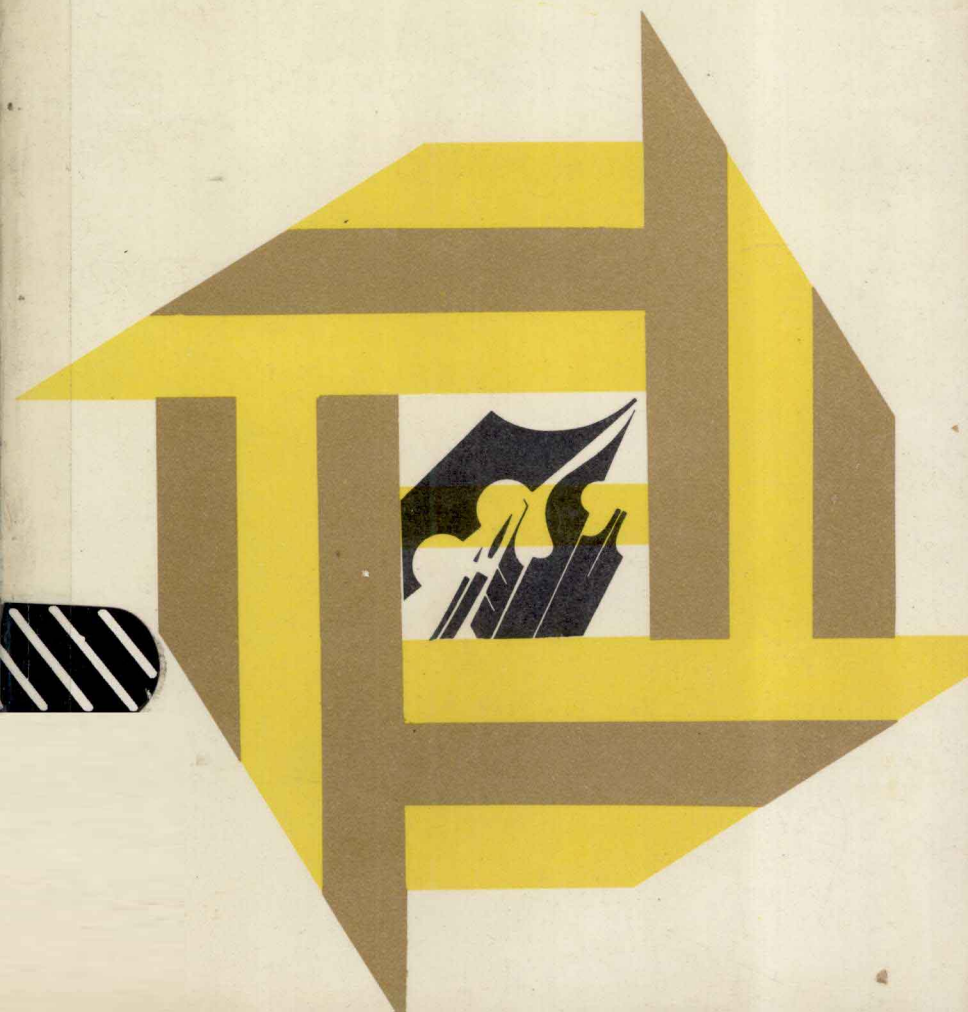


標準

商用英文書信

鄧樹勛教授 著



標準英文商業書信

鄧樹勛教授 著

文新書屋出版

出版者： 文 新 書 屋
香港山林道 156 號五樓

印刷者： 信 義 印 刷 公 司
香港歌頓街99號地下

香港南洋各地書局

前 言

英文的形式已經改變了，早期的商業文書用語，非常的冷酷而生硬，這類的句語，現在這些陳腐的句語已不再存在了。

本省一些商業上的人士，在信函中始終還在使用一七七六年的英文句語，這種句子就像電燈取代了蠟燭，已被廢除了。它們不能對商業信件的成功有任何的幫助。商業信件的主要目的是贏得大眾，聯絡感情，銷售貨品和賺取利潤。舊式的商業英文是這個目標的阻礙，沒有任何理由再使用它。

