

讀者文摘

商業英文寫作

Business English Writing

讀者文摘 商業英文寫作

本書內文取自讀者文摘 應用英文大全

雷曼英文寫作

主編 李楚旋

出版者 讀者文摘遠東有限公司

承印 恆美印刷公司

地址 九龍油塘高塘道兩層；東九龍十樓B座

©一九八四年・讀者文摘遠東有限公司

©一九八四年・讀者文摘亞洲有限公司。

版權所有，不准以任何方式，在世界任何地區，以文字或
任何形式，作全部或局部之翻印（仿製或轉載）。

若欲在報章雜誌等作翻印的情況，請著作權公司，作復函，
及支付 200元。

Readers' English Writing

Reader's Digest Association Far East Limited

3, A Kung Ngam Village Road

Chaukwan, Hong Kong

© 1984 Reader's Digest Association Far East Limited

© 1984 Reader's Digest Asia Limited

© 1984 Reader's Digest (East Asia) Limited

Philippines copyright 1984 Reader's Digest Association Far East Limited

All rights reserved

Reproduction in any manner in whole or part in Chinese

or other languages prohibited.

Protection secured under the International and

Pan-American copyright conventions.

Printed in Hong Kong by Everbest Printing Co. Ltd

ISBN 962-238-081-6

1 1000 100

目 錄

第一章	英文好生意好.....	5
第二章	寫信前先要了解對方.....	7
第三章	計劃你的英文信.....	14
第四章	怎樣寫英文推銷信.....	18
第五章	如何用英文寫婉拒信.....	53
第六章	怎樣應付難題.....	74
第七章	編寫業務報告書.....	99
第八章	用英文寫會議紀錄.....	119
第九章	電報和電報交換.....	143

第一章

英文好生意好

在國際貿易上，運用英文和運用數字同樣重要。英文信寫得好可以協助推銷貨物和贏得顧客的好感，爭取新客戶，維持老主顧。其他例如獲得信用，追討欠款，宣傳新計劃和產品，以及展開推銷運動，尤其離不開英文寫作。所以，英文寫得好，可以說是商業成功的一個重要條件。

怎樣用英文寫信「拒絕」好主顧的要求？

怎樣答復顧客合理的投訴（例如：洗衣機不能洗衣服，不收縮的襪衫卻收縮了等）？怎樣查詢一個未來顧客的信用？遇到一家你想和他們做生意的公司但又不想賒帳給他們，你怎樣寫信婉拒延期收款？你怎樣開始一封真正有效的英文推銷信？你怎樣寫一封英文信，既不得罪人又能收回過期已久的帳

款呢？

寫英文信的技巧對你的事業比對任何方面都更重要。不論你的企業是大公司還是小買賣，是多年的老字號還是新開的公司，不管是處理日常的交易或者是應付正常交易中突然發生的困難，都不能缺少這種技巧。

會寫英文信的人，能鞏固並發展他和老主顧間的關係。一封寫得好的英文信，能廣招徠，增加生意。一封仔細斟酌的英文信，可以消弭主客之間的嫌隙，避免關係惡化，防止生意的損失。一封寫得很漂亮的英文信，能打進你從未到過的新市場，把你的業務，推向新高峯。

假如你是負責文書部門的人，英文信寫得好，招徠新顧客，增加了公司的貿易，一定會引起上司的注意，自然可獲得晉級和加薪了。

要記住，不論是一封信、一個備忘錄，或者一個完整的報告，在商業上都十分重要。能以文字與別人溝通思想的本領，是事業上成功的道路，所以說「英文寫得好，生意自然好。」

在下章裏，你會學到怎樣去判斷與你通信的人，另外還有十條要訣，可幫助你在心目中推斷收信人是怎樣的一個人。第三章則會幫助你怎樣着手去計劃你的英文信。而第四章則有一些英文信舉例，供你研究和參考。

第二章

寫信前 先要了解對方

揣摩對方的脾氣，是寫商業函件成功的主要秘訣。本章所舉的例證，足以表示：有創造力的商人寫信時不僅是應付對方的信，還要應付對方的人。技巧上，有十條簡單要訣。

英文 商業函件寫得好的人，必有創造力。

信主要是提供消息，否則何必寫信。寫一封不提任何消息的信，幾乎是不可能的，即使一個小孩子也能在信裏說出一點消息。若你能使一封信附帶一種使命，具有一種特質，你才算是具有創造力。

你答復詢問的信，也許用意是在爭取新顧客，保持老主顧，接受或拒絕賒售，或者爭取供應商的合作等。每一封信，你都想有一點效果。你想爭取別人對

公司發生好感，因此就引出來一個問題。

你是做推銷。我們仔細研究一下，不論你寫哪一種信。如你的目的是使人覺得你的公司是家好公司，那就是做推銷工作了。

如果你上過推銷員訓練課程，或讀過關於推銷問題的書和文章，你首先會注意到，所有出色的推銷員都有個共同點，就是他們訪問一個未來新顧客之前，必定先做一番查根問底的工作。盡量了解關於這個人的一切：他的姓名、職業、婚姻狀況、兒女數目和年齡、收入情形、嗜好、好惡，還有很多其他的資料。

