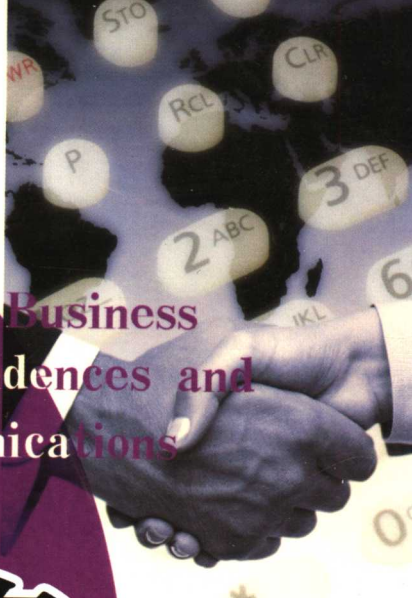


A hand in a white sleeve is shaking over a globe. The globe is covered with various letters and numbers, including 'STO', 'CLR', 'RCL', 'P', '2 ABC', '3 DEF', '6', 'IKL', and '0'.

International Business
Correspondences and
Communications

国际商务 函电与沟通

刘志伟 编著

对外经济贸易大学出版社

国际商务函电与沟通

International Business
Correspondences and Communications

刘志伟 编著

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目(CIP)数据

国际商务函电与沟通 = International Business Correspondences and Communications/刘志伟编著. —北京:对外经济贸易大学出版社,2005

ISBN 7-81078-502-8

I. 国... II. 刘... III. ①国际贸易-英语-电报信函-写作②国际贸易-英语-口语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081973 号

© 2005 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

国际商务函电与沟通

International Business Correspondences and Communications

刘志伟 编著

责任编辑:戴菲

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码:100029

网址:<http://www.uibep.com>

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸:140mm×203mm 18 印张 451 千字

2005 年 8 月北京第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-502-8

印数:0 001—8 000 册 定价:31.00 元

前言

本书由国际商务沟通基础理论篇和国际商务函电实务篇共 24 章组成。1 至 12 章为基础理论篇,本篇结合实例从理论上阐述了进行高效率国际商务沟通与函电写作的方法和技巧以及相关的知识。13 到 24 章为商务函电实务篇,主要结合大量函电范文介绍了与国际商务有关的主要业务函电写作方法和相关知识。

本书理论结合实际,理论阐述深入浅出,案例范文新颖翔实,基本内容使用英文撰写,对一些名词和专业术语则适当辅以中文解释,在每章后面都有中文注释、中英文对照的常用词句和习题及参考答案。所以,本书特别适合用作高等学校国际贸易、国际商务、国际经济、国际金融、国际会计、市场营销、商业经济管理、公共管理、公共关系、人事管理、旅游管理、涉外高等文秘等专业的双语教学用书,也适合作为大专院校经济与管理类其他专业方向的教材,对于从事对外贸易和对外经济工作的业务人员、在外公司和中外合资企业工作的管理及业务人员、从事招商引资的工作人员等都是很实用的参考书。

2004 年我国国内生产总值(GDP)达到 1.651 万亿美元,而进出口总额达 1.255 万亿美元^①,居世界第三位。中国国民经济开放度(进出口额/GDP)达到 70%。2003 年中国接受的外国直接投资(FDI)达到了 530 亿美元,首次超过了美国接受的 399 亿

^① 国家统计局. 中华人民共和国 2004 年国民经济和社会发展统计公报. 2005
-02-28

美元,成为全球接受外国直接投资最多的国家^①。2004年中国新批准设立外商投资企业43664家,合同外资金额1534.79亿美元,同比增长33.38%^②。有关研究表明,在外资企业和国内其他涉外经济部门的工作人员,平均每天大约70%以上的工作时间要用于撰写信件、传真、电子邮件和报告,打电话,参加会议等函件撰写和商务沟通活动当中。在当今信息化高度发达,国际商务活动日益增多情况下,每天都有成千上万的商务函件和电话等来往于世界各地。而且,英语也几乎成了当今通用的国际商务语言。

以上这些数据和研究显示,中国经济与世界经济的融合、国际商务交往活动的迅猛增长,迫切需要一大批能熟练地使用英文进行国际商务沟通的经营管理人才。因此,希望本书的出版能更好地满足高等学校教学和各级实际工作部门人才培训的需要,并能帮助从事涉外商务工作的广大从业人员进一步提高用英文进行国际商务沟通和函电写作的水平。

本书是编著者十多年来在北京科技大学从事国际商务沟通与国际商务函电教学与研究以及亲自参与大量国际商务咨询和实践活动的基础上写成的。付晶晶、韩晓凡参与了本书的资料整理和撰写工作。全书由刘志伟负责编著。

