

International Bestseller

全球销量超450,000册

商务英语写作 实例精解 (第七版)



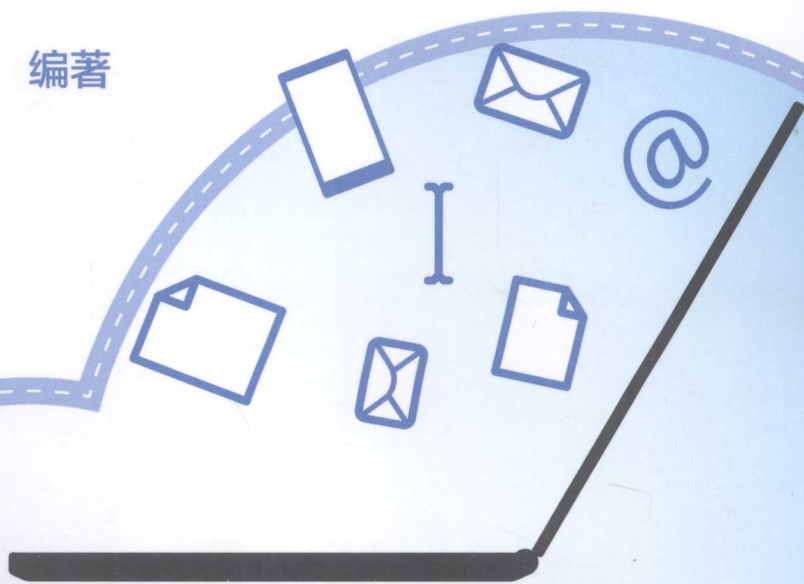
Model Business Letters,
Emails &
Other Business Documents
(Seventh Edition)

Shirley Taylor (英) 编著

艳春 白荣梅 译

外语教学与研究出版社
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

PEARSON



014034087

H315
983-2

商务英语写作 实例精解 (第七版)

Model Business Letters,
Emails &
Other Business Documents
(Seventh Edition)

Shirley Taylor (英) 编著
卢艳春 白荣梅 译



外语教学与研究出版社
FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS
北京 BEIJING

PEARSON



北航

C1722305

H315
983-2

780380310

京权图字：01-2013-5933

Authorized translation from the English language edition, entitled MODEL BUSINESS LETTERS, EMAILS AND OTHER BUSINESS DOCUMENTS, 7E, 9780273751939 by Shirley Taylor, published by Pearson Education Limited, Copyright © 2012

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education Limited.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PUBLISHING CO., LTD. Copyright © 2014

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语写作实例精解：第7版 / (英) 泰勒 (Taylor, S.) 编著；卢艳春，白荣梅译。—北京：外语教学与研究出版社，2014.3
ISBN 978-7-5135-4222-7

I. ①商… II. ①泰… ②卢… ③白… III. ①商务-英语-写作 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 045039 号

出版人 蔡剑峰
项目策划 刘旭
责任编辑 刘爱春
封面设计 姜凯
出版发行 外语教学与研究出版社
社址 北京市西三环北路 19 号 (100089)
网址 <http://www.fttrp.com>
印刷 三河市北燕印装有限公司
开本 787 × 1092 1/16
印张 30.5
版次 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷
书号 ISBN 978-7-5135-4222-7
定价 49.90 元

购书咨询：(010) 88819929 电子邮箱：club@fttrp.com

外研书店：<http://www.fttrpstore.com>

凡印刷、装订质量问题，请联系我社印制部

联系电话：(010) 61207896 电子邮箱：zhijian@fttrp.com

凡侵权、盗版书籍线索，请联系我社法律事务部

举报电话：(010) 88817519 电子邮箱：banquan@fttrp.com

法律顾问：立方律师事务所 刘旭东律师

中咨律师事务所 殷斌律师

物料号：242220001

About the author

作者简介



雪莉·泰勒 (Shirley Taylor) 是现代商务英语写作及沟通技巧领域公认的权威。她的著作畅销全球, 已被译成多种文字出版。

泰勒生于英国, 先后在新加坡、巴林及加拿大生活和工作过。泰勒现居新加坡并经营着自己的培训公司——ST Training Solutions Pte Ltd。该公司凭借其专业的培训师、高质量的公共培训和公司培训项目而声名鹊起。

