



THE SUNDAY TIMES

《星期日泰晤士报》经理人智慧丛书

Writing Effective E-Mail

决胜千里

E-Mail的有效运用

【美】南希·弗林

汤姆·弗林著

张建平译

上海远东出版社

决胜千里——E-Mail的有效运用

879
98



73.879
31498

《星期日泰晤士报》经理人智慧丛书

决胜千里

E-Mail 的有效运用

〔美〕南希·弗林 汤姆·弗林著

张建平译

上海遠東出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

决胜千里: E-Mail 的有效运用 / (美) 弗林 (Flynn, N.), 弗林 (Flynn, T.) 著; 张建平译. —上海: 上海远东出版社, 2000

(《星期日泰晤士报》经理人智慧丛书)

书名原文: Writting Effective E-Mail Improving Your Electronic Communieation

ISBN 7-80661-293-9

I . 决... II . ①弗...②弗...③张... III . 电子邮件 - 基本知识 IV . TP393.098

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 74311 号

© Crisp Publications, Inc. 1998

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, in any form or by any means, without permission in writing from the publishers.

本书由美国 Crisp Publications, Inc. 授权上海远东出版社独家出版。
未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

决胜千里 E-Mail 的有效运用

著 者/[美]南希·弗林 汤姆·弗林
译 者/ 张建平

责任编辑/ 徐维东
装帧设计/ 王月琴
版式设计/ 李如琬
责任出版/ 晏恒全
责任校对/ 吴明泉

出 版/ 上海远东出版社
(200336) 中国上海市仙霞路 357 号

发 行/ 新华书店上海发行所
上海远东出版社

排 版/ 上海希望电脑排印中心
印 刷/ 上海市印刷十一厂
装 订/ 上海虎林装订厂

版 次/ 2000 年 10 月第 1 版
印 次/ 2000 年 10 月第 1 次印刷
开 本/ 850×1168 1/32
字 数/ 76 千字
印 张/ 4
插 页/ 2
印 数/ 1-6000

图字:09-2000-533 号

ISBN 7-80661-293-9

F·48 定价: 8.00 元

前言

Preface

电子邮件 (E-Mail) 正在迅速成为商业和个人之间最普通、最快速的联络工具。然而, 仅仅因为电子邮件的快捷, 并不意味着你可以在斟酌措辞、讲究格式等细节问题上少花时间。所有的商业通信——不管是写在显示屏上, 还是传统的写在纸上——都是你和你的公司形象的生动体现。

一封电子邮件如果充满语法、标点和拼写上的错误, 将是对收信人的耐心的折磨, 也将损害你的声誉。要想让收信人把注意力集中到显示屏上, 最重要的就是仔细撰写电子邮件, 避免细节上的错误。

评估你现有的写信能力

如果你有能力用传统的方式写好一封言简意赅的纸质邮件，自然也能驾轻就熟地写好电子邮件。以下的自评题将帮助你评估你对写作电子邮件的态度，证实你写作方面的强与弱，然后更有针对性地在电子邮件的写作上下功夫。

练 习

- | | 是 | 否 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. 因为电子邮件是快捷而非正规的联络工具，所以传统上的语法、标点和格式规则就不必采用了。 | ☐ | ☐ |
| 2. 你可以采用全部大写（或全部小写）的方式来使你的电子邮件更易读、更吸引人。 | ☐ | ☐ |
| 3. 写短句说明水平差。你自然要用冗长复杂的句子来打动收信人。 | ☐ | ☐ |
| 4. 总是把最精彩的内容放在最后。如果你开头就把最重要的信息透露出来，收信人就没有兴趣把信看完了。 | ☐ | ☐ |
| 5. 电子邮件的写作根本不同于传统写作。 | ☐ | ☐ |

得分:

5 否: 你已经具备了成为水平高超的电子邮件写手的能力。

4 否: 记住, 好的写作就是好的写作, 不管是写在纸上还是写在显示屏上。

2-3 否: 开始写电子邮件前, 要确定目标。作为发件人, 最基本的工作就是要打动收件人。如果收件人不明白你在邮件里说些什么, 打动就无从谈起了。

1 否: 复习一遍综合语法和标点使用法或许是个好主意。

显示: 1. 否; 2. 否; 3. 否; 4. 否; 5. 否

评估你的计算机技能

在开始详细讲解有效的电子邮件的写作之前, 你不妨花几分钟的时间评估一下你的计算机技能。一旦你确定了自己在这方面的现有水平, 明白了前进的方向, 要达到通信的目的就容易多了。如果你已经清楚地明白自己多么需要使用电子邮件, 需要什么样的技能, 那就跳到第一章: “撰写电子邮件前”

1. 问问自己: “我需要计算机帮我做什么?”