英文商業文書的權威認為：一封好而有效的商業信件，一定要簡單、扼要：使用簡短的句子，避免冗長、複雜的句語、段落。把要講的話有趣而完整的寫出來。

現在的時代，要寫一封好而有效的商業信件，比以往任何時候都更為需要，許多的商業都是靠信件往返交易的。

除了推銷、討價還價、催款信件之外，這本書還有一些不平凡而傑出的信件，包括聯絡感情和社交信件及一本關於新式商業用語和詞句的小字典。

鄧 樹 勛

目 錄

第一章	商業通信的一般規則.....	1
第二章	推銷函件.....	7
第三章	補充銷貨信詢問訂貨及答覆.....	17
第四章	重獲失去之顧客之書信.....	57
第五章	贏得友好之書信.....	70
第六章	討價還價.....	101
第七章	催款函件.....	110
第八章	投訴與答覆.....	124
第九章	新式英文商業求職信.....	138
第十章	社交信函通則.....	157
第十一章	現代英文商業文書名詞.....	201

第一章 商業通信的一般規則

能寫好的商業書信極端重要，因為它們關乎一個人和一家公司的利益至巨。然而每天發出成千上萬信却反映着對它們所代表的公司之不被信任。這種信有百害而無一利，因為它們常常破壞它們想要建立和維持的信心和善意。

首先，要注意商業書信的外表。發出的信一定要打繕整潔，規格合乎標準，予人以美好的第一印象。以下乃一封好的書信所應具備的各項要件：

一、信封信紙質料要好

商業書信儘可能用最好的信紙信封。單面不印花彩的白磅紙最佳，不要打隔劃行，信頭部份預先以黑色印在上面。信紙最方便的大小，最普通的為 $8\frac{1}{2} \times 11$ 英寸，……雖然現下若干公司行號之一般書信也有用 $7\frac{1}{4} \times 10\frac{1}{2}$ 英寸者。

信頭應包括公司行號的名稱、地址及所經營之商業性質（除非從其名稱本身即能看出）。電話號碼、電報掛號、分支機構地址以及其他能够包括在信頭部份的類似資料。但切忌有任何華麗的廣告印於一般書信的信頭。

信封的質料及重量當然應與信紙相配，任何印於信封的資料應與印於信頭者相符。標準的信封尺寸為 $6\frac{1}{2}$ 或 $6\frac{3}{4} \times 3\frac{1}{2}$ 英寸。大型官式或法定的信封尺寸為 $10 \times 4\frac{1}{2}$ 英寸。

二、打繕整潔

所有商業書信均應打繕，並至少複寫一份存卷。不論親自或別人打繕，一定要整潔而無錯誤。打字機色帶要經常換新，否則打出來一定效果不佳不堪入目。還要常使打字機的字鋁乾淨清析。

三、間隔整齊

商業書信不論長短均應打繕整齊均稱。假使間隔隨便，看着則不順眼。

切記信的邊端寬濶則使之更為可讀而受歡迎；因此假使一封信很長，應設法用兩張信紙而不要僅用一張。兩張的大小及質料應完全一樣，但第二張不印信頭。當一封信用兩張以上的信紙時，則應於頂端