30 年的教学与培训生涯使泰勒深知如何才能为学员提供良好的学习体验。她以饱满的热情, 与资深培训师密切合作, 确保每一期培训的实用性及参与性。由于有很多老客户, 泰勒十分注重保持培训内容的连贯性, 并确保每期培训中都包含工作中经常要用到的重要技巧和工具、有用的指导意见和有力的行动计划, 让受训者学必有所获。

泰勒擅长现代商务英语写作技巧、电子邮件礼仪、沟通技巧及秘书的成功诀窍等方面的培训工作。她投入大量的精力和热情, 努力使这些培训班娱乐性、实用性和知识性兼备。泰勒也是很多国际会议中很有魅力、很受欢迎的主题发言人。

泰勒还提供许多与沟通相关的专题报告及为期十周的“成功推进器”(Success Boosters) 课程。学习者可以登录网站 www.sttstraining.com 或点击“Success Boosters”获取相关信息。

泰勒的联系方式如下:

网址: www.shirleytaylor.com

电子邮件: shirley@shirleytaylor.com

Publisher acknowledgements

出版者致谢

我们谨对以下各方允许我们使用其版权所有的材料表示感谢：

Logos 徽标

第56页、第60页上的徽标为新加坡 ST Training Solutions Pte Ltd 公司所有。

Text 文本

第431–446页上的“A–Z替代词汇表”由Plain English Campaign 提供。

第447–469页上的“简明英语报告写作指南”由Plain English Campaign (2001) 提供。

第265–266页上从www.deskdemon.co.uk网站上摘录的内容已获 Desk Demon公司许可。

第306–309页上的摘录摘自《建议书和报告写作实用指南》，Prentice Hall (Jay, Ros 2003) 151–155，获培生教育出版集团许可。

对于本书中使用的部分版权材料，我们无法查寻到其版权所有人，任何人如能提供相关信息，我们将不胜感激。

Preface to the first edition

by Leonard Gartside

第一版序言

(伦纳德·加特赛德)

商业交易如果离开了信函往来是很难成功完成的。回复询问、提供报价、发出订单、处理投诉、安排运输及保险、结算账款等都是必不可少的环节。客户、经销商、代理商、供货商、银行经理、船主等都是致函对象。信函贯穿商业活动的始终，它们是公司无声的推销员，有时往往代表公司与外界的唯一联系。因此，很有必要通过商务信函为公司及写信人树立一种高效和竭诚为客户服务的良好形象。

本书提供了五百多封实例信函，内容涵盖日常商业活动中需要处理的各种业务。它们是商务信函的典范，但毕竟没有两种商务情景是完全相同的，所以不应简单地将其当作模板加以复制。这些信函都是采用现代英语风格写作的范例，很好地说明了那些已被接受的商务英语写作的原则。认真学习和领会将有助于你更好地提高自己的商务写作水平。

每一封商务信函的写作都有其目的及想要达成的具体目标，而本书的一大特色就是会解释说明不同信函是如何实现各自目标的。此外，当有必要理清一些法律关系时，本书还会涉及与不同交易类型相关的基本法律原则。若将此书用作教材，老师们可利用这些信函详细讲解现代商务英语写作的要诀与技巧，学生们也可通过书中的练习将课上所学的知识付诸实践。

书中的很多信函均采用简洁达意的现代语言风格写就，对海外的使用者特别有帮助。本书尤其适用于学习商务信函课程和备战各种考试的在校学生。

1971年11月

伦纳德·加特赛德 (L.G.)

