



English for Successful **eBusiness**

電子商務 英語



有元美津世 著

陳美如／陳靜芳 譯

Dennis Le Boeuf／景黎明 審訂



01010111001101100110011101

10101110011011001100111011,101

011011011001101



English for Successful **eBusiness**

電子商務 英語

有元美津世 著

陳美如／陳靜芳 譯

Dennis Le Boeuf／景黎明 審訂



01010011001101100110011101

10101110011011001100111011101

0110110110011101

電子商務英語

作 著 有元美津世
合 譯 陳美如／陳靜芳
審 訂 Dennis Le Boeuf／景黎明

發行人兼總編輯 周均亮 Derek Zhou, Editor-in-Chief
主 編 黃朝萍 Dawn Huang, Chief Editor
編 輯 黃鈺云 Moby Huang, Editor
業務部 周大鈞 James Zhou, Sales Manager
出版者 寂天文化事業有限公司
登記證 局版北市業字第 1417 號
地 址 100 台北市羅斯福路 3 段 244 巷 2 弄 2 號 3 樓
3F, No. 2, Alley 2, Lane 244, Roosevelt Rd. Sec. 3, Taipei
電 話 02-2365-9739
傳 真 02-2365-9835
E-mail cosmos87@ms29.hinet.net
總經銷 農學社股份有限公司
電 話 02-2917-8022
傳 真 02-2915-6275
香港門市經銷 黃埔圖書貿易公司
電 話 2763-5816
傳 真 2763-5420
地 址 九龍官塘駿業街 66 號巧運工業大廈 4 樓 D 室

e BUSINESS NO TAME NO EIGO HYOGEN JITSUREI SHU by ARIMOTO
Mitsuyo Copyright © 2001 by ARIMOTO Mitsuyo
All rights reserved.

Originally published in Japan by THE JAPAN TIMES, LTD., Tokyo.
Chinese (in complex character only) translation rights arranged with
THE JAPAN TIMES, LTD., Japan
through THE SAKAI AGENCY and BARDON-CHINESE MEDIA AGENCY.
Copyright 2001 by COSMOS CULTURE LTD.

版權所有 請勿翻印

寂天圖書展示中心 台北市羅斯福路 3 段 244 巷 2 弄 2 號 3 樓

出版日期 2001 年 11 月 初版

郵撥帳號 1918411-11 寂天文化事業有限公司

- 劃撥金額 900 (含) 元以上者, 郵資免費。
- 訂購金額 900 元以下者, 若訂購一本請外加郵資 40 元;
訂購二本以上, 請外加 60 元。

定 價 350 元 [若有破損, 請寄回更換, 謝謝。]

ISBN 957-585-080-7

國家圖書館出版品預行編目資料

電子商務英語／有元美津世著／陳美如、陳靜芳合
譯. - - 初版- -臺北市：寂天文化，2001 [民 90]
面； 公分. - -
譯自：English for Successful eBusiness

ISBN 957-585-080-7 (50K 平裝)

1. 網路英語 2. 商業英語

805.1

90013573

審訂者簡介

❖ 丹尼斯·勒貝夫 Dennis Le Boeuf

1952 年生於美國，北密西根大學教育碩士，美國執證教師。錄過許多廣播和電視的英語學習節目，裨益無數莘莘學子，亦曾在中國和臺灣教授英語。他與景黎明女士合著的作品計有 *The Best Children's English Songs*、*The Best English Songs* 9、《生活英語 Small Talk》（*World Talk, Small Talk*），以及《讀鵝媽媽歌謠學英語》（*World Talk, New Mother Goose*）。

❖ 景黎明 Liming Jing

生於 1955 年，四川省成都人，四川大學英語碩士。曾任四川師範大學英語副教授，並曾獲得四川省英語教學成果獎和翻譯獎。現為專業翻譯及作家。作品有《高高飛出西藏山谷》（*Flying High out of a Tibetan Valley*）。譯著有米蘭·昆德拉（Milan Kundera）的《生活在他方》（*Life Is Elsewhere*）和《玩笑》（*The Joke*）、伊凡·克里瑪（Ivan Klima）的《我快樂的早晨》（*My Merry Mornings*），以及亞歷山大·索忍尼辛（Alexander Solzhenitsyn）的《第一圈》（*The First Circle*）等多部作品。



目 錄

代序：利用網際網路進軍全球市場

- 1) 開門見山的英文網站..... 13
- 2) 架設英文網站的目的..... 14

Part ① 英文網站的構成要素

- Unit 1 網站要素..... 18
- Unit 2 網域名稱..... 20
 - 1) 何謂網域名稱..... 20
 - 2) 網域名稱的取得..... 20
 - 01. 取個易記的網域名稱
 - 02. 選擇簡短易拼的名稱
 - 03. 選擇詞彙的考量
 - 04. 注意不要拼錯字
 - 05. 調查是否抵觸他人商標
 - 06. 調查對手公司的網域名稱
 - 07. 選擇<.com>的網域名稱
 - eBiz 情報：網域名稱的結尾..... 23
 - 08. 多想幾個網域名稱做候補
 - 09. 同時註冊多個網域名稱
 - eBiz 情報：中文網域名稱..... 25
 - 3) 網域名稱的註冊..... 28
 - 01. 網域名稱的確認



