

商务英文书信写作指南

The Guide Of Business English Letters' Writing

邓树勋 编著

世界图书出版公司

The Guide of Business English Letters' Writing

商务英文书信写作指南

邓 树 勋 编著



世界图书出版公司

广州 · 上海 · 西安 · 北京

商务英文书信写作指南

(原书名: 标准商用英文书信)

邓树勋 编著

广东 ~~瑞~~ 华出版公司 出版发行

邮政编码: 510300

广东韶关新华印刷厂印刷 各地新华书店经销

1999年5月第1版 850×1168 1/32 203千字

1999年5月第1次印刷 印张: 9.5

印数: 00 001~10 000 册

版权费登记合同登记号: 19—1997—006

出版社注册号: 粤 014

ISBN 7-5062-3656-7/H·0094

定价: 12.00 元

本书由台湾万人出版社授权本公司在

中国大陆地区独家出版、发行

版权所有·翻印必究

前 言

早期的商务英文书信用语，非常冷酷而生硬，现在这些陈腐的语句已不再有生命力。

但一些商业人士，在信函中始终还在使用 1776 年的英文语句，这种句子就像电灯取代了蜡烛，已被废除了。它们不能对商务信件的成功有任何的帮助。商务信件的主要目的是赢得大众，联络感情，销售货品和赚取利润。旧式的商务英文是这个目标的阻碍，没有任何理由再使用它。

英文商务书信的权威认为：一封好而有效的商务信件，一定要简单、扼要——使用简短的句子，避免冗长、复杂的语句和段落，把要讲的话有趣而完整地写出来。

现在的时代，要写一封好而有效的商务信件，比以往任何时候都更为需要，许多的商业都是靠信件往返交易的。

除了推销、讨价还价、催款信之外，这本书还有一些不平凡而杰出的信件，包括联络感情的信件和社交信件。本书后附现代商务英文书信常用名词。

邓 树 勋

目 录

第一章 商务书信的一般规则.....	1
一、写好商务书信的必备条件.....	1
二、商务书信的构成.....	3
三、新旧写法的区别.....	7
第二章 推销信函.....	9
第三章 询问、答复及订货信函	21
一、询问	21
二、答复	35
三、订货	40
四、收到订单后的答复和感谢	44
第四章 重获失去之顾客的书信	67
第五章 赢得好友的信函	81
一、日常的问候及感谢	81
二、节假日、生日贺函	96
三、职务升迁、公司周年纪念贺函.....	103
四、病、逝慰问函.....	108
五、对待亲朋好友.....	114
第六章 讨价还价的信函.....	119
第七章 催款信函.....	129
一、不同程度的催款函.....	129
二、答复催款.....	139

三、催款信函内容示例·····	143
第八章 投诉与答复信函·····	147
一、投诉·····	147
二、答复投诉·····	152
三、结语示例·····	161
第九章 商务求职书信·····	164
一、怎样写好求职信·····	164
二、撰写推荐信·····	172
三、答复求职信·····	177
四、自传示例·····	180
第十章 社交信函·····	185
一、一般社交信函·····	185
二、非正式社交信函应知事项·····	188
三、非正式宴会邀请函及其答复·····	192
四、祝贺函及其答谢·····	198
五、收到礼物后的答谢·····	210
六、吊唁函及其答谢·····	219
七、慰问信函·····	227
附 录 现代商务英文书信常用名词·····	233

第一章 商务书信的一般规则

一、写好商务书信的必备条件

写好商务书信极端重要，因为它们关乎一个人或一家公司的利益。然而如果每天发出的成千上万言，却反映着其所代表的公司不被信任，这种信有百害而无一利。因为它们常常破坏它们想要建立和维持的信心和善意。

首先，要注意商务书信的外表。发出的信一定要整洁，规格合乎标准，予人以美好的第一印象。以下是一封好的书信所应具备的各项要素：

(一) 信封信纸质地要好

商务书信尽可能用最好的信纸信封。单面不印花彩的白磅纸最佳，不要打隔划行，信头部分预先以黑色印在上面。信纸最方便的大小，最普通的为 $8\frac{1}{2} \times 11$ 英寸，现时许多公司的一般书信也有用 $7\frac{1}{4} \times 10\frac{1}{2}$ 英寸的。

