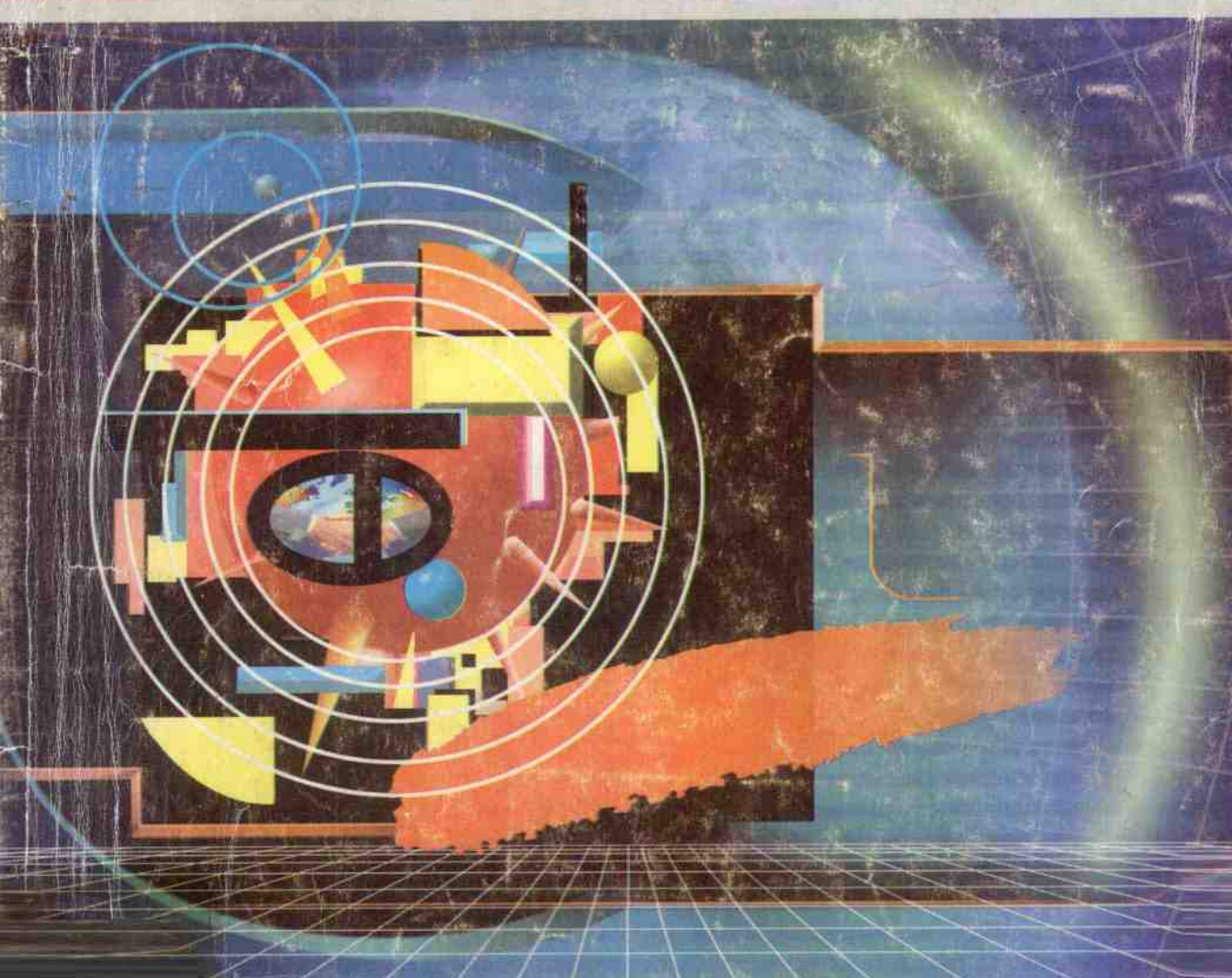


# 实用外贸 英文函电

◎王宏 / 编著



WAI MAO YING WEN HAN DIAN 延边大学出版社

# 实用外贸英文函电

延边大学出版社

(吉)新登字 13 号

## 实用外贸英文函电

王 宏 编著

\*

延边大学出版社出版

(延边大学院内)