目 錄

■ eBiz 情報：TWNIC 與網域名稱爭議 處理辦法	29
02. 註冊方法	
03. 網域名稱的買賣 ■ eBiz 情報：線上命名服務	31
● Unit 3 首頁 (Homepage)	32
1) 最新消息	32
2) 更新日期	33
3) 廣告文案	33
4) 推薦商品	34
5) 網頁連結	35
6) 招呼客人	36
● Unit 4 公司介紹 (About Us)	38
1) 公司概況 (Company Overview)	39
2) 使命 (Mission)	43
3) 公司沿革 (History)	46
4) 經營團隊 (Management)	49
5) 讚美與推薦 (Testimonials)	53
01. 徵求顧客感謝函的轉載	
02. 徵求顧客對公司產品的評價	
03. 刊載公司獲得的獎項 (Awards)	
04. 刊登成功故事或個案研究	
6) 經營夥伴 (Partners)	61

7) 投資者關係 (IR)	64
01. 公司概况 (Company Profile)	
02. 財務狀況 (Financial Information)	
03. 股價 (Stock Quote)	
04. 新聞稿 (Press Releases)	
■eBiz 情報：英文新聞稿的寫法.....	72
05. FAQ 常見問題集	
06. 索取資料 (Information Request)	
8) 媒體集／新聞編輯室 (Media Kit / Press Room)	79
01. 採訪報導 (In the News)	
02. 電子郵件通知 (E-Mail Alerts)	
9) 人才招聘 (Career)	84
10) 與我們聯絡 (Contact Us)	88

● Unit 5 商品與服務

(Products and Services)	91
1) 產品與服務的介紹	92
■eBiz 情報：活用口耳相傳 (Tell a Friend)	97
2) 訂購商品 (Order)	97
01. 購物車 (Shopping Cart)	
02. 訂購單 (Order Form)	
03. 結帳 (Checkout)	
04. 禮品 (Gift)	
05. 寄送時的錯誤訊息	



目 錄

3) 個人化服務 (My Account)	112
4) 訂購方式 (Ordering Options)	118
5) 付款方式 (Payment Options / Payment Methods)	121
■ eBiz 情報：以信用卡付款.....	124
6) 安全性 (Security)	125
7) 訂單確認 (Order Confirmation)	129
■ eBiz 情報：自動回信系統 (Autoresponder)	132
8) 商品寄送 (Shipping)	132
01. 國際寄送 (International Shipping)	
02. 運送費用 (Shipping Costs)	
03. 送貨所需時間 (Delivery Time)	
04. 目前缺貨之商品項目 (Out of Stock Items)	
05. 報關費與關稅 (Customs and Import Duties)	
9) 顧客服務 (Customer Service)	140
■ eBiz 情報：客服外包.....	142
■ eBiz 情報：顧客服務的重要性.....	142
01. 更改或取消訂購 (Changing or Canceling Orders)	
02. 取消訂購的規定 (Cancellation Policy)	
03. 訂購的處理狀況 (Order Status)	
04. 退 貨、換 貨 (Returns/ Return Policy/ Return or Exchange)	

■eBiz 情報：退貨容易可促進購買意願.....	146
05. 送錯貨品、貨品損壞時	
■eBiz 情報：滿意保證.....	153
06. 換貨 (Exchange)	
07. 退款 (Refund)	
08. 客戶服務 (Customer Support)	
■eBiz 情報：承包 (速成) 線上商店.....	162
● Unit 6 常見問題集 (FAQ/ Help)	163
■eBiz 情報：「支援窗口」 (Help desk)	
自動建立工具	164
1) 關於商品 (Products)	166
2) 關於購物或訂購 (Shopping/Ordering)	168
3) 付款方式 (Payment)	171
4) 會員登錄 (Registration)	173
5) 我的帳戶 (My Account)	174
6) 關於寄送 (Shipping)	176
7) 訂購的處理狀況 (Order Status)	182
8) 關於退貨 (Returns)	185
9) 關於安全性 (Security)	186
10) 一般問題 (General)	189
11) 關於技術或網站 (Technical/Website)	192
12) 企業間交易 (B2B) 的 FAQ	194
13) 買方用 (For Buyers)	197
14) 賣方用 (For Sellers)	202



目 錄

● Unit 7 法令公告 (Legal Notices)	207
1) 使用條款 (Terms of Use)	207
2) 著作權及商標 (Copyrights and Trademarks)	213
01. 商標 (Trademarks) 的標示	
02. 著作權 (Copyrights) 的標示	
3) 免責事項 (Disclaimer)	218
01. 醫療和法律網站	
02. 注意是否侵犯他國的法令	
4) 隱私權保護政策 (Privacy Policy)	226
■ eBiz 情報：隱私權保護政策自動 書寫工具	232
● Unit 8 聯盟方案 (Affiliate Program)	233
● Unit 9 網站導覽 (Site Map)	248
● Unit 10 最後檢查	253
1) 拼字有無錯誤？	253
2) 文法有無錯誤？	253
3) 有沒有無法連上的超連結？	254
4) 是否能在各種版本的瀏覽器上正確顯示？	254
■ eBiz 情報：IE 為世界主流	254
■ eBiz 情報：網頁檢查服務	255
5) 網頁導引是否方便？	255

