



职场自由人系列

Business

商务英语
写作高手

Professional Business English Writing

● 主编 刘斌 时秀梅



国防工业出版社

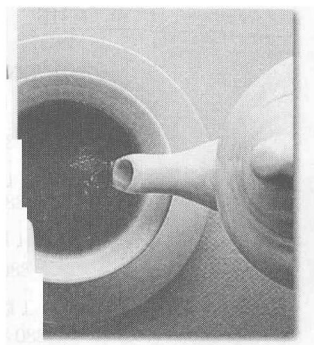
National Defense Industry Press

职场自由人系列

商务英语写作高手

Professional Business English Writing

主编 刘 斌 时秀梅
编者 王 倩 刘 芳 梁兴莉
罗凤文 张丽娜



国防工业出版社

·北京·

内 容 简 介

本书通过丰富的商务英语写作实例和模板帮助人们提高商务英语写作技能,既可作为学习商务英语写作的教材,更可作为从事商务英语写作的案头工具。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语写作高手/刘斌,时秀梅主编. —北京:国防工业出版社,2009.7

(职场自由人系列)

ISBN 978-7-118-05523-8

I. 商... II. ①刘...②时... III. 商务-英语-写作
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 202818 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

天利华印刷装订有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 880×1230 1/32 印张 9% 字数 355 千字

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 18.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)68428422

发行邮购:(010)68414474

发行传真:(010)68411535

发行业务:(010)68472764

Introduction

前言

Why should you polish your writing skills?

为什么应该让自己的写作技能更加完美？

从小学到初中，再到高中，最后到大学，都要开设写作课，充分说明了写作的重要性。首先写作是一种工具，有些需要传播开来或流传下去的事情，譬如新闻、信件、心得体会、观点意见等，就不得不通过写作来表达。

写作是信息社会中个人或集体之间进行信息交换的基本工具。学会比较准确、鲜明、生动地表达自己的经验、意见、观点、方法乃至个人的审美感受和体验，就能够比较直接地把个人头脑中的思想转化成物化的信息，再传播出去，让社会接收到这些信息，再利用这些信息，产生或派生出更为有益的信息来，推动社会的发展。

语言是思维的直接现实，文字是思维的物质形态。一个会写作的人，就具备了快速传播自身的思维物质形态，解读他人思维物质形态的能力。从这个角度来说，善于写作的人，在信息社会中，会有比较良好的生存状态。

现在互联网已经成为人们进行联系的重要手段，不难理解，通过互联网的联络也就是通过键入个人的思维物质形态——文字进行联络，当这些思想通过文字进入网络的时候，这项信息也就立即被别人接受了。键入文字的过程，也就是最基本的写作过程。

这样看来，写作技能真是现代人所必须具有的重要素质了。

Why can't the phone take place of pen and paper or the keyboard, screen, and printer?

为什么电话代替不了纸和笔，或者键盘、屏幕和打印机呢？

在电信日益普及的今天，人们总是在使用最先进的沟通方式，而遗忘了感情的互动，忘却了写信。在经意与不经意之间，人们迅速熟悉了电话、手机等工具的使用方法，以声音和按键等简洁的方式享受着信息社会所带来的高效便捷的沟通快感，而纸和笔似乎成了“麻烦”的代名词，甚至很多人认为“有了电话，谁还写信”。最初电信业对邮政等行业的冲击之大是显而易见的，但实际情况是：各国的邮政行

业的业务在近年来有着不断增长的趋势,美国的年人均信函量居然达到了700件;在我国,个人信函量也得到了大幅的回升,上海的家庭平均每两天就可以收到一封函件;其他国家也出现了个人信函数量猛增的现象。这其中的原因是什么呢?主要是由写作是人类生存的基本需求这一本质决定的。现阶段,在满足物质化需求的基础之上,人们通常会追逐彰显个性的精神需求。在信息传递的过程中,电信方式可以在瞬间划破时空的限制,顺利完成人们的物质性指标,但并非尽如人意,电话中容易出现词不达意、言语应付乃至因羞涩而难以出口等尴尬局面。因此,在满足人们精神需求方面,电信手段鲜有内涵。除非是单一形式的信息告知,否则人们传递信息的同时更着重于细致刻画自己的真情实感。近年来互联网络的发展,E-mail的出现,以其方便、快捷而成为人们日常沟通的主要手段之一。发送E-mail的人,具有良好的写作能力同样重要。所以说,具有良好的写作能力在当今社会中仍旧是必不可少的。

What are the secrets of becoming a good writer in your second language, English?