吉林省新华书店发行

吉林省泰兴印刷厂印刷

\*

787 × 1092 毫米 16 开本 14.375 印张 358 千字

1999 年 6 月第 1 版 1999 年 6 月第 1 次印刷

印数:1 - 3000 册

---

ISBN 7 - 5634 - 1264 - 6/H·232

定价:25.00 元

# 目 录

前言	
第一章 商业信函	( 1 )
第一节 商业信函的文体及语言风格	( 1 )
一、商务信函的文体特征	( 1 )
二、商务信函的语言风格可以用 5 个“C”表示	( 5 )
第二节 商业信函的格式	( 10 )
一、商业信函的结构	( 10 )
二、商业信函的版面设计	( 16 )
三、信封的写法与信纸的折叠法	( 19 )
第三节 三种类型商业信函的写法	( 22 )
一、于对方有利的信函——可以开诚布公	( 22 )
I. 传达有利信息的表达法	( 23 )
a. 表示高兴、欣慰	( 23 )
b. 表示感谢对方	( 23 )
c. 表示同意/接受对方的条件/要求	( 24 )
II. 处理事情的方式/结果的表达法	( 25 )
a. 通知对方	( 25 )
b. 说明要求	( 26 )
c. 请求对方通知	( 27 )
III. 给对方留下美好的印象	( 27 )
二、于对方不利的信函——要谨慎处理	( 28 )
于对方不利信函表达法	( 29 )
a. 婉言谢绝/拒绝对方的要求	( 29 )
b. 向对方提出异议/要求/抱怨	( 32 )
c. 向对方传达不利信息	( 34 )
三、说服对方的信函——要运用技巧	( 36 )
说服对方信函的表达法	( 38 )
a. 宣传自己的优势,以求对方信服	( 38 )
b. 解释正当理由/处理问题的方法—以求对方理解	( 41 )
c. 表示道歉和善意—以求对方宽容	( 43 )
第四节 商业信函中的新、旧词语	( 44 )
第二章 进出口流程	( 46 )
一、出口流程示意图	( 46 )
二、进口流程示意图	( 47 )

第一节 交易前的准备	(47)
I. 市场调研	(47)
a. 市场调查报告示例	(48)
b. 市场行情表达法	(50)
c. 市场的专门术语	(51)
II. 信用查询	(51)
a. 信用查询信函示例	(52)
b. 信用、资力情况的表达法	(54)
c. 信用、资力、资本的专门术语	(55)
III. 介绍公司情况, 建立业务关系	(56)
a. 建立业务关系信函示例	(56)
b. 有关信息来源的表达法	(57)
c. 关于经营商品的专门术语	(57)
IV. 促销广告	(60)
a. 促销广告示例	(61)
b. 精彩广告语集锦	(62)
c. 广告专门术语	(63)
V. 价格磋商	(64)
1. 询盘	(64)
a. 询盘信函示例	(64)
一般询盘	(64)
具体询盘	(64)
b. 询盘的表达法	(65)
一般询盘	(65)
具体询盘	(66)
c. 贸易术语	(66)
2. 报盘	(67)
a. 报盘信函示例	(67)
虚盘	(67)
实盘	(68)
b. 报盘的表达法	(68)
报价句型	(68)
报盘句型	(68)
虚盘“保留条件”	(68)
实盘注明“接受有效期”	(69)
c. 报盘, 发盘专门术语	(69)
3. 还盘	(69)
a. 还盘信函示例	(69)
b. 还盘表达法	(70)