Herbert M. Gabriel 博士、张群教授、贾建华教授、刘澄教授和刘莲英副教授以及很多专业外贸公司和外国公司的朋友等对本书的编著给予了大力支持和帮助,在此深表感谢。

水平所限,书中谬误之处恳请读者不吝赐教。

作 者

2005年5月于北京

① 中国成为接受外国直接投资最多的国家. 新华社. 北京. 2004年7月4日

② 中华人民共和国商务部统计资料, 2005年1月

Table of Contents

目 录

PART ONE ABC to International Business Communications 第一篇 国际商务沟通基础篇

Chapter 1 Introduction to International Business Communications

国际商务沟通概述 3

1.1 Communication and Its Importance

商务沟通及其重要性 3

1.1.1 Lifeblood of Organization 组织的活力源泉 4

1.1.2 Essentials of Personal Promotion 个人晋升的要件 4

1.2 Internal Communication 内部沟通 5

1.3 External Communication 外部沟通 6

1.4 Process of Communication 沟通的过程 7

1.5 Methods of Communication 沟通的方法 12

1.5.1 Surface Mail 水陆空邮件 13

1.5.2 Fax 传真 13

1.5.3 E-mail 电子邮件 13

1.5.4 Voice Mail 语音信箱 16

1.5.5 Teleconferencing 电信会议 16

1.5.6 Mass Storage Device 大容量存储器 16

1.6 Exercises 习题 19

Chapter 2 Background of International Business

Communications

国际商务沟通环境	20
2.1 Economic Systems 经济制度	21
2.2 Political Systems 政治制度	21
2.3 Legal Systems 法律体系	22
2.4 Linguistic Systems 语言体系	23
2.5 Social Customs 社会习俗	23
2.5.1 Greeting Practice 见面问候礼仪	23
2.5.2 Verbal Expressions 交谈用语	24
2.5.3 Humor in Business 幽默	26
2.5.4 Superstitions and Taboos 迷信和禁忌	27
2.5.5 Dress and Appearance 着装与形象	29
2.5.6 Holidays and Holy Days 节假日	30
2.5.7 Office Customs and Practices 办公室惯例	34
2.5.8 Public Behavior 公共场合的行为规则	36
2.5.9 Special Foods and Consumption Taboos 饮食习惯	37
2.6 Etiquette 礼节	39
2.6.1 Introductions 介绍	39
2.6.2 Business Card Exchange 交换名片	40
2.6.3 Position and Status 职位和地位	41
2.6.4 Dining Practices 餐桌礼仪	42
2.6.5 Tipping 给付小费	45
2.6.6 Gift Giving 赠送礼物	46
2.7 Exercises 习题	53

Chapter 3 Oral Communication

口头沟通	55
------------	----

3.1 Oral Delivery Skills 口头表达技能	55
3.1.1 Pitch 音调	55
3.1.2 Rate 语速	56
3.1.3 Volume 音量	57
3.1.4 Vocal Quality 音质	57
3.1.5 Pronunciation 发音	58
3.2 Strategies for Successful Listening	
有效倾听的策略	60
3.2.1 Purposes for Listening 倾听的目的	60
3.2.2 Results of Good Listening 有效倾听的意义	60
3.2.3 Listening Skills 倾听的技巧	61
3.2.4 How to Improve Your Listening Skills	
如何提高倾听技巧	62
3.3 Strategies for Successful Speaking	
有效陈述的策略	63
3.3.1 Purposes of Speaking 明确意图	63
3.3.2 Audience Analysis for Speaking 分析听众	64
3.3.3 Organization for Speaking 组织语言	64
3.4 Several Forms of Oral Communication	
口头沟通的几种形式	72
3.4.1 Oral Presentation 单向陈述	72
3.4.2 Dyadic Communication 双向交谈	73
3.4.3 Business Meetings 商务会议	78
3.5 Exercises 习题	85
 Chapter 4 Nonverbal Communication	
非言语沟通	86
4.1 Time 时间	87

4.2	Interpersonal Space 空间距离	88
4.3	Eye Contact 目光交流	89
4.4	Smell 气味	90
4.5	Touch 接触	91
4.6	Body Language 身体语言	91
4.6.1	Facial Expressions 面部表情	92
4.6.2	Gestures 手势	92
4.6.3	Posture and Stance 动作姿势	94
4.7	Silence 沉默	95
4.8	Exercises	98

Chapter 5 General Principles of Business Communications

	商务沟通的基本原则	99
5.1	Completeness 完整性	99
5.1.1	Provide All Necessary Information 提供所有必需的信息	100
5.1.2	Answer All Questions Asked 回答所有问及的问题	100
5.1.3	Give Something Extra When Desirable 提供必要的额外信息	101
5.2	Conciseness 简明性	102
5.2.1	Eliminate Wordy Expressions 避免冗余的词句	102
5.2.2	Include Only Relevant Material 只使用相关的信息	104
5.2.3	Avoid Unnecessary Repetition 避免不必要的重复	104
5.3	Consideration 体谅性	105
5.3.1	Focus on "You" in Positive Situations 正面情形多使用“您”	105
5.3.2	Depersonalize in Sensitive Situations 敏感情形避用人称	106