Preface to the seventh edition

by Shirley Taylor

第七版序言

(雪莉·泰勒)

环顾一下你工作的场所。你的上司是否具备出色的书面表达能力？那些写作水平高的人是否更容易得到晋升？人们是否更愿意倾听优秀的文字表达者的想法？写作能力强的人是否能更有效地说服他人？答案是肯定的！

今天，除了通过见面或打电话，我们的工作越来越多地通过信函来完成。随着信函往来的增加，我们更需要依靠自己的写作技巧去影响、说服、鼓励、配合和引导他人。然而在日复一日的工作中，你可曾注意到人们在谈论写作能力的重要性？没有，对吧？大多数人也没有真正注意到他们所阅读内容的质量好坏，他们只是对此作出积极或消极的反应，或者不作任何反应。如果你曾想过是否有更好的写作方式来达到更好的效果，那么答案是：有！

以下是书面交流的三条新原则。

1 If you can say it, you can write it 如果可以这么说，就可以这么写

今天我们与外界的很多联系都是通过电子邮件、网站、博客、短信以及社交媒体完成的。这些联系渠道为我们提供的只是纯粹的事实，而无法展现声调、面部表情、肢体语言或停顿。因为现在这些沟通方式常常会取代交谈，所以采用最接近于口语的方式写作不失为明智之举。这样做的话，你就占据了一大优势——在写作中融入了你的人格与个性。这将使你与众不同，有助于跟读者建立更紧密的联系。

2 Write for today, not yesterday 弃旧图新，改用新式写作方法

过去的商务信函被动冗长、枯燥乏味，因而疏远了写信人和读信人之间的距离。陈腐的写作方式还会影响阅读理解的速度。

Yesterday:

Please be advised that a meeting of the Annual Convention Committee will be held on 24 February (Thursday) at 9.30 am. Approximately 2 hours will be required for the meeting and you are required to attend to report on progress made since the last meeting. Kindly advise me of your availability at your soonest.

现代商务写作则更像在交谈，简洁利落，清晰易懂。富有人情味的表达也使其内容显得更加积极、有趣。

Today:

I'd like to hold another meeting of the annual Convention Committee on Tuesday 24 February from 9.30 to 11.30 am. I hope you can attend to report on the great ideas you brought up at the last meeting. Please confirm if you can join us.

3 Aim to build relationships 旨在建立关系

在书面交流过程中，读者既看不见你的表情也听不到你的声音，他们只能通过你写作的内容和方式来对你作出判断。在当今快节奏、重交流的世界里，让别人了解自己非常重要。如果你执意使用那些冗长过时的套话，如：“Please be reminded”（现谨提醒），“Kindly be advised”（兹通知），“Please find attached”（现谨附上），“herewith”（随信），“above-mentioned”（以上所言），“reference and perusal”（参阅）等等，你的真实意思就会模糊不清，你的个性更是无从展现。要以积极、新鲜、有趣的口吻来写作，并且在写作中融入你的情感和个性，这会有助于人们了解文字背后真实的你。

文笔拙劣的信函会对你和公司造成不利影响，因为它无法简洁清晰地介绍公司的产品、服务、价值观、政策及信条，甚至可能会因言害意。这样的信函最终会导致自身名誉受损、公司效率尽失，同时也会让你失去与客户、同事及合作者有效沟通、建立联系的机会。

良好的写作能力如今已被视作一项必要的商务技巧，它将为你在当今的商界赢得巨大的优势。良好的写作能力会帮你提高工作效率、提升可信度、改善关系、影响他人、赢得更多的客户并实现自己的目的。

如果想提升自己的职场优势，在这个竞争激烈的世界中立足，那你现在就必须掌握行

之有效的商务写作技巧。相信你一定可以从《商务英语写作实例精解》（第七版）中取到真经。

书面交流的上述三条主要原则将贯穿全书。认真研读此书，你将学会如何通过书面交流提升自己的职业声誉以及建立和维持良好的关系。

雪莉·泰勒（Shirley Taylor）

2012年5月

Contents 目录

About the author 作者简介	vii
Publisher acknowledgements 出版者致谢	viii
Preface to the first edition by Leonard Gartside 第一版序言 (伦纳德·加特赛德)	ix
Preface to the seventh edition by Shirley Taylor 第七版序言 (雪莉·泰勒)	xi
Introduction 前言	1
Part 1 Communication: An Overview 沟通交流: 概述	5
1 The importance of building relationships – both orally and in writing 口头及书面交流中都要注重建立关系	7
2 Sentence construction matters 正确组织句子很重要	15
Part 2 Business Writing Basics 商务写作基本原则	25
3 21st century business language 21世纪的商务语言	27
4 Structuring messages logically 逻辑清晰地安排信函内容	49
5 Presentation matters 外观与格式很重要	55
Part 3 Electronic Communication 电子交流	71
6 Email etiquette 电子邮件礼仪	73