c. 价格专门术语 .....	( 72 )
第二节 交易的进行 .....	( 73 )
一、确认/执行订单 .....	( 73 )
a. 附寄订单信函示例 .....	( 73 )
确认/执行订单信函示例 .....	( 74 )
拒接订单信函示例 .....	( 75 )
b. 有关订(货)单的表达法 .....	( 75 )
c. 有关订单专门术语 .....	( 76 )
二、达成交易, 签定合同 .....	( 77 )
a. 达成交易信函示例 .....	( 77 )
销售合同示例 .....	( 77 )
销售确认书示例 .....	( 81 )
b. 达成交易, 签定合同表达法 .....	( 82 )
c. 填制合同 .....	( 83 )
d. 合同专门术语 .....	( 85 )
三、备制出口单据 .....	( 86 )
I. 信用证 .....	( 87 )
a. 开证申请书示例 .....	( 87 )
跟单信用证示例 .....	( 89 )
b. 有关信用证的表达法 .....	( 91 )
c. 信用证专门术语 .....	( 93 )
d. 用跟单信用证进行诈骗的几种常见方式 .....	( 94 )
II. 汇票 .....	( 94 )
a. 开立汇票信函示例 .....	( 95 )
汇票示例 .....	( 95 )
b. 开立汇票表达法 .....	( 95 )
c. 汇票专门术语 .....	( 96 )
III. 提单 .....	( 97 )
a. 陆海联运提单示例 .....	( 97 )
b. 填制提单 .....	( 98 )
c. 有关提单的表达法 .....	( 99 )
d. 提单专门术语 .....	( 100 )
IV. 发票 .....	( 101 )
a. 要求客送形式发票信函示例 .....	( 101 )
商业发票示例 .....	( 102 )
形式发票示例 .....	( 102 )
海关发票示例 .....	( 103 )
b. 填制发票 .....	( 105 )
c. 有关发票的常用语句 .....	( 106 )

d. 发票专门术语 .....	(107)
V. 保险单 .....	(108)
a. 为买方投保信函示例 .....	(108)
保险单示例 .....	(109)
b. 有关保险表达法 .....	(110)
c. 保险专门术语 .....	(111)
四、包装 .....	(113)
a. 信函示例 .....	(114)
b. 运输标志 (唛头) 示例 .....	(115)
c. 有关包装表达法 .....	(116)
d. 包装专门术语 .....	(120)
五、装运 .....	(121)
a. 信函示例 .....	(122)
b. 有关装运表达法 .....	(123)
c. 装运专门术语 .....	(124)
d. Shipping Marks: 运输标志 (唛头) .....	(127)
第三章 交易的尾声 .....	(129)
一、付款方式 .....	(129)
a. 信函示例 .....	(130)
b. 关于付款的表达法 .....	(131)
c. 付款的专门术语 .....	(133)
二、国际结算及相关银行业务 .....	(134)
a. 国际结算 .....	(134)
b. 进出口业务 .....	(137)
c. 银行业务专门术语 .....	(142)
三、抱怨及索赔 .....	(143)
a. 信函示例 .....	(143)
b. 关于提出/同意索赔表示法 .....	(146)
c. 索赔专门术语 .....	(149)
四、仲裁 .....	(150)
a. 信函示例 .....	(150)
b. 合同中的仲裁条款实例 .....	(151)
c. 仲裁申请书实例 .....	(151)
d. 仲裁及公证专门术语 .....	(155)
第四章 商务电报 .....	(157)
一、电报的种类 .....	(157)
二、电报所使用的语言 .....	(157)
三、电报的计费 .....	(157)
四、电报中的各种符号 .....	(157)

五、电报的格式	(157)
六、起草电报的技巧	(157)
七、电报示例	(160)
八、常用电报简化字、连字及复合字	(160)
<b>第五章 商务电传</b>	(162)
一、电传的种类	(162)
二、电传的收费及语言特点	(162)
三、电传缩略语的简化规则	(163)
四、电传的基本格式	(166)
五、电报与电传的区别	(167)
六、电传中使用的业务代码和缩略语	(168)
七、起草电传的方法	(169)
八、常用电传缩略语	(174)
<b>附录 I</b>	
1. 美国简略地图	(191)
2. 英格兰、威尔士简略地图	(191)
<b>附录 II</b>	
美国州名、邮区编号和首府	(192)
<b>附录 III</b>	
1. 英格兰的郡名	(193)
2. 威尔士的郡名	(194)
<b>附录 IV</b>	
各国货币名称表	(195)
<b>附录 V</b>	
世界主要国家和地区电传代号、编号	(196)
<b>附录 VI</b>	
世界主要国家和地区直拨电话代码及价目表	(200)
<b>附录 VII</b>	
世界主要国家和地区电报、电传价目表	(209)
<b>附录 VIII</b>	
世界各地时差表	(211)
<b>附录 IX</b>	
国际经济贸易组织	(218)
<b>附录 X</b>	
需经人工协助接线的国家与地区	(220)