的中央或右上角編號。但假使增加的一頁上僅有信尾的一或兩行，此種情形最好設法把這一兩行容納在前頁而不另外加頁。

大多數的商業書信行與行間僅空一隔，段與段間空兩隔。不過很短的信，爲了看着好看，行與行間空兩隔，段與段間空兩隔或三隔。

四、段落要簡短

一切書信——尤其是商業書信——應使易讀順眼。儘量使句子及段落簡短。一個新的段落代表一個新的意思，表達這個意思也要儘可能簡單明瞭。

商業信「每個句子及每個段落都應有所收穫」。

不論信的目的爲何，假使其句子及段落都很簡短流暢容易閱讀受人歡迎，那麼它就更有機會達到目的。

商業信的構成部分

每一封結構良好的商業書信都由下列六部分所構成：

1.開端

在商業信裏這一部分僅包括「日期」，因爲寫信人「地址」已印在信頭。

2.受信人姓名及地址。3.客氣稱呼。

4.信的正體。

5.結尾

客氣結束或「再見」。

6.簽名

這部分並可包括寫信人身份。

上述與前章所述交際信之一般構造及形式大致相同。惟一不同者乃「受信人姓名地址」在商業信中必須寫出，而在交際信中則不常用。「受信人姓名地址」位置，可如上述在「客氣稱呼」略上之處，也可在信的末端，「簽名」位置以下靠左角處。

茲將商業書信之六部分舉例說明如下：

1.開端

一九七八，十一月十日

2.受信人姓名地址：孫先生

南陽街，臺北

3.客氣稱呼：孫先生：

4.正體：多謝先生的幫助。進行情形我們將隨時奉達。

當須先生幫助時，我們將趨拜訪。

十一月一日本人將赴臺北，屆時將以電話連繫。

5.結尾 你十分真誠的，

6.簽名 約翰布朗

客 氣 稱 呼

「客氣稱呼」的位置應在較信的「正體」高兩隔靠左邊端整齊排列。它後面正確之標點應為支點（：）。

在商業信裏，最常用的客氣稱呼有：

Dear Sir:

Dear Madam:

My dear Sir:

My dear Madam:

Dear Mr. Brown:

My dear Mrs. Hartley:

Gentlemen:

一位女士，不論其已婚或未婚，向被稱呼，“Dear Madam”永不稱呼，“Dear Miss”。“Gentlemen”“Dear Sirs”較更為通用，雖然二者都不算錯。

當寫信給一家公司，其執事有男有女，或甚而一家公司其執事均為女性，則用“Gentlemen”自為妥當。（“Mesdames”的形式已廢，不應使用。）在商業信中雖然「客氣稱呼」中的“My”字逐漸不被使用，但“My dear Sir”或“My dear Madam”較“Dear Sir”或“Dear Madam”却更為正式。注意當用“My”字時，“dear”一字開頭不要大寫。

當寫信給一位商界朋友私人時，可用“Dear Fred”或“Dear Mary”等一類非正式的「客氣稱呼」。

寫信給某一類的人，可以稱呼“Dear Reader”，“Dear Doctor”，“Dear Music Lover”，“Dear Customer”——或不論任何一類的人。不過，這些「客氣稱呼」缺乏感情，及個人對象，因而通函有完全取消「客氣稱呼」的趨勢。

信 的 正 體

一封商業信總要有其一定目的，寫的時候從頭至尾應牢記這個目的。不要有一句與這封信基本目的無關的話，同時每句話還要使讀者易懂。

開始寫信的正體之前，一定要問自己「我的目的是什麼？這封信我希望達成些什麼，最好如何去着手達成？我要表達些什麼事實和意見？我想予我通信的人以何種印象？我如何最可能獲致結果或使對方作我所希望的回答？」

計劃你的信，就如同演說的人計劃他的講辭，作家計劃他的書的章節。首先要知道你希望說些什麼？一旦決定了信的主旨，就要始終把握住它。永不要寫無關的或私人的事情（因為這些都與商業書信無關）。要堅守事實。告訴受信人他希望知道的，或你希望他知道的。不要浪費筆墨於不必要的敘述。說你要說的。簡單明瞭中肯，使每句話都對你寫信的目的起莫大的作用。

切記當人們非常忙碌時商業書信多不爲人所喜讀。所以勿論句子或段落都要簡短流暢。想要特別強調的每一點要各成一段，安排段落的次序要合乎邏輯，則讀起來容易，也就會逐步趨向所希望達成的目的。