- 7 Writing online: websites, blogs and social networking
网络写作: 网站、博客及社交网络 93
- 8 Customer care online 网上客户服务 103

Part 4 Routine Business Transactions

常规商业交易

- 9 Enquiries and replies 询问函与回复函 109
- 10 Quotations, estimates and tenders 报价、估价与投标 129
- 11 Orders and their fulfilment 订货与交货 147
- 12 Invoicing and settlement of accounts 开发票与结账 163
- 13 Letters requesting payment 催款信 181
- 14 Credit and status enquiries 赊购与资信调查 195
- 15 A typical business transaction (correspondence and documents)
一笔典型的商业交易 (往来信函与文书) 211

Part 5 General Business Correspondence

普通商务信函

- 16 Internal correspondence 内部信函 229
- 17 Secretarial and administrative correspondence
文秘和行政信函 241
- 18 Meetings documentation 会议文件 257
- 19 Personnel 人事 267
- 20 Reports and proposals 报告与建议书 303

Part 6 Creative and Persuasive Documents

创意性与劝说性文书

- 21 Complaints and adjustments 投诉与处理 313

22	Goodwill messages 友好信函	343
23	Notices, advertisements, information sheets and handouts 通知、广告、信息宣传页和讲义	361
24	Circulars 通函	371
25	Sales letters and voluntary offers 促销信及特别优惠	391
26	Publicity material 宣传材料	407
27	Business plans 商业计划书	419
Appendix 1	Spoken and written forms of address	
附录1	口头称呼与书面称呼	425
Appendix 2	The A-Z of alternative words	
附录2	A-Z替代词汇表	431
Appendix 3	How to write reports in plain English	
附录3	简明英语报告写作指南	447

登录www.pearson-books.com/modelbusinessletters，可以找到本书中
出现的大量商务信函范例。您可以下载下来，作为模板自用。

Introduction

前言

当你和别人面对面交谈时，有很多视觉和听觉的线索可助你一臂之力，例如声调、手势、动作及目光交流等。尽管似乎有失公平，但在日常生活中，这些都会是别人评价你的依据，而且你也深受其影响。当然，评价依据还远远不止这些，你的职业、地位、身高、衣着和外貌都会被考虑在内。无论你喜欢与否，正是通过得体的谈吐和外貌，你才能赢得他人的信任和信赖。

然而书面交流中却没有上面任何一种线索可利用。那么你撰写信函、报告、电子邮件或其他商务文书时又如何才能赢得他人的信任和信赖呢？

通过改进写作风格赢得信任和信赖

在书面交流中，你需要找到其他线索来评价“说话者”（写作者）。人们是通过观察写作“风格”做到这一点的。所谓风格，就是对于使用恰当的拼写、标点和句子结构的重视。

风格也意味着：

- 在写作内容和写作方式上富有创新
- 各段落之间空一行，以提升书面交流的视觉效果
- 恰当运用编号或项目符号
- 各标题风格保持一致
- 写作中注意运用恰当的语气
- 信函内容条理清晰、符合逻辑

最近，我为一个两个月前参加过我的商务英语写作研习班的客户又举办了一期后续的研习班。当我问研习班的参加者有何改变时，他们自豪地告诉我：

- 我们能够使用日常用语直入主题，而不是转弯抹角地使用一些陈腐的繁文赘语。
- 我们的信函内容条理更清楚、更符合逻辑，读者能清楚地知道该做什么。
- 我们尽力避免过去常用的被动表达，如“Please be informed”（现谨通知），
“Kindly be advised”（兹通知），
“Please find attached”（现谨附上）等。