# 第一章 商业信函

## 第一节 商务信函的文体及语言风格

文体有广狭二义。狭义的文体指文学文体；广义的文体指一种语言中的各类文体，如口语体、书面体。而这两者之中，又各有若干文体。如在口语体，会议发言（联合国大会，新闻发布会等）与家人聊天，各有其语音、词法、句法、语义、语篇和修辞的特点；而同样是书面文体、法律文件、新闻写作、广告、政府公文、科技论文，诗歌创作与私人间的通信在文体上又截然不同。研究文体的目的在于使我们能更好地了解各文体间的差异，内在联系，各自的基本特征以及提高我们在不同的特定场合中运用得体的英语的能力。

公司、企业、大商号的正式信函即商务信函属于书面文体中的一个种类，且主要用于国际经贸活动这种特定场合。研究商务信函的文件就是分析在这种特定的“商业化”场合下的“商业性语言”的适合性（appropriateness）。

### 一、商务信函的文体特征

#### 1. 政策性

商务信函是产生于国际经贸活动的客观需求，又直接受经济活动的制约。一个企业所有的经济活动都必须遵循所在国政府的法律、法令、法规以及与其紧密相关的国际法准则、国际公约、国际贸易与关税协定等。因此，反映国际贸易活动的商务信函必然具有其鲜明的政策性。例如：

This credit expires on August 18, 1994, and is subject to the Uniform Customs & Practice for Documentary Credits (1983 Revision) International Chamber of Commerce Publication No. 400.

（本信用证于1994年8月18日期满，并以跟单信用证统一惯例，1983年修订本，国际商会第400号出版物为准。）

Party A shall apply to the Bank of China or any other banks approved by the State Administration of Exchange Control for the opening of foreign currency and Renminbi accounts.

（甲方须向中国银行或经国家外汇管理机构批准的其他银行开立外币和人民币帐户。）

Labour contracts covering employment dismissal and resignation of the staff and workers of the joint venture company, and their production tasks, wages, awards and punishment, holidays and paid leaves of absence, labour insurance and welfare benefits, labour protection, labour discipline and other matters shall be signed between the joint venture company and the Trade Union of the company as a whole, or between the company and its staff and workers on an individual basis in accordance with the “Regulations of the

People's Republic of China on LABOUR Management in Chinese-Foreign Joint Ventures”.

(合资公司职工的招聘、辞退、生产任务、工资、奖惩、假日和休假工资、劳动保险、生活福利、劳动保护、劳动纪律以及其他事项应按《中华人民共和国中外合资经营企业劳动管理规定》由合资公司与该公司的工会组织集体地或与公司职工个人地订立劳动合同。)

Staff and workers of the joint venture company shall pay individual income tax according to the “Individual Income Tax Law of the People's Republic of China”.

(合资公司的职工应按照《中华人民共和国个人所得税法》缴纳个人所得税。)

## 2. 效益性

作为国际经贸活动的一种实用工具和信息载体，商务信函运用“传达信息 (Delivering Information)，劝说对方 (Persuasion)，表达善意 (Expressing Goodwill)”这三种手段来实现其商业目的，即产生经济及社会效益。这种显著的实用特征，决定了它不是文学作品，也不是政府公文。如果达不到其商业目的，都算不上是好的，地道的商务信函。例如：

传达信息——We advise you that in accordance with your instructions, we have this draft drawn upon Messrs. Handson & Co. of New York, at 30d/s for amount of US \$ 136 000 payable to us.

(现通知贵公司，依照你方指示，我们向纽约翰德逊公司开出金额为136 000美元，见票后30天付款，受款人为本公司的汇票。)

We have the saitsfaction to inform you that we have recovered the amount of this bill from the indorser.

(我们非常满意地告知贵方，对上述汇票金额，我们已向背书人索回。)

You are kindly requested to “accept” this draft by signing on the back.

(请你方在汇票背后签署“承兑”字样。)

Please see it to that your goods meet our requirements. The colour must be strictly in accordance with the enclosed specifications.