商業信的開端句和結尾句均很重要。開端句應表明信的主題或理由，並引起讀者的興趣和注意。結尾句應予讀者以清楚的觀念，並應鼓勵其採取行動或答覆。

客 氣 的 結 尾

「客氣的結尾」正確的位置應在「正體」以下兩隔的右方，與頂

端「日期」的位置對齊。

由於親疏和禮式程度的不同，而有許多種結尾語可供選擇。當然最佳結尾語的選擇是與寫信的目的恰如其分。例如，一封抗議的信不可能以“Very cordially yours”作結尾。寫給一位店員或偶而認識的人，用“Yours respectfully”自然也不合適。“Yours truly”是普通商業信最常用的形式，並且是當懷疑時用的最佳形式。以下尚有若干其他形式可供選用

Yours very truly,
Very truly yours,
Yours sincerely,
Very sincerely yours,
Always sincerely yours,
Faithfully yours,
Yours faithfully,
Very faithfully yours,
Cordially yours,
Yours cordially.
Very cordially,
Most cordially yours,

“Respectfully yours”照例僅用於商人寫信給顧客，或僱員寫信給僱主，也常用於寫信給教會神職人員及政府高級官員，這種情形下，雖然“Faithfully yours”現被認為一種更通行的形式。

“Gratefully yours”應僅用於當受信人有其可感謝的原因——例如，當寫信給一位外科醫生感謝其所施大手術的成功，或給一位律師感謝其打勝一場很難打勝的官司。

“Warmly yours”不常用，應予避免。所以像“Yours for more business”及“Yours for a better year”的形式也應予避免。像縮寫“Yrs.”代替“Yours”和“Tly”代替“Truly”（很多人這樣用）使得一封信看着隨便潦草。

應儘量避免使用“Hoping to hear from you soon”及“Trusting this satisfactory.”等一類常見而陳腐的分詞片語。這些片

語使人覺得刻板而俗不可耐。在信的結尾語以前也要避免用“I am”及“I remain”，因為它們同樣的已經落伍且沒有意義。

在現代商業書信中應予避免的另一點是切忌自我中心。換言之，「我」用得太多，使讀者頭痛。例如：

王先生：

電視講白稿收到，「我」很高興，「我」並很喜歡閱讀。

「我」竭誠希望此間能有一家出版機構甚願將之刊出。

「我」想英文中國日報會願做此工作。勿論如何，「我」保證「我」將為你發現它。

上面這封短信裏有七個「我」字之多。現在讓我們把其中若干個「我」字去掉後如下：

承惠寄下電視講白稿業經收到，至以為感。

因該稿甚佳此間出版機構可能有感興趣者而將其刊出。

英文中國日報諒願予以刊登，請與該報連繫。其地址為臺北市信義路二段一號。

注意以上這封信裏甚至無一「我」字。

在現代商業信裏陳腐字句必須去掉。此之謂「推陳出新」。

新 舊 的 區 別

在舊的商業文書中很喜歡用否定，「不可以」等的句子，在新式的商業文書中，絕不說「否定」的句語，而是改用另外的句語來表達，舉例說明如下：

例一、「我很抱歉，我們沒有『美麗的寶島臺灣紀錄片』這是由中央電影製片廠所製作的」。其實不用說沒有，就直接的說：「『美麗的寶島臺灣』是由中央電影製片廠所製作的」。

例二、「如果你們在一星期內不通知我們，我們的報價就無效」。不要說無效，只要叫他們證實就行了：「如果你們在一星期內寫信證實我們所報的價，我們會很感激的」。

例三、「雖然你不是個經常的主顧，我們對你的關心還是同樣的感激」。不要說他們不是經常的主顧，而應該說，希望他們成為經常的主顧：「我們很感激你對我們產品的關心，希望你能很快的成為我們經常的主顧之一」。