你說的話要合他的胃口。一個充分掌握了未來顧客本身資料的推銷員，去和這位未來顧客接洽時就會有信心。既然揣摩了他的心理，一旦有機會去見這個人，必然獲得額外的便利。可親眼觀察對方的容貌，了解他周圍的環境，估計這人的個性、脾氣、當時的心情，以及他的夥伴和屬員在他面前的一舉一動。所有這些觀察都會提供有利的線索。機警的推銷員可以順着這條線索找到這人的興趣所在而贏得他的信任。這些資料和觀察對於推銷工作是否成功，非常重要。

好的推銷員當然不會對一個農夫和一個銀行總經理說相同的話，最高明的推銷員，對銀行總經理和第一副總經理說的話，也不相同。

答復詢問信時，不要忘記你是推銷員。所以你要訓練自己去執行其他推銷員已經發現的成功秘訣。

給人寫回信，不是給信寫回信

人腦是一個微妙的工具。一點輕微的刺激，就會令它向某一方向探索。你的思想會隨着由習慣養成的思路而行。要思路改變方向，你必須改變一些習慣。很多商場中的人都這樣想：「我必須答復這封信。」

在辦公室裏你會想：「我必須答復這封信。」但是如果你在家裏接到一位朋友的來信，你會說：「我必須給 Bill 回信。」

這兩封信的寫法有天壤之別。當你心目中是想：「我復這封信。」你自然會照這個思想去做。你就在一張紙寫上些字而已。如你腦中的控制機關說：「寫信給 Bill。」你寫出來的信就變成一份溫暖而有人情味的文件，充滿個人口氣並迎合 Bill 的觀點。

Bill 從接到的信裏，會得到快樂與滿足。如果不是答復人，只是答復信的信，到了收信人手中，他所得到的只不過是冷漠、無生氣的一點消息。

因此你要養成一個新習慣。不論是說話時、思想時或在感覺上，總要記住：「讓我們寫信給某某人」的觀念，不要再用：「讓我們答復那封信」的觀念。

十條要訣

當你揣摩收信人時，應該記住下列的要點：

- 一 要用能贏得對公司信任和好感的態度開始。

二 記住你是在做推銷工作，時時刻刻要以推銷員的身分去思想。

三 要影響別人；一個好的推銷員要能說引起主顧共鳴的話。

四 若要說迎合主顧口味的話，你就不要以信答「信」，而要以信答「人」。

五 如果你在回信時，要用收信人易懂而且受收信人歡迎的話，就必須做個書信的偵探。

六 養成研究每封詢問信的習慣，以尋找有關來信人脾氣與個性的線索。

七 變換語氣。首先想像出來信的是怎樣一個人之後，再聯想到一個具有同樣特點的朋友。

八 假想你是寫信給自己的「朋友」。

九 答復一封冷漠而嚴肅的信時，把來信再深入研究，直到發現可以代表來信的人一點東西，或者最少他的基本興趣為止。

十 如果發現來信人對你們的業務毫無認識時，要多費點心思寫回信，使回信通俗易懂和充滿諒解。

測驗你的技巧

寫信前先要了解對方

下面是三個人的來信，都是對同一件事表示不滿。試分析這些信，揣摩出每個寫信人的形象。你應該怎樣

答復他們？

1. Dear Boatbuoy:

What kind of business do you run? When I went on vacation two weeks ago I ordered the paper discontinued. Today I came back to find 14 papers piled up outside my door. Your people must be idiots. It's practically an announcement that nobody's home. It's a wonder I wasn't robbed. I'm not going to pay for those papers. If you have any sense you'll fire the jerk who kept on delivering them.

Sincerely yours,

[中文譯文]

1. Dear Boatbuoy:

你做的是什麼生意？兩個禮拜以前我去休假時，已通知停送報紙。今天我回來，發現十四天的報紙堆積在門外。你們這些人一定是白癡。這等於公開宣布家中無人。我沒有被竊真是奇蹟了。這些報紙我不會付錢。如果你尚有腦筋，應把那個繼續送報的笨傢伙開除。

Sincerely yours,

2. Dear President Boatbuoy:

Truly I'm in awe of your organization. It's so efficient that nothing can turn it off. Before going on vacation I told you to discontinue my paper.

But I came back today to find all of them in front of my door. That's what I call real intelligence. It takes a genius not to figure out that nobody's home and it could attract thieves. I reject these treasures, Boatbuoy. Call for them at your leisure and add them to your personal collection of priceless artifacts.

