

# THE FORBES BOOK OF GREAT BUSINESS LETTERS



## 福布斯 经典商务信函

[美] 艾里克·布鲁恩 / 编

本杰明·富兰克林、亨利·福特、托马斯·沃森、约翰·洛克菲勒、  
杰克·韦尔奇、比尔·盖茨、史蒂夫·乔布斯……

200余位商业巨擘，亲手为我们撰写的商务信函。



中信出版社  
CHINA CITIC PRESS



THE  
**FORBES**  
**BOOK OF**  
GREAT BUSINESS  
**LETTERS**



**福布斯**  
**经典商务信函**

[美] 艾里克·布鲁恩 / 编  
史国强 汪笑男 / 译

### 图书在版编目 (CIP) 数据

福布斯经典商务信函(Ⅲ)/[美]布鲁恩编;史国强等译. —北京:中信出版社,2006.4

书名原文:The Forbes Books of Great Business Letters

ISBN 7-5086-0607-8

I. 福… II. ①布… ②史… III. 经济与管理-商务贸易-财经写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 016029 号

The Forbes Book of Great Business Letters edited by Erik Bruun

Copyright © 2001 Black Dog & Leventhal

FORBES is a registered trademark. Its use is pursuant to a license agreement with Forbes Inc.

Simplified Chinese translation edition published by China CITIC Press.

ALL RIGHTS RESERVED.

本书系美国 Black Dog & Leventhal Publishers 授权,北京版权代理有限公司代理。

### 福布斯经典商务信函(Ⅲ)

FUBUSI JINGDIAN SHANGWU XINHAN (Ⅲ)

编 者:[美]艾里克·布鲁恩

译 者:史国强 汪笑男

策 划 者:中信出版社策划中心

出 版 者:中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者:中信联合发行有限责任公司

承 印 者:北京牛山世兴印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16 印 张:20 字 数:330千字

版 次:2006年4月第1版 印 次:2006年4月第1次印刷

京权图字:01-2005-1888

书 号:ISBN 7-5086-0607-8/F·1007

定 价:33.00元

### 版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。

服务热线:010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail:sales@citicpub.com

author@citicpub.com

## 前 言

每天都有数不清的商务信函。这些信函是商业的生命，但只有务实的、合理的、简明的商务信函，才算得上佳作。

“每一段都要一清二楚，不能模棱两可，要让世界上即便是愚笨至极者也不会误读，不必读两遍才能看懂。”切斯特菲尔德伯爵如此忠告，“商务信函要高雅简约，关键在于用心而非用力的多少。”

但是，简洁不等于简单，而且即使是完美的商务信函，与之无关的人也不会对其有兴趣。经典商务信函讨论的不是手边的某一件事，本书收录的信函所能告诉我们的不仅是信中涉及的内容，信中讨论的主题包罗万象，反映的历史事件与我们今日的生活方式依然息息相关。

本书所收信函首先都与商业有关，其次至少要符合以下三个附加条件中的两个：文字优美、历史趣味浓厚、主旨鲜明。富兰克林写给年轻商人的忠告和比尔·盖茨为敦促苹果电脑公司注册麦金托什程序发出的通函，符合以上四个条件。

选编过程也有麻烦，其中之一就是：怎样界定商务信函。好像所有的商务信函都要谈论金钱，这是不言自明的基础。但是一个人在商海打拼的目的不仅仅是为了赚钱，选择如何度过我们的职业生涯反映出我们对自身角色的定位以及我们如何同他人相处。亚伯拉罕·林肯在美国内战期间写给将军的信，敦促、鼓励他们勇敢作战，称得上人事管理方面的典范，但这些信与商业无关。

《福布斯》杂志在刊头上写着“读书贵在理解”。杂志每一期都用一页的篇幅收录别人说过的话，题目是《商业生活思考》。对福布斯家族来说，商业所包含的责任远不止盈利多少。商界中的完美人生不可缺少觉悟、理解与人文精神，经典商务信函也理应如此。