例四、「我們知道你們的財務困難，有任何我們能幫忙的地方，請通知我們」。不要說出人家的財務困難，應該說：「有任何我們能幫忙的地方，請通知我們」。

第二章 推 銷 函 件

美國商業文書專家弗萊博士說，寫推銷信，要把握住下面六點：

1. 引起注意，在你的第一句句子就要引起他的興趣或好奇。
2. 給他一個希望，讓他一定要看下去。
3. 針對人類的自私，不管你們的產品是怎麼做的，或是去年有多少人買，讀者要知道的是「對我有什麼用？」
4. 加強產品的價值性，找出你的產品和別人類似產品的不同點，並且表示不同的好處。
5. 證明你所講的，舉出事實來。
6. 結尾要使他們採取行動。

以上六點，以第三點最爲重要，人們購買東西，必定有他的動機，不管是需要或慾望，都是出於自私的出發點。例如：你給一個人一枝筆，叫他試試看，他寫的是什麼呢？是他自己的名字。

你給一個人看一張他們團體的照片，他找的是什麼？他自己的臉。

範 例

Dear Mr. Shen:

If you need an air-conditioner, buy Ta Tung's latest model. Why? Because it's durability is about three times than that of other air-conditioners. What's more, the price is at least fifty per cent lower.

Since 1950, hundreds of air-conditioner plants have come and gone. But Ta Tung has come through these years with its position of leadership stronger than ever in sales, in performances, in prestige.

Back of every Ta Tung is one of the world's largest factory devoted exclusively to the manufacture of devices for temperature regulation and control. Back of every Ta Tung is the famous engineering staff and their patent-protected features that you will find in no others.

We shall appreciate your taking the time to write on the enclosed card the names and address of those who might be interested in learning more about Ta Tung. Just fill in the card and mail--no stamp necessary.

Sincerely your,

親愛的申先生：

如果你需要一臺空氣調節器，買「大通」的最新型空氣調節器。爲什麼呢？因爲它比別的空氣調節器耐用三倍，還有價格至少比他們低百分之五十。

一九五〇年以來，有成千的空氣調節器工廠，開了又關。可是大通公司這些年來都是居於領導的地位，在銷售、效能、名聲方面更爲強大。

大通公司是世界最大的工廠之一，在工程師等各方面都凌駕其他公司之上。

對大通公司可能有興趣的人名、住址、請寫在我們的卡片上，我們將會很感激。

只要填上卡片寄來，不需要貼郵票。

你忠誠的×××

Dear sir:

At our request, our Embassy in your country has furnished us your name as one of our prospective customers. We are confident we can serve you.

We manufacture..... and we wish to make you a special offer. The reason is very simple. We don't want to tell you how good our products are. Instead, we would like you to tell us that they are really top-notch.

Frankly, if we made this kind of offer very often we just couldn't afford to stay in business. However,

we are going to make it because we have such faith in our products that we are fully convinced you will order a full supply once you have tried them.

Our offer is simply this: please accept with our compliments the sample arriving under separate cover. If you are not satisfied with it, keep it anyway. If you are, quickly order any amount you like and we will grant you a discount of 30% off our list price. We will take pleasure in filling your order within one week after we have received it.

We trust we will have the privilege of serving you,

Sincerely

×××先生：

在我們請求下，我們駐在貴國的使館把貴公司的名字提供了我們。

我們是××製造商，現在向你提供出一項非常特殊的辦法。理由很簡單；我們不願費唇舌自我宣傳，說我們的出品如何好。相反的，我們要你来信讚美我們的出品確屬上乘。

坦白地講，如果我們常常提出這種辦法，我們無法繼續存在。但是我們却要這樣做，因為我們對自己的出品有信心，相信在試用之後，一定會大量的訂貨。

我們的辦法是這樣的：另寄樣品，請試用。如果你覺得不滿意，不必寄回來，請留下。如果你認為滿意，請即訂貨，多少不拘，照定價七折計算。我們收到訂單後，在一星期內可交貨。相信一定可以為貴公司服務。

你忠誠的×××

Dear Mr.....