Devotedly yours,

[中文譯文]

2. Dear President Boatbuoy:

你的公司真出我意料。工作太有效率，簡直無法讓你們停下來。我在休假之前，曾通知你停送報紙。但我今天回來發現每天的報紙全堆在門外。我稱之為真正情報。只有天才出眾的人，才不會想到我家中沒有人，會因而招來小偷。我不接受這些寶物，Boatbuoy。你有空時來收去，添在你私人收藏的無價工藝品中好了。

Devotedly yours,

3. Dear Mr. Boatbuoy:

Despite my order to stop delivery of the paper during my vacation, it was delivered every day. That was both wasteful and dangerous. The outdated papers are useless to me, and their presence could have attracted thieves. I do not feel that your deliveryman showed good judgment, and I do

not expect to be billed for this period.

Yours truly,

[中文譯文]

3. Dear Mr. Boatbuoy:

儘管我發出通知，在休假期間停送報紙，但每天還是照樣送來。這樣既浪費又危險。過期的報紙對我無用，放在門口還會吸引竊賊。我覺得你們送報的人沒有判斷力，我不準備付這一段時間的報費

Yours truly,

答案：

1. 這寫信人性情急躁，說話尖刻，要溫和地應付他。
你要承認他發怒有理由，但要解釋說要找到理想的那種送貨人很不容易，而且你會採取一切預防措施，不讓這樣的錯誤再發生。
2. 這個諷刺的人臉上永遠帶着嘲笑。他以看人們做笨事為樂。別人做了笨事就給他嘲笑的機會，藉此證明他的優越。他通常敏感易怒，任何針鋒相對的回答會使他大怒，但是一封迎合他那自負心理的信會軟化他那剛愎自用的態度。
3. 這一封合理的信是來自一個通情達理而反應不激烈的人。他預期——而且應該收到——一個坦白的答復。收信人承認了錯誤並且向他保證採取補救措施。

第三章

計劃你的英文信

一旦你心目中經過忖度，認清了對方是怎樣的人，就可以着手計劃你的英文信了。其實對差不多任何種類的英文信，先作計劃都很重要，不過對英文商業信更是特別重要。

先把 你信內要講的細節和目的（如銷售、詢問、繼續推銷、答復等）列出來，然後把要寫這些細節的先後次序，列出綱要。隨時要記住你寫信的理由。

信要寫得簡明，直截了當和易懂。要記住每一封英文商業信的最終目的，都是要收信人對你有好感，使他覺得與你交易既可以獲得實益，精神上又覺得愉快。

當然，有一些英文信的計劃和落筆，比另一些英文信困難，例如答復下列的信，就不是很容易。

一個生氣的主顧寫道：

Not only have I not received the merchandise I ordered; you haven't even acknowledged the order.

一個年輕人寫道：

I've lost my job and I can't continue the payments on the television set I bought from you.

你的外國房東送來一封出你意料的通知，告訴你房子要遷拆，你的商店必須在三十天內搬出去。這個限期太短，無法另找地方。

你怎樣安撫生氣的主顧？怎樣應付失業年輕人的困難？怎樣使房東寬容一點限期，以便搬你的店呢？

這一類的困難情況隨時會突然發生。在每一種情況下，我們都想維持友善的商業關係。但在某些情況下，我們必須要求特別通融。不論情況如何，每種都需要一封細心計劃而措辭很有技巧的英文信來應付或解釋。

第六章會討論一些諸如此類的困難情況，並提出應付的方法。它包括很多英文書信舉例，並解釋何以每一封信會生效和如何生效，以及你可預期的結果。

在這些困難情況中，你首先碰到的就是怎樣婉拒對方的要求。

例如：一個主顧曾請你延長付款期限，但你卻辦不到。一個商店老闆曾請你讓他獨家代理你的產品，

而你不能答應。一個擁有許多連鎖商店的大藥房要大量向你買貨，要求特價，而你爲了表示對其他主顧一視同仁，不能破例給予特別折扣等。

上述每一種情況下，你都不得不拒絕。但是你怎樣用一副微笑平和的語氣，既能感謝對方的美意，又可以婉拒他的要求，更希望不致趕走你眼前和將來的生意呢？這些問題留在第五章裏再詳細討論。

每一封英文信都是推銷信

貿易上，沒有任何東西比批銷信更有用了。實際上，每一封從你辦公室發出的信，都可以說是一種推銷信。不論是詢問、答復詢問、接受訂貨，甚至請求償付貨款，每一封信都有你公司的印鑑，代表你公司的聲譽、代表你公司的作風、代表你公司對交易及對新舊主顧的態度；替公司及其產品製造一種好印象，又建立商譽和信心，當然寫信也能推銷貨物。

推銷信本身是推銷工作的直接工具，值得我們特別分析研究和小心措辭。它的目的雖然明顯，但是哪些因素會帶來預期結果（銷貨），就不容易看出來。

我們在後面第四章裏，詳細討論英文推銷信。怎樣計劃、怎樣組織，及你希望它能收到什麼效果等。

最後，第七章會談到怎樣寫英文業務報告；你會發覺業務報告實在與你在學校裏寫的報告差別很少。

可能要你寫一篇關於一般大眾喜歡小型汽車而不