## 目 录

### 竞争 篇

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 乔治·梅致信约瑟夫·柯蒂斯         | 003 |
| 关于竞争策略写给J.D.洛克菲勒的信    | 004 |
| P.D.阿穆尔致信儿子奥格登和菲尔·阿穆尔 | 006 |
| 英波石油公司为波斯湾石油展开竞争      | 008 |
| 小艾尔弗雷德·P·斯隆致信通用汽车公司总裁 | 010 |
| 威廉·伦道夫·赫斯特写给编辑的信      | 013 |
| 小托马斯·J·沃森致信IBM科研部     | 015 |
| 雷·克罗克致信麦当劳员工          | 016 |
| 大卫·奥格威致信奥美集团公司董事会     | 018 |
| 罗杰·恩里科致信百事可乐员工        | 019 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 理查德·布兰森和洛德·金之间的通信 | 021 |
| 赫伯·凯莱赫致信西南航空公司员工  | 023 |
| 杰克·韦尔奇致信股东、顾客和雇员  | 025 |
| 汤姆·帕奎因致信网景工程师     | 035 |

## 商业与政府 篇

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 科尔伯特致信路易十四             | 039 |
| 乔·肯尼迪致信J.F.肯尼迪         | 041 |
| W.哈里森致信撒迪厄斯·史蒂文斯       | 042 |
| 高平致信依莱休·鲁特             | 044 |
| 约翰·梅纳德·凯恩斯致信富兰克林·D·罗斯福 | 046 |
| 大卫·萨尔诺夫致信富兰克林·D·罗斯福    | 053 |
| 乔治·托马斯上校致信阿道夫·希特勒      | 056 |
| 约翰·肯尼思·加尔布雷思致信J.F.肯尼迪  | 059 |
| 小J.B.李致信国会议员埃德·福尔曼     | 061 |
| 李·艾科卡致信全国制造商协会         | 063 |

## 苦役 篇

|                    |     |
|--------------------|-----|
| P.T.巴纳姆致信摩西·S·比奇   | 067 |
| 詹姆斯·吉本斯主教致信西姆斯尼大主教 | 068 |
| 尤金·V·德布斯致信弗兰克·X·霍尔 | 073 |
| 乔治·F·贝尔致信威廉·F·克拉克  | 075 |
| 读者致信《犹太人每日进步报》编辑   | 076 |

## 赞扬与抱怨 篇

### 赞 扬

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 马克·吐温致信纽约西部联合公司总裁 | 081 |
| 大卫·休谟致信亚当·斯密      | 085 |
| 帕斯科-基瓦尼斯俱乐部致信杜邦公司 | 087 |
| 大卫·奥格威论天才         | 089 |
| 可口可乐顾客致信可口可乐公司    | 091 |
| 西南航空公司乘客致信赫伯·凯莱赫  | 093 |

### 抱 怨

|                  |     |
|------------------|-----|
| 乔恩·舒伯特致信西南航空公司员工 | 095 |
| 查尔斯·狄更斯致信钟表匠     | 097 |
| 马克·吐温致信哈特福德煤气公司  | 098 |
| “拉兹洛·托特”致信金海豹公司  | 100 |

## 新边疆 篇

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 克里斯托弗·哥伦布致信费迪南德和伊莎贝拉 | 105 |
| 亨利七世致信约翰·卡伯特         | 109 |
| 富格尔银行联络员致信阿德尔盖斯先生    | 111 |
| 乾隆致信英王乔治三世           | 113 |
| 托马斯·杰斐逊致信梅里韦瑟·刘易斯    | 115 |
| 关于加利福尼亚淘金热的通信        | 117 |
| 杰夫·拉斯金致信史蒂夫·乔布斯      | 122 |

## 新思想 篇

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 威廉·费希特论古登堡的印刷机                    | 127 |
| 马丁·范布伦致信安德鲁·杰克逊                   | 128 |
| 路易·巴斯德写给孩子们的信                     | 130 |
| 托马斯·阿尔瓦·爱迪生致信J.伍德·怀特              | 132 |
| 奥维尔·怀特写给爸爸的信                      | 134 |
| 大卫·萨尔诺夫论无线电和电视的未来                 | 135 |
| 迈克尔·J·卡伦致信克罗格公司总裁                 | 143 |
| 比尔·盖茨和杰夫·雷克斯致信约翰·斯卡利和琼-路易斯·<br>加斯 | 147 |
| eBay公司写给客户的信                      | 151 |