We are writing in the hope that you can provide us with the names of those who would be interested in doing business with us.

The San Yueh Textile Ltd., with a capital of NT\$ 150,000,000., is producing cotton sheeting, cotton yarn, polyester rayon and synthetic yarns and fibres.

Hitherto our market has been limited to Southeast Asia. With the rapid expansion of our operations, we are thinking of pushing our sales to other parts of the world.

You can help us. This we know. In these busy days, we all have problems of our own. I hate the imposition, but you are the only one we can turn to for this kind of information.

In addition to fine service, good work, prompt delivery, we believe in honesty, small profits and quick returns. Anything you can do for us will also prove beneficial to those whom you will recommend-- to us and with whom we are about to begin our pleasant business relationship.

May we hear from you soon?

××先生：

我們寫這一封信，希望你能够提供一些廠家和公司的名字給我們，促成我們的貿易關係。

××紡織有限公司，資本新臺幣一億五千萬元。出品包括各類紡織品，及纖維品。在以往一直到現在，我們的市場，祇限於東南亞地區。但是由於本公司迅速的擴展，所以很想把市場擴展到世界各地。

你是可以幫我們的忙的，這是我們相信的，在目前繁忙的日子，每個人都有自己的問題。我很不願冒瀆，但是唯有你，才能為我們提供這些資料。

除了好的服務，優良的出品和準時交貨之外，我們信奉誠實及薄利多銷，你幫我們的忙，也幫了你所提供的廠家的忙，你是不會後悔的。我們能早日聽到你的消息嗎？

Dear Sir:

We are writing in the hope that we may have your contract to sell or to use LION products

We shall be proud of your new friendship and hope that we will always merit it. That's exactly our ambition.

LION products are exceptionally good. We are proud of them and we believe you will be equally proud to serve them. You will find that LION customers are loyal customers and that they are real boosters for LION products.

We are proud of the fact that each dealer who has gone with LION has been very successful. This, we think, is due to the superiority of our products.

If we had the good fortune of landing your contract, we sincerely believe this is but the beginning of a long and mutually pleasant association between you and our organization.

For your convenience in ordering, we enclose a copy of our catalogue, May we hear from you soon?

Sincerely,

××先生：

我們寫這一封信，希望能夠得到你的合同，委託你們代銷或使用我們的出品。我們將以獲得你的友誼為光榮，而且希望能夠永遠保持這份友誼。這就是我們的抱負。

「獅子」出品，出眾的好。我們引以為榮，相信你們也有同感。「獅子」出品的主顧是永遠忠誠的主顧，而且會自動為我們推廣。每一位經銷「獅子」出品的代理商，都很成功，我們值得驕傲，這也是由

於我們出品的出衆緣故。

如果我們能得到你們的合約，相信這是一個雙方長久而愉快商業關係的開始。爲了你訂貨方便，我們附上目錄一份。我們能早些聽到你的佳音嗎？

Dear Mr. X X X:

I am writing to tell you how much we appreciated the opportunity of serving you.

It is my hope that you will find our goods and services entirely satisfactory and that we may have the pleasure of counting you as one of our regular customers.

It occurs to me that you might like to give the enclosed card of introduction to one of your friends.

I Look forward with pleasure to your next order, and with kindest regards.

Cordially yours,

親愛的××先生：

我寫這封信是要告訴你們，我們很感激有機會來爲你們服務。

我希望你覺得我們的貨品及服務完全的令人滿意，我們將很榮幸的把你做爲我們經常的主顧之一。

我有一個想法，你也許願意將我們附上的明信片，介紹你的一位朋友給我們。這會使我們對他特別的留心。

希望愉快的收到你的下一個訂單。

並祝福你們