信头应包括公司的名称、地址及商业性质（除非从其名称本身即能看出）、电话号码、电报挂号、分支机构地址以及其他能够包括在信头部分的类似资料。但切忌有任何华丽的广告印于一般书信的信头。

信封的质地及重量应与信纸相配，任何印于信封的资料应和印

于信头的相符。标准的信封尺寸为 $6\frac{1}{2}$ 或 $6\frac{3}{4} \times 3\frac{1}{2}$ 英寸。大型官式或法定的信封尺寸为 $10 \times 4\frac{1}{2}$ 英寸。

(二) 打印整洁

所有商务书信均应打印，并至少复印一份存档。不论亲自或别人打印，一定要整洁而无错误。墨粉要经常换新，否则打印出来一定效果不佳，不堪入目。

(三) 间隔整洁

商务书信不论长短均应打印得整齐匀称。若间隔随便，看着则不顺眼。

若信的边端宽阔，则更为可读而受欢迎，因此假使一封信很长，应设法用两张信纸而不要仅用一张。两张的大小及质料应完全一样，但第二张不印信头。当一封信用两张以上的信纸时，应于顶端的中央或右上角编号。但若增加的一页上仅有信尾的一或两行，此种情形最好设法把这一两行容纳在前页而不另外加页。

大多数的商务书信行与行间仅空一行，段与段间空两行。不过很短的信，为了好看，行与行间可空两行，段与段间可空两行或三行。

(四) 句子段落简短

一切书信——尤其是商务书信——应该易读顺眼。尽量使句子及段落简短。一个新的段落代表一个新的意思，表达这个意思也要尽可能简单明了。

商务书信的每个句子及每个段落都应有所收获。

不论信的目的为何，假使其句子及段落都很简短流畅容易阅读而受人欢迎，那么它就更有机会达到目的。

二、商务书信的构成

每一封结构良好的商务书信都由下列六部分构成：

1. 开端

在商务书信里这一部分仅包括“日期”，因为写信人“地址”已印在信头。

2. 受信人姓名及地址

3. 客气称呼

4. 信的正体

5. 结尾

客气结束或“再见”。

6. 签名

这部分可包括写信人身份。

与一般交际信的构造及形式大致相同。惟一不同的是“受信人姓名地址”在商务信中必须写出，而在交际信中则不常用。“受信人姓名地址”位置，可如上述在“客气称呼”略上之处，也可在信的末端，“签名”位置以下靠左角处。

兹将商务书信的六部分举例说明如下：

1. 开端

一九九八，十一月十日

2. 受信人姓名地址：孙先生

南阳街，台北

3. 客气称呼：孙先生：

4. 正体：

多谢先生的帮助。进行情形我们将随时奉达。若须先生帮助时，我们将趋拜访。

11月1日本人将赴台北，届时将以电话联系。

5. 客气的结尾

你十分真诚的

6. 签名

约翰·布朗

其中重点介绍客气称呼、信的正体和客气的结尾。

(一) 客气称呼

“客气称呼”的位置应在较信的“正体”高两行靠左端整齐排列。它后面正确的标点应为冒号 (:)。

在商务信里，最常用的客气称呼有：

Dear Sir;

Dear Madam:

My dear Sir:

My dear Madam:

Dear Mr. Brown:

My dear Mrs. Hartley:

Gentlemen:

一位女士不论其已婚或未婚，一向被称呼为 Dear Madam 而不用 Dear Miss。

当写信给一家公司，其执事有男有女，或甚而一家公司其执事均为女性，则用 Gentlemen 较为妥当 (Mesdames 的形式已废，不应使用)。在商务信中虽然“客气称呼”中的“My”字逐渐不被使用，但 My dear Sir 或 My dear Madam 较 Dear Sir 或 Dear Madam 更为正式。注意若用“My”字时，“dear”一字开头不要大写。

当写信给一位商界朋友个人时，可用 Dear Fred 或 Dear Mary 等一类非正式的“客气称呼”。

写信给某一类的人，可以称呼 Dear Reader, Dear Doctor, Dear Music Lover, 若不论任何一类的人，则可用 Dear Customer。不过，这些“客气称呼”缺乏感情及个人对象，因而通函时有完全取消“客气称呼”的趋势。