6) 是否容易找到聯絡方式？	255
7) 是否違反事實？	255
8) 網頁是否過長？	256
9) 網站檔案是否太大？	256
■eBiz 情報：網站的所有權.....	257

Part ② 利用網站向國外推銷商品

● Unit 1 行銷的重要性	260
1) 何謂行銷.....	260
2) 對國外的行銷.....	261
● Unit 2 網站的宣傳.....	263
1) 利用搜尋引擎.....	263
01. 搜尋引擎 Top10	
02. 其他主要搜尋引擎	
03. 主要的搜尋引擎登錄網站	
04. 提高搜尋效果	
■eBiz 情報：Meta 標籤 (Meta Tag)	267
05. 提高檢索率的重點	
■eBiz 情報：Meta 搜尋	268
2) 於留言版或郵遞論壇、新聞群組中宣傳	268
3) 連往其他網站的超連結	270
4) 網路廣告	273
5) 關鍵字廣告	274



目 錄

6) 聯盟方案.....	274
7) 網站同盟 (Web Ring)	275
8) 電子郵件新聞 (電子時事通訊)	275
01. 宣傳功能	
■eBiz 情報：廣告信 (opt-in mail)	279
02. 網站上的表現法	
03. 主旨範例 (Subject)	
04. 郵件內容的表現法	
9) 善用各種媒體.....	286
Unit 3 公共關係 (Public Relations)	287
■eBiz 情報：溝通顧問	288
1) 媒體宣傳 (Publicity)	289
2) 新聞稿的寫法.....	289
01. 選擇具新聞性的主題	
02. 引人注目的標題	
03. 清楚註明聯絡方式	
04. 簡潔有力	
05. 重要的事情寫在前面	
06. 寄送給最合適的媒體與部門	
07. 調查負責人的姓名	
08. 選擇發送方式	
09. 顧及截稿日	
10. 網站上亦刊載新聞稿	
3) 新聞稿的發佈.....	292

01. 付費資料庫	
02. 免費的名單及資料庫	
4) 新聞稿發送服務	294
5) 新聞發佈材料 (Press Kit)	296

Part ③ 如何利用電子郵件和顧客往來

● Unit 1 如何撰寫英文電子郵件	300
1) 英文電子郵件的構成要素	300
01. 信件主旨 (Subject)	
02. 稱呼	
03. 本文	
04. 署名前的客氣語	
05. 署名 (Signature)	
2) 網路禮節 (Netiquette)	304
01. 傳送前務必再讀一遍	
02. 回信的禮節	
03. 不可寄送垃圾郵件	
04. 不要全用大寫或小寫	
3) 注意性別差異	306
01. 敬稱	
02. 指示代名詞	
03. 不使用表示性別的職稱	
4) 避免帶有歧視的表現方式	310
5) 如何寫出簡潔有力的英文	310



目 錄

01. 由重要的事先寫	
02. 段落不要太長	
03. 寫成條列式	
■eBiz 情報：積極正面的表現方式.....	312
● Unit 2 寫給顧客的歡迎信	315
■eBiz 情報：an e-mail（一封電子郵件）.....	320
● Unit 3 接受訂單的確認信件	321
● Unit 4 訂購發生問題時的信件	325
● Unit 5 出貨通知的信件	328
● Unit 6 關於預約的信件	333
● Unit 7 回覆顧客來信的信件	338
● Unit 8 導覽信件	348
● Unit 9 促銷信件	351
● Unit 10 回覆交易問題的信件	356
1) 對對方詢問有所疑問時	358
2) 告知公司業務內容時	358
3) 婉拒交易時	359
● Unit 11 推銷信件	360

- Unit 12 報價信件 363
- Unit 13 交涉信件 367
- Unit 14 契約信件 370

Part ④ 附錄 (Appendix)

- Unit 1 名詞解釋 376
- Unit 2 各國網域名稱代碼 379



目 錄

代序：利用網際網路進軍全球市場

- 1) 開門見山的英文網站..... 13
- 2) 架設英文網站的目的..... 14

Part ① 英文網站的構成要素

- Unit 1 網站要素..... 18
- Unit 2 網域名稱..... 20
 - 1) 何謂網域名稱..... 20
 - 2) 網域名稱的取得..... 20
 - 01. 取個易記的網域名稱
 - 02. 選擇簡短易拼的名稱
 - 03. 選擇詞彙的考量
 - 04. 注意不要拼錯字
 - 05. 調查是否抵觸他人商標
 - 06. 調查對手公司的網域名稱
 - 07. 選擇<.com>的網域名稱
 - eBiz 情報：網域名稱的結尾..... 23
 - 08. 多想幾個網域名稱做候補
 - 09. 同時註冊多個網域名稱
 - eBiz 情報：中文網域名稱..... 25
 - 3) 網域名稱的註冊..... 28
 - 01. 網域名稱的確認