成为一名擅长英语写作的高手的秘诀是什么?

决定外语写作作品好坏的几点要素有:1. 词汇,是建造整个篇章结构的材料基础;2. 语法,是按照设计图纸来建造房屋的规则;3. 丰富的语言知识,是赋予框架灵与肉,使之活动起来的内容所在;4. 个人的逻辑思维、观察、判断等能力的培养,是让文章传世的保障。除了上面的几点,由于是用英语写作,还必须充分了解英语国家的思维模式和语言习惯。虽然不可能完全一样,但至少可以模仿得很像。

希望本书的每一位读者都能提高英语写作水平。

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border-right: 1px solid black; padding-right: 20px;"> <h1 style="margin: 0;">Contents</h1> </div> <div style="padding-left: 20px;"> <h1 style="margin: 0;">目 录</h1> </div> </div>

第 1 章 新时代的写作

为什么我们要成为写作高手	2
关于语言和交流的最新观点	2
目前书面英语交流发展的趋势	2
书写交际的改变	3
如何像母语作者一样用英语写作	11

第 2 章 商务英语写作模板

1. 同意与不同意	
Part 1 同意	14
Part 2 不同意	18
2. 通告	
Part 1 商务通告	22
Part 2 日常通知	28
3. 道歉及改正	
Part 1 为维持良好的客户关系而进行的道歉及改正	34
Part 2 为保持良好的私人关系而道歉	40
4. 约会·访问·会见	
Part 1 商务约会、访问、会见	44
Part 2 对商务会面请求的回复	50
Part 3 私人会晤	56
Part 4 对私人会晤请求的回复	60
5. 求职与就业	
Part 1 求职信	64
Part 2 就业信	74
6. 投诉	
Part 1 做出温和的投诉	82

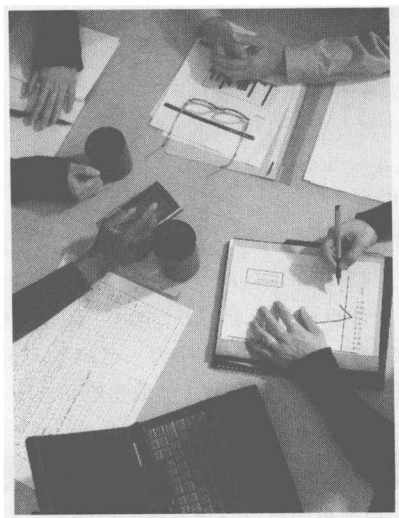
Part 2 做出强烈的投诉	88
7. 祝贺与问候	
Part 1 私人间的祝贺	98
Part 2 商务祝贺	102
Part 3 问候	106
8. 帮助	
Part 1 商业求助	110
Part 2 对商业求助的答复	116
Part 3 私人求助	122
Part 4 对私人求助的答复	126
9. 介绍	
Part 1 商业介绍	130
Part 2 个人介绍	136
10. 邀请	
Part 1 商务邀请	142
Part 2 个人社交邀请	148
Part 3 邀请函的答复	152
11. 订购产品或服务	
Part 1 产品或服务的订购	158
Part 2 订货后续事宜	162
Part 3 对于产品或服务要求的回复	166
12. 支付	
Part 1 要求支付	172
Part 2 对要求支付的回复	178
13. 请求文件及资料	
Part 1 文件及资料的请求	184
Part 2 细节落实	188
Part 3 对索要文件及资料的回复	194
14. 预约	
Part 1 请求预约	200
Part 2 对预约请求的回复	204
15. 学校	
Part 1 给大学的信	208
Part 2 父母与学校的信函	212

16. 同情和康复	
Part 1 同情	216
Part 2 好转	220
第 3 章 商务英语写作细节事项	
1. 格式	
Part 1 书信的构成要素	226
Part 2 信函的版式设计	229
Part 3 地址部分的书写方式	232
2. 写出好的电子邮件的建议	239
第 4 章 写作单句练习	247

