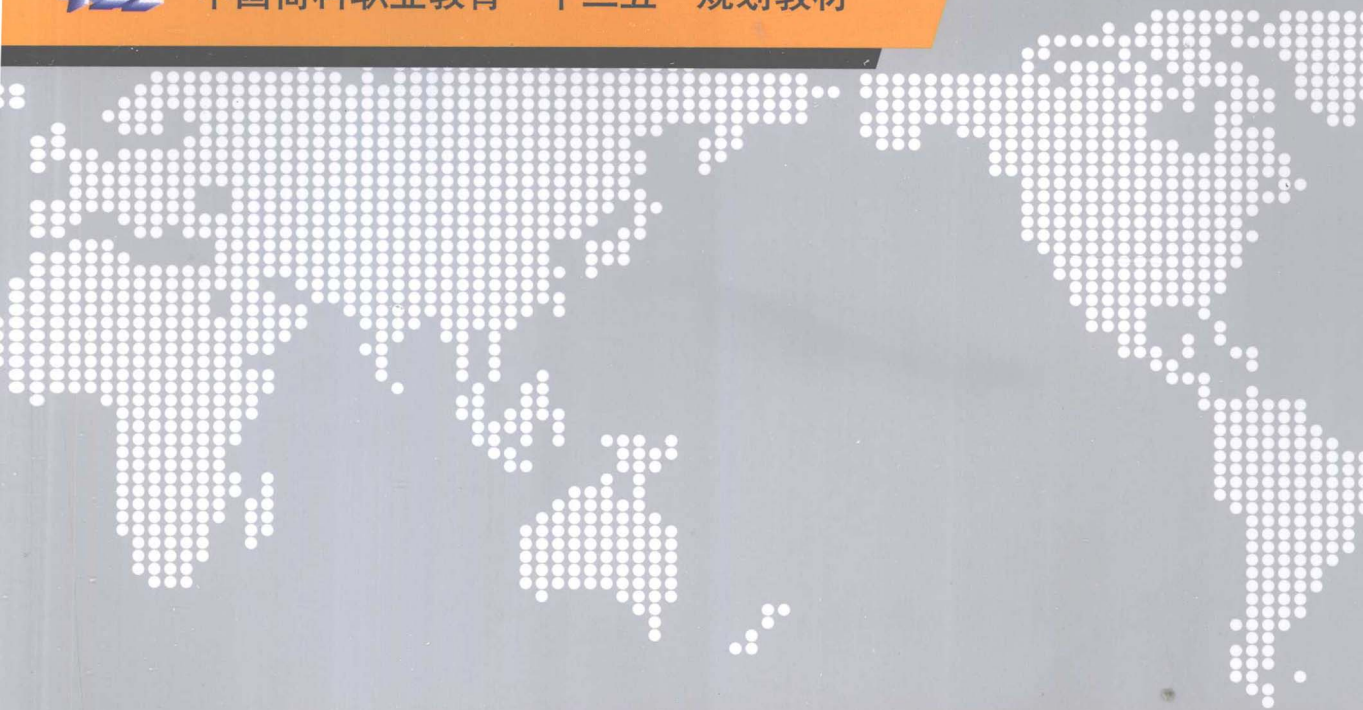




高职高专国际商务专业工学结合规划教材
中国商科职业教育“十二五”规划教材

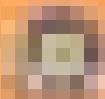


国际商务函电

任东红 主编
孙志洁 欧阳赛楠 副主编



清华大学出版社



教育部普通高等教育
“十二五”规划教材

国际商务函电

第2版

李海英 主编

2014年12月



高职高专国际商务专业工学结合规划教材
中国商科职业教育“十二五”规划教材

国际商务函电

任东红 主编
孙志洁 欧阳赛楠 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书以项目导向、任务驱动的思路进行编写,共分为5个项目和16个任务。其中,项目一为初入外贸行业,介绍了商务函电的特点、主要内容和行文格式;项目二为准备外贸业务,介绍了如何联系客户和调查客户资信;项目三为外贸业务磋商,介绍了询盘与回复、发盘与还盘、接受或确认、订单与合同等磋商过程中的主要信函;项目四为外贸业务履行,介绍了与支付、装运、保险等条款有关的信函;项目五为外贸业务善后,介绍了申诉函、索赔与理赔、感谢函等内容。