(请注意务必使你方货物符合我方要求。颜色须严格依照所附规格。)

劝说对方——We have an idea that we sell the machine to you on credit and allow you to pay for it in two years by monthly installments with interest payable at the rate of 12% per annum. We wish to say that this is a most advantageous deal you can ever have, and you can rely on us that the machine is a brand new one having been carefully kept in our warehouse since last October.

(我们有个主意，即我们用信贷的方式把机器卖给你们，允许你们在两年内按月分期付款，并按年息12%支付利息。我们要说，这是你们所能得到的最为有利的待遇。你们可以放心，这台机器是崭新的，自去年10月份起就一直被小心地安放在我们的仓库里。)

The Chinese government has adopted favourable policies to encourage technological trade. We wish to establish long and steady technical cooperative relations with you.

(中国政府采取了鼓励技术贸易的优惠政策。我们希望与贵公司建立长期、稳定的技术合作关系。)

When you see our Iron-free Garments, we think you will agree that the quality of the materials used and the high standard of workmanship will appear to the most selective buyer.

(当你们看到这些免烫成衣时,定会同意我公司出口产品质量优良。工艺精湛,足以满足任何最挑剔的客户。)

表达善意——In consideration of the difficulty you mentioned and of the good relations between us, we have persuaded our mill to accede to your request for cancellation of this particular contract although this should not have been done after the completion of production arrangement.

(尽管在厂方安排好生产后不应撤销合同,但考虑到你方所述困难和我们之间良好关系,我们已说服厂家同意你方撤约要求。)

Our manufactures are of the opinion that by a few trace of rust no harm could be done to those spare parts. They are not precision instruments after all, which could need different packing. In consequence, we consider it different to file a claim against the manufactures. However, we fully realize the awkward position in which you are placed, and in view of our friendly relations, we will offer you a discount of 3%.

(厂方认为一点锈斑无损于这些零件,它们毕竟不是要个别包装的精密仪器。因此,我们认为向厂方提出索赔是困难的。然而,我们完全理解你方所处的困境,并考虑到我们间的良好关系,我们愿意给予放方 3% 的折扣。)

### 3. 求实性

撰写商务信函要掌握好语言表达的分寸,不能随意杜撰、虚构、言过其实、哗众取宠。写作态度及文风上要求客观,实事求是,讲究信誉。传达的信息要真实、可靠,绝对不能弄虚作假,欺骗客户。可以说,能否正确撰写措辞严谨,客观真实,礼貌得体的商务信函,直接关系到树立企业良好的信誉形象,发展双方业务关系。例如:

From the 1<sup>st</sup> of next month, the prices of all our products will be raised by 10%, we regret this, but increase of price has become unavoidable in view of the rising costs of labour and raw materials.

We think that even with this increase our products are still slightly lower in price than those of our competitors in this field, and we believe that sales will not be affected.

(从下个月一日起,本公司所有产品的价格将提高 10%,兹对此事感到遗憾。但鉴于劳力和原料成本的上涨,价格上涨是不可避免的了。

我方认为,虽然涨价了,本公司产品仍然比同业竞争对手的价格稍为便宜,相信销路不

会受到影响。)

A comparison with other similar makes will convince you that there is no merchandise of a comparable performance on the market at this price. This conviction seems to be confirmed by the number of orders we are taking every day.

(和其他类似的产品相比较,确信以此价格,在市场上没有可与之匹敌的商品。从我方每天收到的订单数目来看,这是可以确定的。)

It is designed in modern lines and gives, without any increase in fuel consumption, 20% more efficiency the other makes.

(本机器为最新式的设计,不需要增加任何燃料消耗,却比其他产品的效率高上两成。)

#### 4. 专业性

国际经济贸易是涉及面广、内容复杂、专业性很强的一门学科。有其鲜明的特点及内在规律。其写作非有专业知识之人不能胜任。这种专业性主要表现在: A. 文章内容的针对性和限定性; B. 商务信函文体的规范性和特定性; C. 专业背景知识、专业术语、统计数据使用的频繁性和广泛性。俗话说,隔行如隔山。这也就是为什么具有良好英语语言基础的人却往往对撰写商务信函感到棘手的原因。例如:

As for Shortage Risk, it is included in All Risks as per Ocean Marine Cargo Clause of the People's Insurance Company of China; there is not necessary to cover it separately. The formula for calculating CIF value is as follows:

$$\text{CIF} = \frac{\text{CFR}}{1 - [\text{rate of premium} \times (1 + 10\%)]}$$

CFR value: US \$ 40 000

Rate of premium: All Risks 0.65%

War Risk 0.04%

$$\begin{aligned} \text{CIF} &= \frac{40\,000}{1 - [0.0069 \times (1 + 0.10)]} = \frac{40\,000}{1 - 0.00759} \\ &= \frac{40\,000}{0.99241} = 40\,305.92 \end{aligned}$$

i. e. USD 305.92 being the premium.