你是个常给朋友发电子邮件、玩电子游戏或

网上冲浪的计算机迷吗？

你喜欢用计算机办公吗？比如写信、作备忘录，制作空白表格程序，并与合作者、卖主和客户联系。

你是个能够设计和编写计算机程序或使用复杂的数学、科学和/或统计学来工作的高级用户？

2. 详细列出你专业上和个人的任务和兴趣。每一项都要指明计算机能帮你多大的忙。这份表格将帮助你购买计算机装备和软件。它还将有助于你理清你的计算机的用途。

任务和兴趣

你的计算机的作用

(1) _____ (1) _____

(2) _____ (2) _____

(3) _____ (3) _____

3. 作为自评的一部分，测试一下你对计算机101基础的掌握程度：

CPU 是干什么的？ _____

modem 的用途是什么？ _____

什么叫 CD-ROM？ _____

怎样使用软盘? _____

4. 你知道硬件和软件的区别吗?

☐ 知道 ☐ 不知道

5. 你的工作需要使用多大容量的计算机?

6. 你知道怎样在你的计算机上找到“帮助”栏吗?

☐ 知道 ☐ 不知道

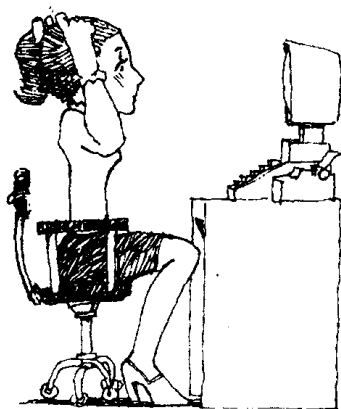
在你的软件上? ☐ 是 ☐ 不是

7. 你知道怎样备份文件吗?

☐ 知道 ☐ 不知道

8. 你知道你正在使用的软件的基本作用吗?

☐ 知道 ☐ 不知道 ☐ ?



改进你的计算机技能

说到计算机，要学的东西总是很多的。如果做完了自评题后，你觉得自己需要补上基础知识这一课，以下建议对你有用：

- 到网上书店、零售书店或图书馆去寻找有关书籍，解决你这个水平层次的问题。大多数出版商对于计算机的初级、中级和高级用户的需要都是很敏感的。
- 使用计算机软件上的“帮助”功能。把你购买新的硬件和软件时厂家提供的说明书保存好；出现问题时，这些说明书的作用大着呢。
- 听取经常使用计算机的朋友、同事、家人的建议，他们能用通俗易懂的术语向你解释有关概念。
- 参加当地计算机商店、社区中心或大学举办的学习班。
- 保持进取心。掌握复杂的计算机概念和学习新的电子技能需要耐心、恒心和学习的决心。