第1章

新时代的写作

Writings in a New Era →



Why do we have to become good writers

1. 为什么我们要成为写作高手

当今社会充斥着电视、电话、传真、邮件、报纸、杂志等不断提供的信息。在这样的一个信息社会里，人们能够抽出时间来获取和整理这些信息吗？商务人士每天需要怎样合理安排自己的时间才能完成阅读至少两份刊物、50 封信以及检查 120 个邮件呢？光获取这些信息远远不够，还要整理和回复，花上半天的时间不大可能，必须过滤掉“junk”（垃圾）信息，挑出那些有价值的，只回复那些重要的。

而假如站在发送信息者的立场上，你一定也希望对方在收到堆积如山的大量信息的同时，及时发现并留意你的那份，同样你也希望得到对方的回复，证明你的工作并没有白做。那么怎样才能做到这一点呢？答案是你必须写出能够引起别人注意的信息来，这也是新时代一名合格的商务人士必须具备的素质之一。

欧美很多大企业的 CEO（首席执行官）都把“good writing skills”作为衡量下属资质最重要的标准之一。

在本章中，首先介绍一些关于新时代信息交流的最新动向。获悉了这些宝贵的知识，你就迈出了成为写作高手的第一步。

A fresh perspective on language and communication

2. 关于语言和交流的最新观点

需要清醒地认识到的一点是：你若想在商场中占据有利地位，并取得成功，熟练使用具有强大生命力的“语言”来交流和沟通是相当重要的。语言是活力四射的工具，永远年轻和富有朝气，不知道你是否在使用语言的时候很随意，从未经过多方面考虑，只是照搬书本和他人的习惯用法，殊不知这些所谓的习惯用法已经是非常过时甚至容易引起别人误解的东西了。像有句俗语说的“一朝天子一朝臣”，语言也是具有很鲜明的时代特色的。随着新时代的交通运输和通信等事业的飞速发展，加上计算机的全面普及，全球一体化趋势的到来，我们使用语言的方式和方法发生了翻天覆地的变化，作为一名商务人士，必须紧跟时代潮流，清楚地认识这种变革并加以学习和利用，才能取得进步。

Current trends in written communication in English

3. 目前书面英语交流发展的趋势

在本章中，编者从英语交际的角度阐述语言和交流发生的变化。编者切实地

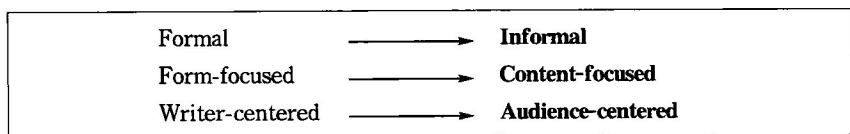
体会到,自己在学生时代由老师教给的有关英语写作的知识与现在在大学和企业里用到的已经大不一样了。

现在最流行的趋势是:最直接、清楚地传达信息,不像以前那样重视“版式”、“规则”等,虽然工整,但有时会让读者很难理解写作者的意图。现在的趋势可能会使得“informal”,“friendly”,“personalized”等写作风格变得更加流行和时尚。

还有一种趋势是“audience-centered”(以读者为中心)。AMA(the American Management Association,美国管理协会)发表的关于书写交流的规定中明确表示:书写者不可能永远是主角,读者可能是同事和客户,不仅仅是你自己,所以你写出来的东西不是在传达,而是要写出对方想知道的事情。这样“audience-centered”就成为了新时代书面交流英语的最新潮流。

Current Trends in Written Communication in English

目前英语书写交际的趋势

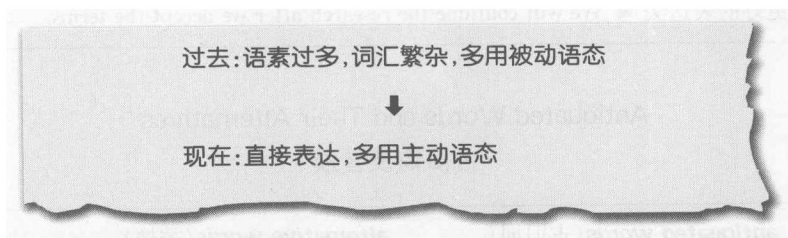


So how has written communication changed

4. 书写交际的改变

新时代书面英语的写法与过去大不一样,主要表现在以下几个方面。

【Example 1】



AMA 的资料显示,如果语素过多,会给读者一种信息没有经过整理和理解起来很困难的印象。另外,过去的书面英语中经常使用的被动语态也会给人以沉闷、枯燥和拘谨的印象,使得文章整体软弱无力。因此,商务信函中过多的措辞和旧的法、被动语态等不合时宜的现象尽量不要出现。目前很多人还没有意识到这一点,书店中很多相关的书籍也许还没有反映出这方面的内容。下面就举例说明新时代的书面英语如何才能达到让人满意的效果吧。