(至于缺量险,根据中国人民保险公司海洋运输货物保险条款,它已经包括在一切险之中,因此无需另行投保。到岸价的金额计算公式如下:

成运费金额: 40 000 美元

保险费率: 一切险 0.65%

战争险 0.04%

$$\begin{aligned} \text{到岸价} &= \frac{40\,000}{1 - [0.0069 \times (1 + 0.10)]} = \frac{40\,000}{1 - 0.00759} \\ &= \frac{40\,000}{0.99241} = 40\,305.92 \end{aligned}$$

即保险费为 305.92 美元)

We shall require 2 shipped, freight paid, Conference Line B/L preferably in our name to order. Party to be notified must be shown on B/L as: CLIPPER TRADING CO. PTY. LTD., P. O. BOX414, SYDNEY SOUTH, N. S. W.

(我们需要航运公会船公司的已装船, 运费已付, 凭我公司指示的提单两份。提单须注明: 澳大利亚, 悉尼, 邮政信箱 414 号, 克里帕贸易有限公司为通知方。)

We confirm our telex of yesterday, reading as follows:

CNTRCT 12345 100CTNS LAMPS N ACCESSORIES ARVD GOOD CONDITN EX REDSTAR. HOWEVR REGRET TO FIND CTN28 CONTAIND 180XA-1702 SOCKETS AS AGAINST 200 STATED PACKG LIST WHILE CTN62XB-1283 PLUGS 20 IN EXCESS DOUBTLESS PACKG ERROR UR END WE CNT DLV LAMPS WTH INCOMPLETE ACCESSORIES TO ENDUSERS PLS SEND 20 SOCKETS BY PARCEL POST TO REACH HR LATEST SEP/25 MEANWHILE U MAY DEDUCT 20 PLUGS FRM DLVY AGAINST NEXT ORDER

(兹确认我公司昨日电传, 内容如下:

第 12345 号合同项下, 由“红星”号货轮装运的 100 个纸板箱电灯及配件收悉, 货物表面状况良好。然而, 我们遗憾地发现, 第 28 号箱仅有 180 个 XA-1702 型插座, 与装箱单注明的数量“200”不符; 而第 62 号箱的 XB-1283 型的插头却多出了 20 个。毫无疑问, 这是贵公司的失误。因为我们不可能把配件不全的电灯发送给我们的最终用户, 故烦请贵公司在 9 月 25 日前用包裹邮寄给我方 20 个插座, 并从下次订单中扣除 20 个插头。)

## 二、商务信函的语言风格可以用 5 个“C”表示

各体英语各有其典型的表达方式, 只有熟悉这种表达方式才有助于理解它们的内容。在语言的使用方面, 与其他各体英语一样, 商务信函的语言也是运用大量的按照普通方式运用的基本词汇, 基本句式, 基本表达手段, 即共核语言 (common core), 其通常用法构成语言的常规 (norm), 而我们研究的则是这种文体的特殊用法对这类常规的某些变异 (deviation)。

我们在前面谈到, 商务信函主要是在国际经济贸易交往的特定场景中所使用的“商业性语言”, 是一种“各体英语”, 这种文体特征决定了其语言风格。国际贸易及金融市场的瞬息万变, 高科技通讯手段以及信息产业化的迅猛发展, 使每个商人都懂得“时间就是金钱”的道理。在这种特定社会环境下产生的商务信函的语言, 就是力求避免冗长, 繁琐, 词不达义; 力求省时, 省钱, 高效, “事半功倍”。古人反对“文浮于理, 未胜于本”, 孔子主张“情欲信, 辞欲巧”。因此, 了解商务信函的语言风格是提高撰写这类信函能力的一个基本途径。