本书的主要特色是以一个“外贸新鲜人”的一单外贸业务为主线,通过在每个任务前设置具体情境,将各类常用商务信函串联起来,激发学生的学习兴趣,提高商务信函写作的趣味性和实用性。

本书可供高等院校国际经济与国际贸易专业、商务英语专业及其他相关专业师生采用,尤其适合高职院校师生,也可供社会读者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

国际商务函电/任东红主编. —北京:清华大学出版社,2012.12

(高职高专国际商务专业工学结合规划教材)

ISBN 978-7-302-30559-0

I. ①国… II. ①任… III. ①国际商务—英语—电报信函—写作—高等职业教育—教材 IV. ①H315

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第260230号

责任编辑:康 蓉

封面设计:傅瑞学

责任校对:李 梅

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:三河市李旗庄少明印装厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:8.75 插 页:2 字 数:213千字

版 次:2012年12月第1版 印 次:2012年12月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:20.00元

产品编号:042286-01

高职高专国际商务专业工学结合模式课程研究课题组

顾问委员会：

刘宝荣(中国国际贸易学会副会长兼秘书长、研究员)

李 健(教育部高职高专经济类专业教学指导委员会主任、中央财经大学教授)

王乃彦(全国外经贸职业教育教学指导委员会常务副主任、教授)

周建松(教育部高职高专经济类专业教学指导委员会副主任、浙江金融职业学院党委书记、教授)

黎孝先(对外经贸大学教授、中国海商法起草委员会委员)

总课题负责人：

姚大伟(上海思博职业技术学院)

课题组成员：

窦 然(上海金融学院)

郭晓晶(南京工业职业技术学院)

刘红燕(深圳职业技术学院)

鲁丹萍(温州职业技术学院)

聂相玲(淄博职业学院)

潘海红(安徽国际商务职业学院)

任东红(商丘职业技术学院)

时启亮(上海东海职业技术学院)

吴 薇(广东轻工职业技术学院)

杨金玲(天津商务职业学院)

杨 频(苏州经贸职业技术学院)

章安平(浙江金融职业学院)

赵 轶(山西省财政税务专科学校)

曾 理(四川商务职业学院)

编辑出版组：

康 蓉 (tsinghuakr@126.com)

出版说明

中国职业教育发展迅猛,硕果累累。《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》和教育部“十二五”规划中强调,要大力发展职业教育以满足社会经济发展需求,对课程、教材改革提出了更高的要求。广大高职高专院校在教学改革中,积极推行订单培养,探索工学交替、任务驱动、项目导向、顶岗实习等有利于增强学生能力的教学模式;积极与行业企业合作开发课程,建立突出职业能力培养的课程标准,建设融“教学做”为一体、强化学生能力培养的优质教材。

为了适应高职高专院校教学模式改革的新要求,全面推进广大高职高专院校在“十二五”期间教学和教改的发展,清华大学出版社以课题研究的方式,邀请全国著名高职高专院校会计、市场营销和国际商务专业的老师与企业相关专家,对会计专业、市场营销专业、国际商务专业工学结合的教学改革进行了从专业的宏观建设到规划教材的微观开发的一系列研究,主要课题成果汇集形成了《工学结合模式下高职高专会计专业建设指导方案》、《工学结合模式下高职高专市场营销专业建设指导方案》和《工学结合模式下高职高专国际商务专业建设指导方案》,其中包括各专业的人才培养方案,核心课程的课程标准,考核手册,相关专业的职业标准、职业判断能力培养、职业生涯规划,以及相关专业在教学改革中遇到的前瞻性问题的探究成果。根据工学结合模式下各专业的专业建设指导方案,出版了“高职高专会计专业工学结合系列教材”、“高职高专市场营销专业工学结合规划教材”、“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”。各专业的规划教材呈现如下特色。

1. 项目导向、任务驱动,体现工学结合特色。
2. 依据最新法律、法规,体现教材的新颖性、时效性和及时性。
3. 对各专业教材进行广泛开发、深度挖掘和立体化建设。
4. 强化练习和实训,体现“教学做一体化”和“理实一体化”。
5. 丰富且持续的配套资源和配套服务。