(二) 信的正体

一封商务信总要有一定目的，写的时候从头至尾应牢记这个目

的。不要有一句与这封信基本目的无关的话，同时每句话还要使读者易懂。

开始写信的正体之前，一定要问自己：我的目的是什么？这封信我希望达成些什么，最好如何去着手达成？我要表达些什么事实和意见？我想予我通信的人以何种印象？我如何最可能获致结果或使对方作我所希望的回答？

计划你的信，就如同演说的人计划他的讲辞，作家计划他的书的章节。首先要知道你希望说些什么？一旦决定了信的主旨，就要始终把握住它。永不要写无关的或私人的事情（因为这些都与商务书信无关）。要坚守事实，告诉受信人他希望知道的，或你希望他知道的。不要在不必要的叙述中浪费笔墨。内容简单明了中肯，使每句话都对你写信的目的起莫大的作用。

切记当人们非常忙碌时商务书信多不为人所喜读。所以无论句子或段落都要简短流畅。想要特别强调的一点要各成一段，安排段落的次序要合乎逻辑，则读起来容易，也就会逐步趋向所希望达成的目的。

商务信的开端句和结尾句均很重要。开端句应表明信的主题或理由，并引起读者的兴趣和注意。结尾句应予读者以清楚的概念，并鼓励其采取行动或答复。

(三) 客气的结尾

“客气的结尾”正确的位置应在“正体”以下两行的右方，与顶端“日期”的位置对齐。

由于亲疏和礼式程度的不同，有许多种结尾语可供选择。当然最佳结尾语的选择与写信的目的恰如其分。例如，一封抗议信不可能以 *Very cordially yours* 作结尾。写给一位店员或偶而认识的人，用 *Yours respectfully* 自然也不合适。*Yours truly* 是普通商务信最常用的形式，以下尚有若干其他形式可供选用

Yours very truly,

Very truly yours,

Yours sincerely,

Very sincerely yours,

Always sincerely yours,

Faithfully yours,

Yours faithfully,

Very faithfully yours,

Cordially yours,

Yours cordially,

Very cordially,

Most cordially yours,

Respectfully yours 照例用于商人写信给顾客，或雇员写信给雇主，也常用于写信给教会神职人员及政府高级官员。当然 Faithfully yours 现被认为是一种更通行的形式。

Gratefully yours 仅用于当受信人有其可感谢的原因——例如，写信给一位外科医生感谢他所施大手术的成功，或写给一位律师感谢其打赢一场很难打赢的官司。

Warmly yours 不常用，应予避免。所以像 Yours for more business 及 Yours for a better year 的形式也应予以避免。像缩写 Yrs 代替 Yours 和 Tly 代替 Truly（很多人这样用），使得一封信看着随便潦草。

应尽量避免使用 Hoping to hear you soon 及 Trusting this satisfactory 等一类常见而陈腐的分词短语。这些短语使人觉得刻板而俗不可耐。在信的结尾语以前也要避免用 I am 及 I remain，因为它们同样的已经落伍且没有意义。

在现代商务书信中应避免的另一点是切忌以自我为中心。换言之，“我”用得太多，使读者头痛。例如：

王先生：

电视讲稿收到，“我”很高兴，“我”并很喜欢阅读。

“我”竭诚希望此间能有一家出版机构甚愿将之刊出。

“我”想英文版《中国日报》会愿做此工作。无论如何，“我”保证“我”将为你发表它。

上面这封短信里有“我”字七个之多。现在让我们把其中若干个“我”字去掉后如下：

承惠寄下电视讲稿业经收到，至以为感。

因该稿甚佳，此间出版机构可能有感兴趣者而将其刊出。

英文版《中国日报》谅愿予以刊登，请与该报联系。其地址为
××市××路二段1号。

注意以上这封信里无一“我”字。

在现代商务书信里陈腐字句必须去掉。此之谓“推陈出新”。

三、新旧写法的区别

在旧的商务书信中很喜欢用否定，如“不可以”等句子，在新式的商务书信中，一般不说“否定”的语句，而是改用另外的语句来表达，举例说明如下：

例一、“我很抱歉，我们没有《美丽的宝岛台湾》这部纪录片，这是由××电影制片厂所制作的”。其实不用说没有，就直接说：《美丽的宝岛台湾》是由××电影制片厂所制作的”。