- 我们变得更具亲和力，因为我们的语言不再那么正式刻板，而是变得亲切友善，就如同谈话一般随意。

瞧！这就是赢得信赖之道！

在现代商业活动中，有效使用语言对于取得积极的成果大有帮助。要做到熟练运用英语进行良好的沟通需付出心血和努力，且往往需要通过终生学习才能逐步实现。时间、耐心和勤奋会助你取得理想的结果，同时也会带来丰厚的回报和极大的满足感。

今天的商业语言应该是简单、礼貌、轻松和直接的。本书从始至终都在强调，所有书面交流中，你都需要斟酌自己的语言。这是因为交流的主要目的在于：

1 为了建立关系。人们会从你发来的第一封电子邮件中得出对你的第一印象。恰当的措辞对建立关系十分重要。例如，“Thanks for your call”（感谢来电）或“it was great to speak to you”（很高兴与您通话）与“We spoke”（我们说过）或“as spoken”（之前谈到）给读者的感受肯定不一样。

2 为了准确地交流想法。不恰当、不正确的表达，或者冗长啰嗦的写作风格都让读者无法正确领会其意或产生正确的印象。它们只会导致误解，写信人还要为进一步澄清而多费笔墨。

3 为了传递良好印象。明晰、简洁、准确的语言将给读者留下高效、值得信赖的良好印象。而粗心大意或不准确的表达只会适得其反。读者们也许会怀疑这样的粗心大意是否也会延伸至其他的商业交易中。

《商务英语写作实例精解》（第七版）将帮助你打造良好的写作风格，进而为你在所有人际往来中赢得信任和信赖。全书共给出了100余条提高商务英语写作能力的中肯建议。一书在手，你将拥有最全面的一站式服务、最贴心的桌面伴侣和撰写各类商务信函所需的最精心指导。

本书适合哪些人使用？

本书对下列人群会非常有用：

- **经常撰写信函的管理人员及经理人。**现在，许多经理人自己都需要在台式电脑、笔记本电脑或普通笔记本上撰写信函。书中这些现成的材料经过复制、改编后可很好地满足你特定的需求。它们将帮你言尽其意并取得理想的效果。你可以省出时间，更加轻松、高效、出色地完成工作，而无需绞尽脑汁去思考该从何处下笔或者写些什么。
- **海外用户。**本书之前的版本在全球一直都很畅销：从印度到印度尼西亚，从马来西亚到马尔代夫，从新加坡到斯里兰卡，从香港到哈罗盖特，从上海到谢菲尔德，从多伦多到曼谷都随处可见。这本全面而实用的参考书会让海外用户受益匪浅，它对用现代商务语言进行国际商业交易尤其有用。

■ **学生和教师。**修读商务、职业、秘书或行政管理考试课程的学生经常需要撰写商务信函和其他商务文件。本书提供的指导建议、理论、范例、“四点方案”、定义说明、备忘一览表等，对学生们学习如何撰写务实有效的商务信函都特别有用。

本书的结构如何？

本书的编排方便学习者随意翻阅，快速找到任何自己感兴趣的标题。每当你文思枯竭时，只需翻阅本书的相关章节，就很有可能获得动笔的灵感，并找到某些有益的提示来助你完成写作。

本书第七版对编排结构进行了全面调整，以便于读者更快捷地找到所需内容。

第一部分 沟通交流：概述。这是必读的部分。第1章探讨了在当今商务交往中建立关系的重要性。仅仅完成工作还远远不够，你首先得建立良好的关系。第2章是有关正确组织句子的全新内容。不少人都曾询问过我关于句子结构的基本建议。我也认为这部分内容是十分必要的。除非我先就正确使用标点和组织句子给出建议，否则又怎能期待你会写好电子邮件？

