拼写、标点等错误，邮件中引用的资料、数据等也应准确无误。

Unit 2 邮件措辞

在英文邮件中,从措辞上能看出写信人的英文水平和观点态度。因此,措词好坏对能否写出一封漂亮的英文电子邮件尤为重要。

英文邮件的措辞要准确、规范,切忌使用模棱两可的单词或词组,否则会耽误双方的商贸沟通,甚至还会给公司带来损失。

在英文邮件中,常用连接词及词组的使用、语气和语态的使用、常见情况的表达和结束语的使用,是选用词句时需要重点注意的几个方面。下面就为大家举例讲解在商务英文邮件中应如何选用词句。

► 常用连接词及词组的使用

适当使用连接词及词组可以丰富整篇邮件的结构,也可以使对方更好地了解上下文之间的关系。比如:当你使用 *on the contrary* 时,对方就知道接下来将要表达与前文相反的意思;当你使用 *for example* 时,对方就知道你即将要举例。下面是一些常用连接词及词组。

比较	similarly, in comparison
转折	however, on the contrary, on contrast, rather than, nevertheless
递进	in addition, furthermore, moreover, what's more
解释	in other words, in this case, to illustrate
强调	above all, most important, especially, particularly, in particular, to be sure
增加	besides, also, too, as well as, and, then, in addition, furthermore, moreover
结果	as a result, therefore, consequently, accordingly, so, otherwise
让步	although, after all, in spite of, despite
举例	such as, for example, in particular, for instance
总结	in conclusion, in summary, all in all, to conclude, on the whole

► 语气和语态的使用

◆ 虚拟语气

商务英文邮件的语气要礼貌、委婉,这样可以使对方更容易接受。因此,在写信时可以多使用一些虚拟语气来表达观点、提出要求。如:

① We would be highly appreciated if you could provide us with some information about your company.

如果您能给我们提供一些关于贵公司的信息,我们将不胜感激。

② I should be happy to have an opportunity to attend the interview.

我很高兴能有机会参加面试。

③ Should you require any further information, please feel free to contact me anytime.

如果您想了解更多的情况, 请随时与我联系。

◆ 被动语态

在商务英文信函中, 还可以使用被动语态来宣布坏消息或者推卸责任, 如果使用主动语态来表达这两种情况, 可能会给人不礼貌、生硬的感觉。如:

① You were not able to meet the sales target.

你没有达到业绩目标。

The sales target was not met. (较为委婉)

业绩目标没能达到。

② I have to terminate your position.

我不得不终止你的职务。

Your position has been terminated. (较为委婉)

你的职务被终止了。

➤ 常见情况的表达

◆ 收到来信

① We have received your letter of... and thank you for your inquiry.

我们已经收到您……(日期)的来函, 感谢您的垂询。

② From your letter we have learned that...

从您的来函中我们得知……

③ This is to acknowledge your letter of...

我们已经收到了您……(日期)的来信。

◆ 回复邮件

① We are pleased to answer your letter of...

很高兴回复您……(日期)的来信。

② We are writing with reference to your letter of...

以下是就您……(日期)来信的回函。

③ This refers to your letter of...

这是对您……(日期)来信的回信。

◆ 通知

① We are pleased to inform you that...

很高兴通知您……

② We take pleasure in informing you of...

很荣幸通知您……

③ We regret to inform you that...

很遗憾通知您……



◆ 随信附上

① We will enclose...

随信附上……

② Attached please find...

……在附件中。

③ Enclosed you will find...

附寄在内的是……

➤ 常用结束语的使用

下面是一些常用结束语。

Sincerely,	Yours sincerely,	Sincerely yours,
Yours truly,	Yours very truly,	Very truly yours,
Cordially,	Yours cordially,	Cordially yours,
Best regards,	Yours faithfully,	Expectantly,

Part 2



公司人事邮件

- ▶ Unit 1 求职招聘 10
- ▶ Unit 2 日常事务 34
- ▶ Unit 3 人事管理 47

Unit 1 求职招聘

Case 1 求职信



写作关键点

1. 说明想申请的职位。
2. 介绍自己的资质及能力。
3. 表示期望得到回复。
4. 向对方表示感谢。

Sample One | 突出能力

英文

From: tom_smith@hotmail.com
To: hr_dept@gmail.com
Subject: Applying for a Job

To Whom It May Concern,

I am writing this letter to apply for the Software Engineer position, in response to your advertisement on the Internet. You said that you want to hire someone who is hard-working and experienced. I believe that I am the right person. Attached you will find my current resume.

As you will note, I graduated from Oxford University and hold a Master of Science degree in Computer Science. I have worked in a computer software development company as a System Developer for two years. During my employment, I was responsible for enhancing web security and upgrading several software applications.

中文

自: tom_smith@hotmail.com
至: hr_dept@gmail.com
主题: 求职

敬启者:

我写此信旨在回应您刊登在网上的招聘广告, 申请软件工程师一职。您表示希望雇用一名勤奋并且经验丰富的人, 我相信我是合适的人选。您会在附件里看到我的最新简历。

如您所见, 我毕业于牛津大学计算机系, 获理学硕士学位。我在一家计算机软件开发公司任系统开发员已有两年时间。在职期间, 我主要负责加强网络安全以及多款软件的升级工作。