“汇聚金牌作者,深化工学结合,建设专业精品”是清华大学出版社“十二五”期间出版规划的重要内容之一,而出版优秀的、高质量的教材更是清华大学出版社一直倡导的出版理念。清华大学出版社将根据不同的项目,采取不同的教材开发和建设方式,提供全方位、精细化的出版服务,具体包括:

1. 采用“课题研究”的方式,对专业课的教学改革进行专业宏观建设和教材微观开发的系列研究。我社为优秀的教学改革研究提供支持,积极鼓励广大高职高专院校申请立项,出版优秀的教改特色教材,并组织教育部教学指导委员会和学会专家对研究成果进行评审。

2. 采用“课程群”的方式,对专业基础课、专业课和实训课进行规划性、整合性建设。采

用“教材建设研讨”的方式,对系列教材进行主题挖掘和特色提炼。我社将对课程规划、课程整合、系列教材建设研究提供支持,优先出版国家级、省级精品课程,国家级、省级特色专业,国家级、省级示范专业的配套教材。

3. 优秀课题研究成果和优秀教材的报奖。我社将向教育部推荐优秀教材参与国家级规划教材的评审,以及其他各类教材评奖。

4. 教学成果推广与教师培训。我社将组织力量在全国范围内宣传推广优秀的教学改革成果、专业建设成果和优秀教材,扶持优秀人才成为名师、名家,并组织相关教师培训。

目前,我国高职高专教育正处于新一轮教学改革中,欢迎广大高职院校推荐教学改革成果和优秀的教材,我们将紧跟国家法律、法规的指导和高职高专教育实践的发展,不断出版新教材以满足市场需求,同时对已出版的教材不断修订和完善,提高质量,完善教材服务体系,为广大高职高专院校提供优秀的、高质量的教材。

清华大学出版社

2012年1月

2006年11月16日,教育部发布了《全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)文件,提出要积极推行订单培养,探索工学交替、任务驱动、项目导向、顶岗实习等有利于增强学生能力的教学模式,要积极与行业企业合作开发课程,建立突出职业能力培养的课程标准,建设融“教、学、做”为一体、强化学生能力培养的优质教材。

国际贸易术语解释通则 INCOTERMS 2010 于 2011 年 1 月 1 日开始施行,已经实施 4 年的 UCP 600 也给国际贸易理论和实践增加了新的内容和新的案例,惯例在变、业务在变,国际商务专业教材也需要及时更新,与时俱进。

为了适应广大高职高专院校国际商务专业教学模式改革的需要,为了适应新的贸易惯例和新的业务模式,清华大学出版社通过招标,以课题研究的方式,邀请全国部分省市高职高专院校国际商务专业的骨干教师组成课题组,共同研究“高职高专国际商务专业工学结合模式课程研究”课题,出版课题成果《工学结合模式下高职高专国际商务专业建设指导方案》和“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”。本课题由清华大学出版社和中国国际贸易学会共同立项,列为重点课题。“高职高专国际商务专业工学结合规划教材”共 16 种 23 本,包括《国际贸易实务与操作》、《国际商务单证实务与操作》、《报检实务与操作》、《报关实务与操作》、《外贸跟单实务与操作》、《国际货代实务与操作》、《国际贸易基础与实务(非国贸专业)》、《国际服务外包》、《国际商务法规与惯例》、《国际货物运输与保险》、《国际商务英语》、《国际商务函电》、《国际金融实务》、《国际结算操作》、《国际商务谈判与沟通》、《国际市场营销实务》,其中前 6 种教材单独配备了“习题与实训指导”,《国际商务法规与惯例》单独配备了“模拟法庭”,以方便教学做一体化和及时的讲练结合。本套规划教材具有以下特色:

1. 项目导向,任务驱动。以真实的工作目标作为项目、以完成项目的典型工作过程(环节、方法、步骤)为任务,以任务引领知识、技能和方法,让学生在完成工作任务的过程中学习知识,训练技能,获得实现目标所需要的职业能力。

2. 内容新颖,突出能力。本套规划教材内容依据 INCOTERMS 2010 和 UCP 600,按照国际贸易的最新惯例、最新业务和最新案例,围绕职业能力的培养,以国际商务岗位的各种业务为主线展开,注重内容的实用性和针对性,体现职业教育课程的本质特征。