归纳起来, 商务信函的语言风格可以用五个“C”来表示:

### 1. Correct (正确)

与其它的文字创作没有区别。扎实的英语语言基本功是撰写商务信函的前提。没有语法错误是最基本和首要的要求。除此之外, 词汇, 结构, 特殊表达法, 专业知识等因素也影响信函的正确性。例如:

语法错误: This will help cement our business **relation**. (误)

This will help cement our business **relations**. (正)

(这将有助于加强我们的业务关系。)

Payment **will** be made by an HC at sight. (误)

Payment **shall** be made by an HC at sight. (正)

(须用即期信用证付款。)

选词错误: We hope you will direct more effects to further **promotion of** the product that you have dealt in for years. (误)

We hope you will direct more effects to further **sales of** the product that you have dealt in for years. (正)

(我们希望你对你经营多年的产品进一步努力推销。)

To avoid subsequent amendment, please **make** the L/C stipulations exact **according to** the terms in the S/C. (误)

To avoid subsequent amendment, please **see it to that** the L/C stipulations exact in **exact accordance with** the terms in the S/C. (正)

(为了避免以后的修改, 请注意信用证的规定要与销售确认书的条款完全一致。)

结构错误: We feel **regrettable** that we failed to ship the goods within the contracted time. (误)

**It is regrettable that** we failed to ship the goods within the contracted time. (正)

(很遗憾, 我们未能在合同规定的时间内装出该货。)

固定表达法错误: Direct steamers to your port at present are **few and far away**. (误)

Direct steamers to your port at present are **few and far between (or: far off)**. (正)

(目前到你方港口的直达船稀少。)

We would ask you to **pay** our draft. (误)

We would solicit the favour of **your kind protection to** our draft. (正)

We would ask you to give our draft **your kind protection**. (正)

(惠请对汇票予以承兑为荷。)

We confirm our offer **of** 1000 MT Aluminium Ingots CIF Toronto. (误)

We confirm our offer **for** 1000 MT Aluminium Ingots CIF Toronto. (正)

(兹确认我方报盘, 1000 公吨铝锭, 多伦多到岸价。)

专业知识错误: Ls/C with the details should reach us **15 d/s** preceding the date of shipment.  
(误)

Ls/C with the details should reach us **one month** preceding the date of shipment. (正)

(载明详细内容的信用证应在装运期前一个月抵达我方。)

We would appreciate your extending the shipment date and the validity of your L/C No. 123 to **31<sup>st</sup> Jan.** (误) We would appreciate your extending the shipment date and the validity of your L/C No. 123 to **31<sup>st</sup> Jan. and 15<sup>th</sup> Feb. respectively.** (正)

(烦请贵公司把第 123 号信用证的装运期和有效期分别展到为 1 月 31 日和 2 月 15 日。)

## 2. Clear (清楚)

信函要写得清楚明了。含混不清、模棱两可的内容, 一方面, 极易引起对方误解; 另一方面, 就算是非常重要的信息, 也可能无法让对方有所反应。为了解释清楚, 难免要重复写信, 从而浪费时间, 甚至错过交易的良好时机。请对比下列句子, 哪一个更清楚呢?

The line is estimated to arrive at your port **after** 20 days. (误)

The line is estimated to arrive at your port **in** 20 days. (正)

(该货轮估计 20 天后抵达你方港口。)

They bought 100 computers in New York from a computer company which **cost** US \$ **10 000.** (误)

They bought 100 **computers for** US \$ **10,000** from a computer company in New York.  
(正)

(他们在纽约一家电脑公司里买了 100 台价值 1 万美元的电脑。)

## 3. Concise (简洁)

信函要写得清楚明了, 要摒弃陈词滥调。太复杂的措辞, 冗长、繁琐的句型使人无暇和有耐心地读完。只有内容简洁, 一事一段的信函才更有吸引力。请比较下列句子, 哪一个更简洁呢?