# Contents

## THE COMPETITIVE EDGE

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>George May</b> to Joseph Curtiss                               | 157 |
| <b>Letters</b> to John D. Rockefeller on Cut-Throat Tactics       | 158 |
| <b>P.D. Armour</b> to Sons Ogden and Phil Armour                  | 160 |
| <b>Anglo-Persian Oil Company Competes</b> for Oil in Persian Gulf | 162 |
| <b>Alfred P. Sloan, Jr.</b> , to General Motors Executives        | 164 |
| <b>William Randolph Hearst</b> to His Editors                     | 168 |
| <b>Thomas J. Watson, Jr.</b> , to IBM Research Department         | 170 |
| <b>Ray Kroc</b> to McDonald's Operators                           | 171 |
| <b>David Ogilvy</b> to Ogilvy & Mather Board of Directors         | 173 |
| <b>Roger Enrico</b> to Pepsi Personnel                            | 174 |
| <b>Richard Branson</b> and Lord King Correspondence               | 175 |
| <b>Herb Kelleher</b> to Southwest Airlines Employees              | 177 |
| <b>Jack Welch</b> to Shareholders, Customers and Employees        | 178 |
| <b>Tom Paquin</b> to Netscape Engineers                           | 187 |

## BUSINESS AND GOVERNMENT

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Jean Baptiste Colbert</b> to Louis XIV                   | 191 |
| <b>Joe Kennedy</b> to John F. Kennedy                       | 193 |
| <b>W. Harrison</b> to Thaddeus Stevens                      | 194 |
| <b>K. Takahira</b> to Elihu Root                            | 196 |
| <b>John Maynard Keynes</b> to Franklin D. Roosevelt         | 198 |
| <b>David Sarnoff</b> to Franklin D. Roosevelt               | 207 |
| <b>Colonel Georg Thomas</b> to Adolf Hitler                 | 210 |
| <b>John Kenneth Galbraith</b> to John F. Kennedy            | 213 |
| <b>J. B. Lee, Jr.</b> , to Congressman Ed Foreman           | 215 |
| <b>Lee Iacocca</b> to National Association of Manufacturers | 217 |

## BEASTS OF BURDEN

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| <b>P.T. Barnum</b> to Moses S. Beach                  | 221 |
| <b>James Cardinal Gibbons</b> to Cardinal Simeoni     | 222 |
| <b>Eugene V. Debs</b> to Frank X. Holl                | 227 |
| <b>George F. Baer</b> to William F. Clark             | 229 |
| <b>A Reader</b> to <i>Jewish Daily Forward</i> Editor | 230 |

## COMPLIMENTS AND COMPLAINTS

### Compliments

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| <b>Mark Twain</b> to New York Western Union President | 235 |
| <b>David Hume</b> to Adam Smith                       | 238 |
| <b>Pasco Kiwanis Club</b> to DuPont Company           | 240 |
| <b>David Ogilvy's</b> Observations on Talent          | 242 |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| <b>Coca-Cola customers</b> to Coca-Cola              | 244 |
| <b>Southwest Airlines Customers</b> to Herb Kelleher | 246 |

## Complaints

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| <b>Jon Shubert</b> to Southwest Airlines Employees | 248 |
| <b>Charles Dickens</b> to Clockmaker               | 250 |
| <b>Mark Twain</b> to Hartford Gas Company          | 251 |
| <b>"Lazlo Toth"</b> to Gold Seal Co.               | 252 |

## NEW FRONTIERS

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| <b>Christopher Columbus</b> to Ferdinand and Isabella | 257 |
| <b>Henry VII</b> to John Cabot                        | 262 |
| <b>Fugger Correspondent</b> to Signor Adelgais        | 264 |
| <b>Ch'ien Lung</b> to George III                      | 266 |
| <b>Thomas Jefferson</b> to Merryweather Lewis         | 269 |
| <b>Letters</b> of the California Gold Rush            | 271 |
| <b>Jef Raskin</b> to Steve Jobs                       | 277 |