Wordiness and Their Alternatives

冗词及替换

wordy (冗词)	alternatives (替换)
He lost <u>a large number of</u> employees.	➔ He lost many employees.
The branch office will open <u>in the near future</u> .	➔ The branch office will open soon .
She will bow <u>in accordance with</u> tradition.	➔ She will bow following tradition.
They will restructure <u>in order to</u> save costs.	➔ They will restructure to save costs.

Passive Constructions and Their Alternatives

被动结构及替换

[被动语态] This project <u>was managed by</u> EDC.	
[更好的表达法] ➔ EDC managed this project .	
[被动语态] The rules <u>were changed</u> .	
[更好的表达法] ➔ The president changed the rules .	
[被动语态] Research will <u>be continued</u> after our acceptance of the terms.	
[更好的表达法] ➔ We will continue the research after we accept the terms .	

Antiquated Words and Their Alternatives

古旧词及替换

antiquated words (古旧词)	alternative words (替换)
above-mentioned	➔ this

as per your request	→ as you requested
at a later date	→ later
at your earliest convenience	→ as soon as you can
attached please find	→ I have included
contact you by telephone	→ call you
hoping for a favorable reply	→ we look forward to your reply
in accordance with our request	→ as we have requested
please do not hesitate to	→ please
thank you for your attention to this matter	→ please let us hear from you soon
the undersigned	→ I
under separate cover	→ separately
with reference to	→ about

【Example 2】

过去:旧形式的敬语(Salutations)和结束语(Closings)



现在:新时代的表达方式

商务写作专家及商务顾问 Hamilton Jones 曾经说过:“Dress your letter for success”,他还说过这样的话:“实战中真正起作用的信函就像高价的套装……”这两者都能够提高商战成功的概率。很多像 Jones 那样的商务顾问也提到,那些形式化的、标准的、被频繁地使用的礼仪词在信函中是“不起什么作用的,只占空间而没有任何意义的语言”。新时代的书信英语交流的潮流是要表达真正的意思,引起读者的兴趣,并富有创造性。

如下面的写给朋友的书信中不用“Dear...”这种常规式的开头,而传递要和对方取得联系时不妨试试用“Let’s get together”开始。同样,给想购买产品的顾客写信以“it’s amazing”开头,更增加了读者想了解该信息的兴趣。即使收信人有所怀

疑,但看到这样的表达至少也应该会有想看看其内容的兴趣,因为这是被好奇心驱使的,而对“make a difference”开头的信件都不感兴趣的人,实在是少见。

Traditional Salutations and Their Alternatives 传统的敬语及替换

Traditional (传统)	New Trend (新潮)
[对一位朋友] <u>Dear</u> Natasha,	➔ Let's get together!
[对一位顾客] <u>Dear</u> Pet Owner,	➔ It's amazing!
[对一位投资意向人] <u>Dear</u> Friends,	➔ Make a difference!

同礼仪词一样重要的还有结束语(closings)。最常见的结束语有两三种,几乎所有人都在用,但现在很多商务英语写作方面的专家断言这些陈旧的表现方式给人一种“没有价值”的空虚感。

比如惯例用法“Thank you in advance”,对于还没有实现的行为先行谢过,这种表达本身并没有体现写信者想感谢的真正意思。如果真正的意思是“for correcting the billing error”(请人帮助修改票据的错误)只要直接写成“please correct the error”就可以了。

再如下面的两个例子,在商务信函中经常能够看到的“If you have any questions please do not hesitate to contact me”和“I hope that you will consider giving your support to...”这样的表现方法是绕圈子,没有力度,为了唤起读者的真实行动,就应该准备写出大胆、有创造性、贴切的、有水平、有服务意识的文章来。

Traditional Closings and Their Alternatives 传统的结束语及替换

[传统形式上的表现] <u>Thank you in advance for</u> taking care of the problem.
[替换] ➔ <u>Please correct the mistake right away.</u>

〔传统形式上的表现〕

If you have any questions, please do not hesitate to contact me.