5.3.3 Show Audience Benefit 展现读者的利益	106
5.3.4 Emphasize Positive Facts 强调积极的信息	107
5.4 Concreteness 具体性	108
5.4.1 Use Specific Facts and Figures 使用具体的信息和数据	108
5.4.2 Put Action in Your Verbs 尽量使用动词	109
5.4.3 Choose Vivid, Image-Building Words 使用生动形象的用语	110
5.5 Clarity 清楚性	110
5.5.1 Choose Precise, Concrete and Familiar Words 选择准确具体和常用的词语	111
5.5.2 Construct Effective Sentences and Paragraphs 有效地组织句子和段落	112
5.6 Courtesy 礼貌性	115
5.6.1 Be Sincerely Tactful and Appreciative 使用得体诚恳的词句	115
5.6.2 Use Expressions That Show Respect 使用表示尊敬的词句	116
5.6.3 Choose Non-discriminatory Expressions 使用非歧视性的词句	117
5.7 Correctness 正确性	118
5.7.1 Use the Right Level of Language 使用标准的语言 ...	118
5.7.2 Use Right Figures, Facts and Words 使用准确的数据、信息和词句	119
5.7.3 Maintain Acceptable Writing Mechanics 使用恰当的写作技巧	120
5.8 Exercises	124

Chapter 6 The Layout Format of Business Letters

商务信函的格式	127
6.1 The Block Style (Modified-Full Block Style)	
段落齐头式	128
6.2 The Semi-Block Style (Indented Style)	
段落缩首行缩进式	129
6.3 The Full Block Style 完全齐头式	131
6.4 The Personal Business Style (Simplified Style)	
简化式	132
6.5 The Layout Style of Fax 传真的格式	133
6.6 The Layout Style of Business E-mail	
电子邮件的格式	136
6.7 Exercises 习题	139

Chapter 7 Structure of Business Letters

商务信函的结构	140
7.1 The Letterhead 信头	141
7.2 Date Line 日期	142
7.3 The Inside Address 封内地址	144
7.4 The Salutation 称呼	147
7.5 The Body 正文	149
7.6 The Complimentary Close 结尾敬语	150
7.7 The Signature 签名	152
7.8 The Attention Line 主办人或经办人	155
7.9 Subject Line 事由行	156
7.10 Enclosure Notation 附件	157
7.11 Copy Notation 抄送	158
7.12 The Reference Initials 备忘署名	159

7.13	Mailing and Classification Notations	
	邮递分级标示	160
7.14	Postscript (P. S.) 附言	162
7.15	The Next Page Notation 续页标识	162
7.16	Envelopes 信封	164
7.17	Interoffice Memorandums 便函	166
7.18	Exercises 习题	173
 Chapter 8 The Practical Approach of Business Communications		
	商务沟通的实用步骤	175
8.1	Five Planning Steps 沟通五步曲	175
8.1.1	Identify Your Purpose 明确问题	176
8.1.2	Analyze Your Audience 分析听众	176
8.1.3	Choose Your Ideas 选择内容	177
8.1.4	Collect Your Data 搜集数据	178
8.1.5	Organize Your Message 组织信息	178
8.2	Direct and Indirect Writing Approaches	
	直接与间接写作方法	178
8.2.1	Direct Approach 直接法	179
8.2.2	Indirect Approach 间接法	181
8.3	Business Writing Pyramid 商务写作“金字塔”	183
8.4	Exercises 习题	189
 Chapter 9 Writing Informative Business Messages		
	写作告知性商务信息	193
9.1	Writing Positive and Neutral Messages	
	正面和中性消息的写作	194
9.1.1	Formal Invitation Letter 请柬	194

9.1.2	Announcement Letter 通知信函	197
9.1.3	Transmittal Letter 封面信函	199
9.2	Writing Negative Messages 负面信息的写作	204
9.2.1	Refusing a Request 拒绝请求	205
9.2.2	Refusing Credit 拒绝提供商业信用	206
9.2.3	Declining Invitations and Requests for Favors 谢绝邀请和请求	207
9.2.4	Negative Reply to an Invitation 回拒邀请	208
9.2.5	Unfavorable Unsolicited Messages 主动发出的消极信息	209
9.3	Exercises 习题	216

Chapter 10 Writing Persuasive Business Messages

	写作说服力商务信息	221
10.1	Request for Products or Services 求购产品或服务	222
10.2	Complaints 申诉	224
10.3	Request for Settlement of Payment 付款的请求	225
10.4	Solicited Sales Letters 回应式推销信	226
10.5	Unsolicited Sales letters 自发式推销信	228
10.6	Request of Proposal (RFP)	230
10.7	Exercises 习题	237
10.8	Reading materials: Unsolicited Sales Letter	239