We will be put into a favorable situation if you may pass your order to us in large quantities. (误)

(如果贵方公司给本公司大量订单, 本公司将受惠无穷。)

Please give us your large order. (正)  
(请惠赐大量订单。)

**In the event that you speak to Mr. Wood in regard to production please ask him to give consideration to the delivery schedule. (误)**

If you speak to Mr. Wood **about** production, please ask him to **consider** the delivery schedule. (正)  
(如果你与伍德先生谈及生产事宜时, 请让他考虑以下发货时间问题。)

#### 4. Considerate (考虑对方的立场)

在撰写商业信函时, 应该站在对方的角度 (you attitude), 以客户的立场来考虑和处理问题。正如一个经济学家认为 business 在拼法上就把 “u” (you) 放在 “i” (I) 的前面。这种站在对方立场, 以理性的态度诱之以利, 是非常重要的理论, 也是一封成功的商务信函的秘诀。请看下列句子:

We will send the goods by next week. (误)  
(本公司将在下周前寄出货物。)  
You will receive the goods next week. (正)  
(贵公司可在下周前收到货物。)

在商务信函中运用 “you attitude” 的表达法随处可见。例如:

Your prompt reply will be highly appreciated. (请速复为荷!)  
Please let us have your offer for the said goods. (请对该货报盘。)  
Your enquiry of January 10, 1998 has been referred to us.  
(贵公司 1998 年 1 月 10 日的询盘已被转交给本公司。)  
Attached to this letter you will find our pro forma invoice No. 123 in triplicate covering 1000 MT tin plates.  
(随函附上本公司第 123 号, 有关 1000 公吨马口铁的形式发票一式三份。)

#### 5. Courteous (礼貌)

假定设定基本礼仪为最低水平, 极度的关怀为最高水平, 那么, 商业信函所采取的态度就应该介乎于二者之间。恰当的语言使用 = 客气的程度。然而, 在撰写信函时, 意识到自己的措辞不得体, 有失礼貌的人却不多, 特别是在遇到麻烦时, 就更加 “情绪化”, 言辞也就越发 “无礼” 起来, 以至于损害了双方的合作关系。如何避免这种情况呢?

I) 提出异议, 不能 “直截了当” —— 要 “间接地” 或 “通过第三方” 提出, 例如:  
Your letter of April 4 is beyond our understanding. (误)  
(你方 4 月 4 日来函内容让人无法理解。)  
If we understand your letter of April 4 correctly, …… (正)  
(如果我们对贵公司 4 月 4 日来函内容没有误解的话, ……)



Your packing is not fit for ocean transportation. (误)

(你方包装不适合海洋运输。)

We venture to say that the packing needs improvement. (正)

(我们冒昧地说, 此包装需要改进。)

We have enquired of some of our clients about the packing in question. They prefer wooden cases to cartons for future shipment. (正)

(我们就有关的包装问题询问过我们的客户, 对今后装运的货, 他们宁愿要木箱而不要纸板箱。)

You failed to confirm the size of the dress. (误)

(贵方尚未确认服装的尺寸。)

Please confirm the size of the dress. (正)

(请确认服装的尺寸。)

I) 多用过去进行时, 过去时和被动语态表达客气。

例如, 同样是让对方对本公司的新产品惠赐订单, 由于时态不同, 客气程度也不同。按现在、过去、过去进行时的顺序, 越后面越客气。请对比下列句子:

(A) (直截了当的说法)

Can we have your order for our new product?

(B) (标准的客气说法)

Could we have your order for our new product?

Could we possibly have your order for our new product?

It is possible for us to have your order for our new product?

(C) (间接地非常客气的说法)

Would it be possible for us to have your order for our new product?

We were wondering if we could have your order for our new product?

过去时表示请求似乎发生在过去, 给对方留有拒绝的余地; 而进行时则表示一时的想法, 从而减轻了给对方面子造成的威胁。因此, 高务信函中经常使用进行时和过去时。如:

I was wondering whether…… (不知能否)

I was thinking of…… (我刚才在想……)

We are anticipating your early reply. (望早复)

We are looking forward to hearing from you soon. (盼早复)

被动语态强调事实本身, 同时还可以避免直接提到对方或自己, 这样可以免去许多尴尬。如:

It is regretted that…… (很遗憾, ……。这是给自己留面子的说法)

……, if it can be done. (如有可能的话。这是给对方反复留有余地的说法。)

It is hoped that…… (希望……这是给双方留有余地的说法。)