第二部分 商务写作基本原则。在这一部分中，你将会接触到现代商务写作的所有基本要素。第3章是一个全新的章节，重点论述使用21世纪商务语言的重要性。在第4章中，老读者会欣喜地再次看到我的“四点方案”——这个广受好评的框架公式能帮你合理安排信件结构。第5章讨论了如何使商务文书的外观和呈现形式更加悦目。

第三部分 电子交流。这是一个全新的部分，探讨有关电子和网络交流的更多细节。如果一本写作书中没有详细讲述电子邮件礼仪，那么它就是不全面的。在本书的第6章中，读者可看到很多相关内容，例如常见的电子邮件懒习以及充分利用好电子邮件的十点建议。第7章介绍网站、博客以及社交网络上的写作。第8章主要是有关网上客户服务的内容。

第四部分 常规商业交易。这一部分介绍询价、报价、订货、开具发票等一次标准商业交易流程中所要用到的往来信函。

第五部分 普通商务信函。这也是一个全新的部分，里面有很多内部信函、秘书信函、会议文件、人事信函、报告和建议书的范例。

第六部分 创意性与劝说性文书。在最后这一部分中，我们重点探讨那些需要运用创造力和说服力去影响和说服别人的文书该如何写。本部分不仅提供了众多不同类型的文书范例，例如投诉信、友好信函、通知和广告、通函、促销信函、新闻稿及商业计划书等，还指出了写作每种文书可以运用的写作技巧。

附录。你会发现附录非常有用。它列出了常用的口头称呼及书面称呼。另外还有一个新的部分你肯定会喜欢，那就是“简明英语运动”提供的“A-Z替代词汇表”。

本书有什么特色？

- 在介绍每种新文书时，会通过范例来说明其格式，并以页边注的形式重点说明文书内容呈现方面的特点。
- 每个部分里，针对不同文书既有理论说明，又有实践指导。
- 许多信函实例都放在套色框中，同时用页边注来讨论信件文本的重要特点。
- “四点方案”将助你有效构思和编排自己的文书。

注意这些特殊的图标：



TIP (建议) 全书提供了100多条帮助你实现有效沟通的建议。



CAUTION (提醒) 此图标处会有一些提醒，提示要避免或需谨慎应对的事项。



CHECKLIST (备忘一览表) 大多数章节结尾处都有一个备忘一览表来提醒读者需要牢记的要点。

结语

一位研习班的学员曾对我说：“我几乎每天都要拿起你的书，浏览查看，总能找到有助于我写作的内容。”这就是本书的价值所在。

这本参考书很重视商务文书的外观呈现、结构安排、语言和语气，希望它能帮你准确高效地传达信息。请牢记：良好的沟通不仅可以帮助确立和提升公司的整体形象，而且有助于你为公司创造更多的价值，做出更大的贡献。

选择本书，就表明你有意想要学习更多现代商务英语写作的知识。书中那些中肯的建议和实用的指导，再加上成百上千的文书范例，会将如何进行有效书面沟通的要诀和技巧全面展示给你。剩下的就看你自己了。

祝你好运！

雪莉·泰勒 (Shirley Taylor)

请注意：

1. 出于对一致性、简洁性以及避免混淆的考虑，我们在本书中统一采用英式英语-ise的拼写惯例。读者也应当熟悉在世界其他国家广泛使用的-ize拼写惯例。
2. 作者和出版商都认为书中的建议是合理的。不过，如果读者遇到任何麻烦，还是需要寻求法律方面的专业建议。

Communication: An Overview

沟通交流：概述

‘Coming together is a beginning; keeping together is progress; working together is success.’

“走到一起是开始；凝聚一心是进步；携手合作才是成功。”

亨利·福特（Henry Ford）

当我初涉职场时，普通邮件是唯一的邮件形式。电传是远距离传递信息的主要方式。传真的出现大大提高了我们的交流速度。接下来电子邮件和即时信息相继问世，当然还有手机和短信的出现。

我们的工作环境始终处于变化之中，毫无疑问这种变化将会以更快的速度持续下去。为了迎接不断变化的职场里出现的种种挑战，我们需要更加努力地提高自己的沟通技能。具体的几点原因如下：