3. 资料丰富,教学做一体化。本套规划教材内容含有丰富、典型、反映国际商务最新业务的案例和资料,从内容的构建到课后训练,处处体现教学做一体化的思想。

4. 配套资源丰富,方便教学。本套规划教材以立体化方式建设,教材配套习题与实训指导、多媒体课件、习题答案、课程标准等,以方便老师教学。

本套规划教材无论从课程标准的开发,还是到教材的内容和结构,都倾注了职业教育专

家、国际商务教育专家、国际商务实务专家和清华大学出版社编辑的心血,是高等职业教育教材为适应从学科教育到职业教育,从学科体系到能力体系两个转变进行的有益尝试。

本规划教材适合作为广广大高职高专院校、成人高校及应用本科院校相关二级学院、继续教育学院的国际商务专业使用,也可作为在职国际商务人员岗位培训、自学进修和岗位职称考试的教学用书。

由于编者水平有限,本套规划教材难免存在疏漏之处,敬请各位专家、老师和广大读者批评指正。

高职高专国际商务专业工学结合规划教材编写委员会
2012 年 1 月

在编写本书之前,我们一直在思考:到底外贸行业需要国际贸易专业学生应该具备何种业务技能?怎么样让英语更实用?怎么样让专业英语知识技能更容易被高职高专的学生理解和接受?

带着这些问题,本书编者对外贸行业展开了深入调研。在听取行业专家和职业教育专家的意见之后,了解到外贸公司最重要的业务就是联系客户,即怎么获取大量的订单。总的来说,获取订单有两大途径,一是外贸公司参加交易会、贸易洽谈会等推介活动;二是由外贸业务员通过外贸函电向客户进行产品推介。前者的成功率较高,成本也较高,时间固定且间隔较长;后者的成功率较低,成本也较低,在时间的安排上相对比较灵活。在实际业务中,外贸公司多采取后一种形式。由此,确定了国际贸易专业学生或外贸从业人员应具备的两大核心技能:英语运用能力和熟练开展外贸业务的能力,且二者相辅相成。

一方面,英语运用能力表现为较专业的外贸英语,具体来说是能够熟练书写外贸信函、能够翻译和缮制单证等。本书通过常用的词汇、翔实的案例、贯穿始终的实训项目,有针对性地训练学生或外贸从业人员“英语运用”这一核心能力。

另一方面,我们发现外贸业务员的专业知识和国际营销技巧也十分重要,而这些职业能力是通过外贸函电表现出来的,所以本书也详细讲述了如何熟练运用语言艺术和国际营销技巧书写外贸函电,并以此提高联系客户、争取订单的能力。

本书在内容设计上引入虚拟外贸公司的任务情景,以职业能力培养为重点,穿插必要的理论知识,侧重实训。

总之,国际商务函电课程主要是培养学生阅读、翻译和写作外贸函电的能力,使学生能用英语开展外贸业务、处理进出口业务往来函电、单证和签订合同。本书按照外贸业务流程共设计初入外贸行业、准备外贸业务、外贸业务磋商、外贸业务履行和外贸业务善后五大项目,通过学习本课程,使学生能在不同的外贸业务环节中熟练地和客户进行沟通,顺利完成书写建交函、询盘、发盘、还盘、书写信用证修改书、信用证通知书等工作任务。

本书具有以下特色:

1. 在设计教学环节时,以“外贸新鲜人的第一单”为视角引入问题,以开放的观念和心态,努力营造和拓展学生自主探究的空间,让学生能够从不同角度自主地获取信息,提高学习兴趣。以真实的外贸业务工作过程为主线,以外贸环节为载体安排教学内容,采用设置情境,完成系列函电处理设计实训项目,每个项目都规定了明确的目标、内容、要求及实训成果作业提交。随着学习情境的不断推进,学生不仅可以掌握各种业务信函的写作技能,还在实训中熟悉了外贸业务环节,体验了业务成交的快乐。

2. 在教学内容的选取上,做到教学内容和考证内容相重合,补充了历年来“外销员”资格考试真题。在外贸函电的课程标准里,有关职业资格证书的外贸函电部分的知识点基本已经涵盖。