Chapter 11 Graphic Information in Business Communications

	图表信息在商务沟通中的应用	248
11.1	The Use of Statistics in Business	

统计数据在商务中的应用	248
11.2 Reading and Studying Graphic Devices	
识别和应用图表工具	250
11.3 Interpreting Graphic Information 说明图表信息 ...	252
11.4 Exercises 习题	258
Chapter 12 Resume and Job Application Letters	
个人简历和求职信	261
12.1 Resume — General 简历概述	261
12.2 Chronological Resume 顺序式简历	265
12.3 Functional Resume 功能式简历	267
12.4 Combination Resume 混合式简历	270
12.5 Job Application Letter 求职信	272
12.6 Useful Words and Phrases 常用词汇	283
12.7 Exercises 习题	295
PART TWO Practical Specimen Letters of International Business	
第二篇 国际商务函电实务篇	
Chapter 13 Enquiries and Offers 询盘和发盘	299
13.1 Enquiry 询盘	299
13.2 Unsolicited Offer 主动发盘	300
13.3 Solicited Offer 回应式发盘	301
13.4 Counter Offer 还盘	302
13.5 Useful Sentences 常用句	305
13.6 Exercises 习题	307

Chapter 14 Orders and Acknowledgements

订单和确认	310
14.1 Orders 订单	310
14.2 Acceptance of an Order 接受订单	311
14.3 Acceptance of an Order with Changes 接受订单但有改动	313
14.4 Suggestions to Order a Substitute 建议订购替代商品	314
14.5 Rejection of an Order 拒绝订单	315
14.6 Useful Sentences 常用句	318
14.7 Exercises 习题	319

Chapter 15 Transport 运输 322

15.1 Enquiry to Charter a Ship 租船请求	322
15.2 Reply 租船答复	323
15.3 Shipping Instruction 装运指示	324
15.4 Shipping Advice 装运通知	325
15.5 Urging of Immediate Shipment 敦促立即装运	326
15.6 Useful Sentences 常用句	331
15.7 Exercises 习题	335

Chapter 16 Insurance 保险 337

16.1 Urging to Insure 敦促投保	337
16.2 Enquiry for Insurance 投保询盘	338
16.3 Reply to Enquiry 询盘答复	339
16.4 Confirmation 确认	340
16.5 Useful Sentences 常用句	343
16.6 Exercises 习题	345

Chapter 17 Payment 支付	348
17.1 Request for Payment by L/C	
要求用信用证付款	349
17.2 Request for Opening an L/C	
申请开立信用证	350
17.3 The Bank Agrees to Open an L/C	
银行同意开立信用证	351
17.4 Notice to the Seller 通知卖方	352
17.5 Request for Amending an L/C	
请求修改信用证	353
17.6 Presentation of Documents by the Seller	
卖方提示付款	355
17.7 Refusal by the Bank 银行拒付	356
17.8 Request for Payment by the Seller	
卖方请求银行付款	357
17.9 Request for Payment by the Bank	
银行要求买方付款	358
17.10 Useful Sentences 常用句	362
17.11 Exercises 习题	369
Chapter 18 Claims and Adjustment 索赔和理赔	372
18.1 Claims about Short Weight 短量索赔	372
18.2 Acceptance of Claims 接受索赔的答复	374
18.3 Claims about Quality 对品质进行申诉	375
18.4 Rejection of a Claim 拒绝索赔	376
18.5 Useful Sentences 常用句	379
18.6 Exercises 习题	381

Chapter 19 Tenders 招投标	384
19.1 An Invitation for Tender 招标	386
19.2 Letter of the Bid (Bid Form) 投标函	388
19.3 Power of Attorney 授权书	391
19.4 Bank's Reference Letter 银行资信证明函	392
19.5 Reference Letter from Bidder's Clients 投标人客户证明函	394
19.6 Qualification Statement of the Bidder 投标人资格声明函	396
19.7 Bid Bond 投标保函	397
19.8 Performance Bond 履约保函	399
19.9 Bid Clarification Letter 投标文件澄清函	401
19.10 Useful Sentences 常用句	405
19.11 Exercises 习题	408
Chapter 20 Agency 代理	412
20.1 Agency or Dealership Requests 代理或经销的请求	413
20.2 Acceptance of an Application 接受申请	415
20.3 Rejection of an Application 拒绝申请	416
20.4 Useful Sentences 常用句	419
20.5 Exercises 习题	423
20.6 Reading Materials: Distributorship Agreement 经销协议	425
Chapter 21 Consignment and Exhibition Sales	
寄售和展卖	433
21.1 Request for Goods on Consignment	