例二、“如果你们在一星期内不通知我们，我们的报价就无效”。不要说无效，只要叫他们证实就行了：“如果你们在一星期内写信证实我们所报的价，我们会很感激的”。

例三、“虽然你不是个经常的主顾，我们对你的关心还是同样的感激”。不要说他们不是经常的主顾，而应该说，希望他们成为经常的主顾：“我们很感激你对我们产品的关心，希望你能很快成为我们经常的主顾之一”。

例四、“我们知道你们的财务困难，有任何我们能帮忙的地方，

请通知我们”。不要说出人家的财务困难，应该说：“有任何我们能帮忙的地方，请通知我们”。

第二章 推销信函

美国商务书信专家弗莱博士说，写推销信要把握住下面 6 点：

1. 引起注意，你的第一句就要引起他的兴趣或好奇。
2. 给他一个希望，让他一定要看下去。
3. 不管你们的产品是怎么做的，或是去年有多少人买，读者要知道的是“对我有什么用？”
4. 增强产品的价值，找出你的产品和别人类似产品的不同点，并且表示不同的好处。

5. 证明你所讲的，举出事实来。

6. 结尾要使他们采取行动。

以上六点，以第三点最为重要，人们购买东西，必定有他的动机，不管是需要或欲望，都是以自我为出发点。例如：你给一个人一枝笔，叫他试试看，他写的是什么呢？是他自己的名字。

你给一个人看一张他们团体的照片，他找的是什么呢？他自己的脸。

范 例

Dear Mr. Shen:

If you need an air-conditioner, buy Ta Tung's latest model. Why? Because it's durability is about three times than that of other air-conditioners. What's more, the price is at least fifty per cent lower.

Since 1950, hundreds of air-conditioner plants have come and

gone. But Ta Tung has come through these years with its position of leadership stronger than ever in sales, in performances, in prestige.

Back of every Ta Tung is one of the world's largest factory devoted exclusively to the manufacture of devices for temperature regulation and control. Back of every Ta Tung is the famous engineering staff and their patent-protected features that you will find in no others.

We shall appreciate your taking the time to write on the enclosed card the names and address of those who might be interested in learning more about Ta Tung. Just fill in the card and mail-no stamp necessary.

Sincerely yours,

中译

亲爱的申先生：

如果你需要一台空气调节器，买“大通”的最新型空气调节器。为什么呢？因为它比别的空气调节器耐用三倍，还有价格至少比他们低百分之五十。

1950年以来，有成百的空气调节器工厂，开了又关。可是大通公司这些年来都是居于领导的地位，在销售、性能、名声方面更为强大。大通公司是世界最大的工厂之一，在工程师水平等各方面都凌驾其他公司之上。

希望你花点时间把对大通公司可能有兴趣的人名、住址，写在我们的卡片上，我们将会很感激。只要填上卡片寄来，不需要贴邮票。

你忠诚的

范 例

Dear sir:

At our request, our Embassy in your country has furnished us your name as one of our prospective customers. We are confident we can serve you.

We are manufacturer of... and we wish to make you a special offer. The reason is very simple. We don't want to tell you how good our products are. Instead, we would like you to tell us that they are really top-notch.

Frankly, if we made this kind of offer very often we just couldn't afford to stay in business. However, we are going to make it because we have such faith in our products that we are fully convinced you will order a full supply once you have tried them.

Our offer is simply this: please accept with our compliments the sample arriving under separate cover. If you are not satisfied with it, keep it anyway. If you are, quickly order any amount you like and we will grant you a discount of 30% off our list price. We will take pleasure in filling your order within one week after we have received it.

We trust we will have the privilege of serving you.

Sincerely yours,

中 译

×××先生:

在我们请求下, 我们驻贵国的使馆把贵公司的名字提供给了我们。我们深信能为您提供服务。