在编写本书时,编者根据实际工作中所需要的核心职业能力确定教学重点,重新整合教学内容,制定课程标准;以外贸行业的真实工作过程为依据进行开发与设计,紧密结合课程标准的要求,选取适度够用的理论内容,以培养学生的实践能力为主,以工作过程系统化为指导思路,以情境教学为主要方式,以函电书写能力为重点,同时培养学生的沟通技巧和推销能力。

本书体例看似简单,但实用、直观、重点突出、操作性强、通俗易懂,主要针对高职高专国际贸易、商务英语或其他涉外经贸专业的学生;同时,对于正在从事或即将从事外贸行业的读者,也是非常方便实用的自学参考资料。

本书由商丘职业技术学院任东红担任主编,孙志洁、欧阳赛楠担任副主编。参与编写的人员有商丘职业技术学院电大成教院侯志强、商丘职业技术学院罗秉鑫、韩博、王红英、刘珂君、李永巍。在编写的过程中,得到了姚大伟教授、鲁丹萍教授、郭晓晶教授和刘红燕教授的指点和支持,在此一并致谢。

鉴于编者水平有限,书中疏漏在所难免,敬请读者批评指正。

任东红

2012年9月

目录

项目一 初入外贸行业	1
任务 1.1 认识国际商务函电特点	2
情境介绍	2
情境分析	2
认知模块	2
1.1.1 认识基础知识	2
1.1.2 学习完整信例	4
任务 1.2 学习信函内容	5
认知模块	5
1.2.1 认识基础知识	5
1.2.2 学习完整信例	8
任务 1.3 认识信函格式	8
认知模块	8
1.3.1 认识基础知识	8
1.3.2 学习完整信例	11
重点内容概要	13
教学做一体化训练	13
项目二 准备外贸业务	15
任务 2.1 联系客户	16
情境介绍	16
情境分析	16
认知模块	16
2.1.1 认识基础知识	16
2.1.2 了解信函结构	18
2.1.3 掌握常用句型	18
2.1.4 学习完整信例	20
任务 2.2 调查客户资信	22

情境介绍	22
情境分析	22
认知模块	22
2.2.1 认识基础知识	22
2.2.2 了解信函结构	23
2.2.3 掌握常用句型	23
2.2.4 学习完整信例	25
重点内容概要	28
教学做一体化训练	28
项目三 外贸业务磋商	30
任务 3.1 询盘与回复	31
情境介绍	31
情境分析	31
认知模块	31
3.1.1 认识基础知识	31
3.1.2 了解信函结构	32
3.1.3 掌握常用句型	32
3.1.4 学习完整信例	34
任务 3.2 发盘与还盘	36
情境介绍	36
情境分析	37
认知模块	37
3.2.1 认识基础知识	37
3.2.2 了解信函结构	38
3.2.3 掌握常用句型	39
3.2.4 学习完整信例	41
任务 3.3 接受或确认	43
情境介绍	43
情境分析	43
认知模块	43
3.3.1 认识基础知识	43
3.3.2 了解信函结构	44
3.3.3 掌握常用句型	44
3.3.4 学习完整信例	45
任务 3.4 订单与合同	48
情境介绍	48
情境分析	48
认知模块	48

3.4.1 认识基础知识	48
3.4.2 了解信函结构	49
3.4.3 掌握常用句型	50
3.4.4 学习完整信例	51
重点内容概要	54
教学做一体化训练	54
项目四 外贸业务履行	58
任务 4.1 协商支付方式	59
情境介绍	59
情境分析	59
认知模块	59
4.1.1 认识基础知识	59
4.1.2 了解信函结构	60
4.1.3 掌握常用句型	60
4.1.4 学习完整信例	61
任务 4.2 信用证有关信函	63
情境介绍	63
情境分析	63
认知模块	63
4.2.1 认识基础知识	63
4.2.2 了解信函结构	65
4.2.3 掌握常用句型	66
4.2.4 学习完整信例	69
任务 4.3 协商装运条款	71
情境介绍	71
情境分析	71
认知模块	71
4.3.1 认识基础知识	71
4.3.2 了解信函结构	72
4.3.3 掌握常用句型	73
4.3.4 学习完整信例	75
任务 4.4 协商保险条款	77
情境介绍	77
情境分析	77
认知模块	77
4.4.1 认识基础知识	77
4.4.2 了解信函结构	78
4.4.3 掌握常用句型	78