## NEW IDEAS

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>William Fichet</b> on the Gutenberg Printing Press                   | 281 |
| <b>Martin Van Buren</b> to Andrew Jackson                               | 282 |
| <b>Louis Pasteur</b> to His Children                                    | 284 |
| <b>Thomas Alva Edison</b> to J. Wood Wright                             | 286 |
| <b>Orville Wright</b> to His Father                                     | 288 |
| <b>David Sarnoff</b> , on the Future of Radio and Television            | 289 |
| <b>Michael J. Cullen</b> to President of Kroger                         | 298 |
| <b>Bill Gates and Jeff Raikes</b> to John Sculley and Jean-Louis Gassée | 302 |
| <b>eBay</b> to eBay Customers                                           | 306 |

# 竞争 篇



乔治·梅  
致信约瑟夫·柯蒂斯

“我们来晚了”

在商场中有时不去投资也不失为明智之举。下面这封信出自一位铸币制造商代理人，他于1849年黄金热时来到加利福尼亚。他原打算在日渐繁荣的社区内开一家商店，以此赚钱。然而他的希望破灭了，因为他和他的合伙人发现他们太晚了，太小了，与外界也没有那么多关系，无法办一家成功的钱币公司。当时的竞争过于激烈。

1849年11月20日

在收到这封信之前，你可能已收到我的上一封信，信中告知你我即将抵达。很遗憾地告诉你，我们曾考虑的计划是前景渺茫的，兰德尔和我本人认为冒险一试并非上策。首先我们来晚了——从事造币的时机已经过去。如今加利福尼亚已有四家造币厂，赚钱的只有两家。一家是默菲特公司，另一家是矿工银行，两家（尤其是后一家）都有雄厚的资金。如果做计划的时候我们已经来到这里，可能我们已经成功了，但现在肯定是为时已晚。

有十几家小买卖把生意都交给了国家，完全退出了。所有的大商人和其他大商号，出于自身利益，利用自身影响与政府作对。在当地造币，然后流通，还不如买完钱运到美国更符合大商号的利益，所以，除非联营，办起几座大厂子（我们办不到），这边的硬币要流通起来也很难。一家造币厂的代理人，大约带了20 000美元的资本，刚从新英格兰赶过来。他是我的好朋友，他告诉我说，他们能否投资，也颇费踌躇。默菲特公司和矿工银行有大量硬币流通，前者的流通主要是通过赌徒来完成的，这些人在这流通的钱比别人多。矿工银行资金雄厚，有大量的房地产，可以和政府的硬币通兑。

## 关于竞争策略 写给 J.D.洛克菲勒的信

“我们的公共形象不要招致别人的嫉恨”

也许洛克菲勒可以称为历史上最不择手段的商人。19世纪60年代，西弗吉尼亚炼油业一片繁荣，这时的洛克菲勒在克利弗兰只有一座小炼油厂，他从此起家，25年后他的美孚公司几乎控制了整个石油产业。

洛克菲勒本人确信他的行为是石油产业健康发展所必不可少的，但是他不择手段的经营方式也很有传奇色彩。在下面的第一封信中，美孚石油公司的代表向洛克菲勒解释，美孚是怎样阻止一个小对手小刘易斯·埃默里，不让他的输油管线通向铁路。美孚石油公司以其巨大的货运量为铁路提供运输石油产品的生意，所以美孚可以有效地迫使铁路拒绝为其竞争者提供服务，不然就可能丢掉美孚的生意。

写第二封信的人是一家小石油公司的老板，他过去诅咒美孚石油公司，如今想把公司卖给洛克菲勒，以此变成美孚的股东，与其分利。第三封信是美孚执行总裁威廉·G·渥顿写的，信中提到洛克菲勒采取的手段有损公司名誉，渥顿提议制定一套有益于石油生产商的分利计划。尽管渥顿请求洛克菲勒做事手下留情，但后者的做事方法并未因此有所收敛。