〔替换〕

→ When you are ready to do business with Tristar, give us a call!

〔传统形式上的表现〕

I hope that you will consider giving your support to World Children's Fund.

〔替换〕

→ Help make a difference by supporting the World Children's Fund.

【Example 3】

过去:用否定词的时候不做变通



现在:将否定的语句转换为肯定的说法

在外界信息爆炸的刺激之下,人类的感情正在逐渐地敏感化,这是某些人的观点,先不去判断是否正确,写作必须站在读者的角度,更加亲切地、慎重地对待读者的丝毫感受是写作高手必须要注意的事情。我们每个人可能都有过被冷冰冰的书面语言伤害的经历,比如作为下属、应聘者等处于弱势的群体。你考虑过没有,在自由平等的新时代,写作中如果出现不恰当的表达是否会导致事业的最终失败呢?

假如你在找工作,你发出申请后,收到这样的信件:“We cannot accept your application because you failed to sign your name”(因为没有签名,所以你的申请不会被接受),你会有什么样的感觉呢?心情不好,全怪自己的粗心大意,只好放弃吧。你也许不会想到写信人并不具备专业的素质,如果这封信写成“Please sign your name so that we can accept your application”(只要签了名,我们会接受申请书),会让人感觉多么的舒服啊!

英语书信写作的高手,在传递“失败”等不好的消息时,往往将焦点集中在如何

“解决问题”或称赞读者的努力,如果能够给出建设性的探讨更好。在下面的例子中就可以看出,时刻准备用积极的观点写,给对方的印象就会完全不同。

Traditional Ways of Giving Bad News and Their Alternatives 用传统的方式传递坏消息及替换

【有关机构对申请者的回信】 from institution to an applicant

〔传统〕

We cannot process your application because you failed to sign your name.

〔替换〕

→ Please sign your name so that we can process your application.

【上司对下属的回信】 from boss to a subordinate

〔传统〕

I'm sorry but your proposal cannot be accepted for a number of reasons.

〔替换〕

→ Your proposal was well thought out. I am impressed by your subject matter knowledge. However, due to budgetary considerations, I cannot endorse it.

【公司对合作者的回信】 from company to a subcontractor

〔传统〕

If you meet the target, we will extend your contract.

〔替换〕

→ We'll be pleased to extend your contract when you meet the target.

【Example 4】.....

过去:Ladies and Gentlemen 是书信等特定的开头



现在:尽量避免使用有关性别的词,多用中性的

即使你认为男女间多少有语言的性差别,也要注意不要在信件中表现。新时代往来的信息中,应该学会避免使用带有性别差异的表达,这是因为虽然写作者大多能够想到并避免不礼貌的情形,但有时可能会因为一时大意而铸成大错,所以好的写作习惯是由平时一点一滴积累而成的。

请考虑下列的表现中那些存在性别差异的问题。

Sexist Sentences and Their Alternatives

有性别差异的句子及替换

〔有性差别〕

Mr. Jones will start the presentation and his partner Kyoko will finish it.

〔中性〕

→ Mr. Jones will start the presentation and his partner Ms. Oka will finish it.

〔有性差别〕

Gentlemen can attend the executive seminar while their wives and lady guests can go sightseeing.

〔中性〕

→ Conference participants can attend the seminar while their accompanying guests can go sightseeing.

〔有性差别〕

A doctor shouldn't rely too much on his nurse for she might make irreversible errors.

〔中性〕

→ A doctor shouldn't rely too much on a nurse for the nurse may make irreversible errors.

例一的语言的性差别体现在,本来具有平等关系的同事 Jones 先生和 Kyoko 女士,一方用 Mr. 称呼,另一方用 first name 称呼。因为在美国通常在称呼秘书、助理和助手时用 first name,在这里稍有贬低的意味,所以并不合适。

例二乍一看好像什么问题也没有,但包含了假定只有男性是高级管理人员的含义,从这点看来,就属于有“性别偏见”的表达。而且 wives 和 ladies 这些过了时的说