4.4.4 学习完整信例	80
重点内容概要	82
教学做一体化训练	82
项目五 外贸业务善后	85
任务 5.1 处理申诉函	86
情境介绍	86
情境分析	86
认知模块	86
5.1.1 认识基础知识	86
5.1.2 了解信函结构	86
5.1.3 掌握常用句型	86
5.1.4 学习完整信例	88
任务 5.2 索赔与理赔	89
情境介绍	89
情境分析	89
认知模块	89
5.2.1 认识基础知识	89
5.2.2 了解信函结构	90
5.2.3 掌握常用句型	90
5.2.4 学习完整信例	91
任务 5.3 书写感谢函	93
情境介绍	93
情境分析	93
认知模块	93
5.3.1 认识基础知识	93
5.3.2 了解信函结构	93
5.3.3 掌握常用句型	94
5.3.4 学习完整信例	95
重点内容概要	96
教学做一体化训练	96
附录 A 课后答案	100
附录 B 课程标准	108
参考文献	124

项目一

初入外贸行业

学习目标

● 知识目标

了解外贸信函的结构。

了解外贸信函的写作要求。

掌握各种信函格式。

● 技能目标

能掌握外贸业务的基本流程。

能理解外贸信函的“7C”特点。

能熟练应用外贸信函的格式。

实例导入

JINLING TEXTILES IMPORT & EXPORT CORPORATION

JIANG SU, CHINA

8th July, 2011

Messrs. Clarke & Smith Ltd.

12 High Street

London, England

Dear Sir,

We have understood from your information posted on Alibaba website that you are in the business of textiles. We would like to take this opportunity to introduce our company and products, with the hope that we may work with your company in the future.

We are a joint venture specializing in the manufacture and export of textiles. We have enclosed our catalog, which introduces our company in detail and covers the main products we supply at present. You may also visit our online introduction at <http://www.xxx.com> which includes our latest product line.

Should any of these items be of interest to you, please let us know as soon as possible. We will be happy to give you a quotation upon receipt of your detailed requirements.

We look forward to receiving your inquiries soon.

Yours faithfully

Jinling Textiles Import & Export corp.
Manager

任务 1.1 认识国际商务函电特点

情境介绍

张华,女,21岁,外贸新鲜人。2011年7月毕业于某高职院校国际贸易专业,2011年9月进入河南省商丘市鼎鑫工量具贸易有限公司工作,现任外贸部业务员。

作为初涉外贸行业的新人,张华在了解公司的基本情况后,开始向经验丰富的同事们请教如何才能获得客户的订单。同事告诉张华,进出口企业开展对外业务主要通过两大途径:一是参加定期举行的贸洽会、商品展销会等交易大会;二是通过发送大量有针对性的电子邮件即以外贸函电的形式争取订单。

情境分析

对上述两种途径进行分析可知,通过展会获取订单的成功率较高,但由于展会定期举行、次数较少,所以总体形成的业务量也就有限,且成本较高;比较而言,虽然利用电子邮件联系客户争取订单的成功率较低,但由于这种方式的成本极低、操作时间自由而充分,通过大量有针对性的投递后,总体形成的业务量还是相当可观的。考虑到现有情况,张华还没有足够的经验去参加展会,所以他认为后一种方式更适合自己这只菜鸟。那么,在电子邮件中书写什么内容才能吸引客户购买本公司的产品呢?有没有固定的框架内容和书写技巧呢?

认知模块

1.1.1 认识基础知识

外贸函电的特点——“Seven Cs”。

1. Completeness(完整)

外贸信函应完整表述所要表达的意思,一般应说明何人、何时、何地、何事、何种原因、何种方式等。不要寄出含糊不清的信件,如邀请信中未说明参展时间等。

2. Concreteness(具体)

请在邮件中写上对方公司的名称,或者在信头直接称呼收信人的名字。这样会让对方知道这封邮件是专门给他的,而不是那种群发的通函,从而表示对此邮件的重视。当然,如果你无法确定收信人的名字,应当在称呼一栏里写“Dear Sirs”或“Dear Sir or Madam”。