约翰·D·阿奇博尔德致约翰·D·洛克菲勒

1892年7月19日

我们又与安大略西北公司的人见了几次面，觉得在与他们达成可能的谅解方面有所进展。现在可以完全肯定，他们与埃默里一派没有实质性接触，我们认为他们现在已经相信他们与埃默里一派讨论的价格低到了荒唐的地步，没有人想以这种无利可图的价格做生意。我们已给他们提出一个为期5年的计划，这个星期等他们的答复。我们的建议是，我们用他们的铁路线每年运送400 000桶石油，若达不到这一数量，按现行价格赔付10%。对他们来说这个条件是非常宽松的。

约翰·D·阿奇博尔德

1888年6月10日

在石油市场里我是个穷鬼，这个买卖我做了8年。这8年间，我和其他人无时不在诅咒美孚石油公司——诅咒的声音又高又响。美孚石油公司挨了这么多骂，可它依然存在，继续聚集大量财富。如今市场毫无指望，我的职业也丢了，所以我得出结论，明智之举是不要再谩骂美孚石油，而是从那里得到肥缺。

P.O.劳纳

1887年5月24日

我们取得了商业史上空前的成功，全世界都知道我们的名字，我们的公共形象不要招致别人的嫉恨。在别人眼里我们是邪恶、狠心、压迫、狠毒的代表（我们认为这是不公平的），别人斜起眼睛看我们，用不屑的口吻谈论我们。虽然有些人吹捧我们，那是为了钱，我们对此很不屑，这让我们的心更硬了。写这番话不是愉快的事，因为我们一直渴望在商业生活中得到一个光彩的位置。你我都不希望得到这样的名声；我们都希望在友善中得到一个位置，像重荣誉讲感情那样高尚的人……

别对我的话置之不理，好好想一想，然后跟洛克菲勒太太谈谈——她是世界上优秀的女性。如果公众舆论有所转变，看到自己的丈夫受人尊敬，受人祝福，她会有多高兴。愿主的智慧助我们生出爱人之心，指引此刻的你……如果能为工作的人们在这方面尽一份力量，全世界将为之欢欣鼓舞。

威廉·G·渥顿



P.D.阿穆尔

## 致信儿子奥格登和菲尔·阿穆尔

“稍稍留心支持与帮助公司”

菲利浦·D·阿穆尔1867年在芝加哥建起一家肉制品加工厂，30年后他的企业成为世界上最大的猪肉加工厂。公司获利丰厚，但阿穆尔的屠宰厂名声不佳，这为辛克莱的长篇小说《丛林》提供了创作原型，小说描述了芝加哥可怕的工作环境。

6年之后阿穆尔去世，他的两个儿子接过公司，阿穆尔在写给他们的信中指出，在公司上下实行市场与促销这样一套道德体系是十分必要的。

1895年4月1日

我亲爱的奥格登和菲尔：

昨天参加完凯里的葬礼，密尔沃基和圣保罗铁路公司总监厄尔林先生和我一起乘车回来，我们在谈话中提到一件小事，从中可以看出为什么铁路还不太成功。这件事给我很大触动，我认为其中的内容也适用于肉食品加工业。

厄尔林先生说，上个星期在明尼阿波利斯时，他走进离车站不远的一家小雪茄店买了几根雪茄。点着一支烟后他和店主攀谈起来问他生意怎么样，店主说不错，在密尔沃基和圣保罗铁路公司都有他的生意，买卖量确实大得很，事实上，那几乎也是他的全部生意。

接着厄尔林问那些雪茄是从哪儿进的货，店主说“从纽约”。他接着又问是怎么运输的，店主回答说“通过伯灵顿公路”。

“你的顾客都是从圣保罗得来的，但你反倒成了伯灵顿的客户。你没从伯灵顿公路上得到过一笔买卖啊！”

“噢，可不是嘛，”卖雪茄的人说，“不过我从来没想到。圣保罗人从来也没问过我用不用他们的铁路运货啊。”

厄尔林先生说在铁路运输业里有一个基本原则是一致的——铁路上的人，