目 录 CONTENTS

前言.....	1
---------	---

1 撰写电子邮件前	1
◆ 撰写电子邮件前	3
◆ 什么时候该用电子邮件?	4
◆ 给外国读者写电子邮件	5
◆ 发送电子邮件	8

2 怎样撰写电子邮件?	13
◆ 怎样撰写电子邮件?	15
◆ 写一个真正吸引人的标题	17

07-1/56

◆ 加上问候语及署名	20
◆ 抓住读者的注意力:导语	21
◆ 使用倒金字塔	26
◆ 用三个简单的步骤开篇	30

3 撰写有效率的电子邮件的关键..... 33

◆ 撰写有效率的电子邮件的关键	35
◆ 使用主动的语态	42
◆ 选择正确的语气	45
◆ 删除性别歧视的语言	52
◆ 消除火焰	57

4 改进你的表达技巧..... 59

◆ 杜绝细节上的错误	61
◆ 使用标点方面的更多忠告	67
◆ 拼写是重要的	70
◆ 使用笑容符和速记符	74

5 为你的信件编排格式..... 77

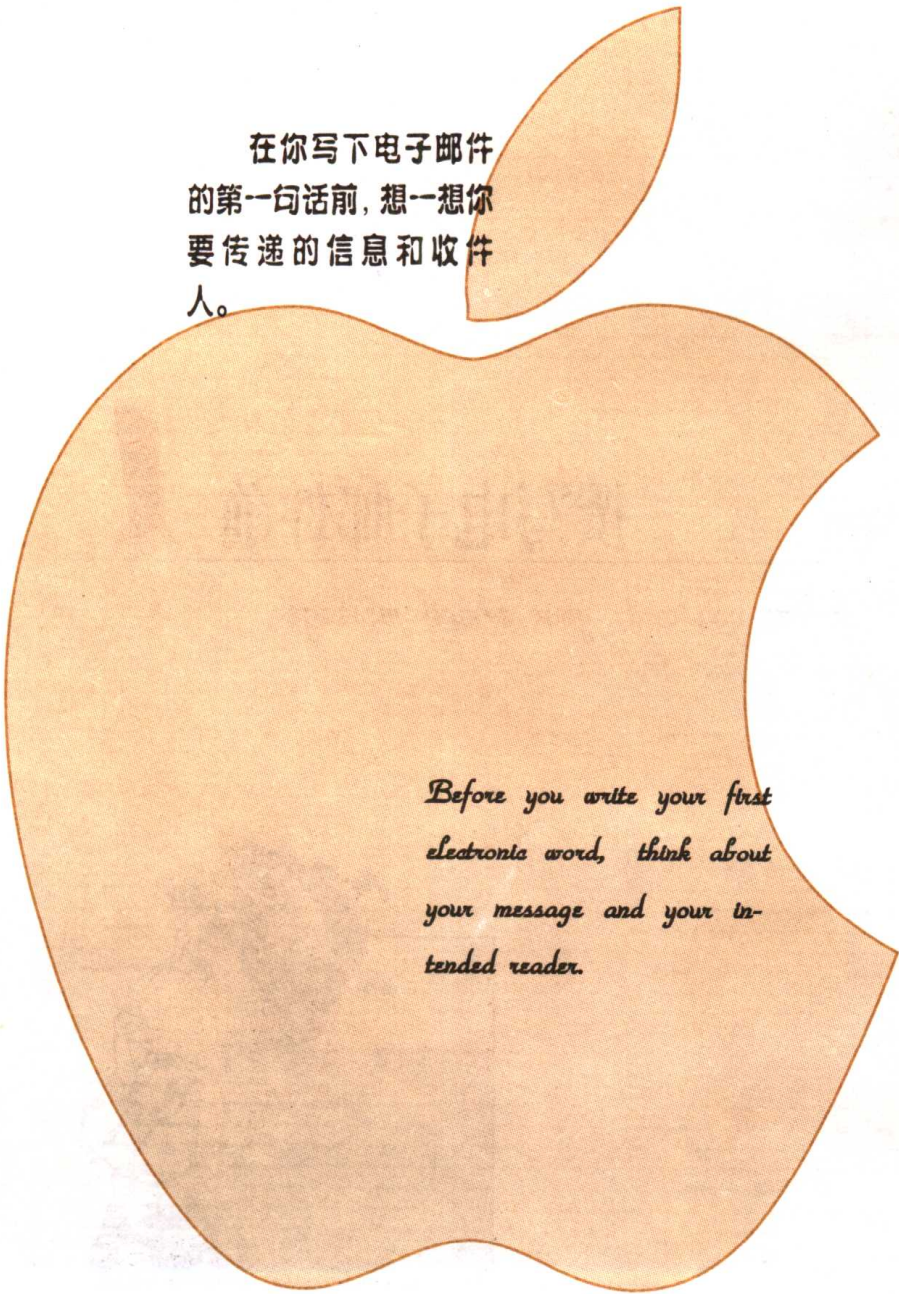
◆ 为你的信件编排格式	79
◆ 认识软件的局限	83

6	管理与编排你的电子邮件	87
◆	管理与编排你的电子邮件	89
◆	避免收件箱的杂乱	92
◆	与电子病毒作战	95
◆	在节食吗？对“史邦肉”说不！	96
	附录	98

撰写电子邮件前 **1**

before you write your e-mail message





在你写下电子邮件
的第一句话前，想一想你
要传递的信息和收件
人。

*Before you write your first
electronic word, think about
your message and your in-
tended reader.*

撰写电子邮件前

你或许以为内容本身是你的电子邮件最重要的部分，然而，在写信前，还有一些基本的问题需要考虑。电子邮件是你传递信息的最好办法吗？如果是，收件人是谁呢？你要不要拷贝一封给其他人？以下一些准则可以回答你每次准备写电子邮件时会产生的这些问题。

工作场所的电子邮件

如果你只在工作场所发电子邮件，需要注意的是，虽然电子邮件是最快的书面联络方式，但也是最不安全的。你也许想要用电子邮件的方式给某人发一个机密信息，但是很可能按错了键，无意中将信件发给了几十个乃至几百个别的收件人。你的信件也可能立即就被收件人转发出去。

另外，你的老板（Big Brother）很可能会在你身后偷看你的电子邮件。根据“人力资源管理协会”的统计，超过 36% 的雇主会偷看雇员的电子邮件，超过 70% 的雇主认为他们有权阅读公司的电子联络系统里的任何东西。

雇员们撰写和发送不妥当的电子邮件还会引起性骚扰和其他发生在工作场所的诉讼案。许多人对待电子邮件太随意，把他们绝对不会见诸报端的文字用电子邮件的形式发出去。注意安全操作。不要写任何你觉得难以当面对人说出口的话。如果你的公司还没有关于电子邮件的书面规章，那么现在是制订的时候了。

什么时候该用电子邮件？

不管你多么想发电子邮件，当用电话或面谈的方式更合适的时候，不要过分依赖电子邮件。电子邮件的确又快又方便，但是它并不总是最好的联络方式。在下列情况中请选择使用打电话或面谈的方式：

- 你的信息非常重要或机密，你不敢冒泄密的风险。如果你不想让不相干的人看见你的信，不要使用电子邮件。这样实在不安全。
- 你要传递一条不愉快的消息，又不想显得冷漠。作为一条法则，坏消息要当面或通过电话传递。这样可以使你有机会通过适当的脸部表情、肢体语言和语气的变化，让你的信息有点儿人情味。比如，用电子邮件通知会计部召开职员会议，那是最合适的。但是会议本身——而不是冷冰冰的、非人格化