

# 商务英语

## 电邮写作实战

BUSINESS ENGLISH E-MAIL WRITING PRACTICE

主 编◆王宇涯 白新芳

副主编◆李 静 胡 燕 高 菲

中国旅游出版社

# 商务英语

## 电邮写作实战

BUSINESS ENGLISH E-MAIL WRITING PRACTICE

主 编◆王宇涯 白新芳  
副主编◆李 静 胡 燕 高 菲

中国旅游出版社

项目策划：张芸艳  
责任编辑：张芸艳  
责任印制：谢 雨  
封面设计：何 杰

---

**图书在版编目(CIP)数据**

商务英语电邮写作实战 / 王宇涯, 白新芳主编. --  
北京: 中国旅游出版社, 2019.4 (2019.12重印)  
ISBN 978-7-5032-6211-1

I. ①商… II. ①王… ②白… III. ①商务—英语—  
电子邮件—写作 IV. ①F7

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第052479号

---

**书 名：**商务英语电邮写作实战

---

**作 者：**王宇涯 白新芳主编

**出版发行：**中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@mct.gov.cn](mailto:cttp@mct.gov.cn)

营销中心电话：010-85166536

**排 版：**北京旅教文化传播有限公司

**经 销：**全国各地新华书店

**印 刷：**北京明恒达印务有限公司

**版 次：**2019年4月第1版 2019年12月第2次印刷

**开 本：**720毫米×970毫米 1/16

**印 张：**11.5

**字 数：**190千字

**定 价：**39.80元

**ISBN** 978-7-5032-6211-1

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与营销中心联系调换

# 前 言

随着信息技术的进步和“互联网+”概念的提出，世界进入了信息化时代。商务电子邮件正在取代传统的信函、电报、传真等媒介日益成为当今职场最重要的信息交流媒介之一。在国际商务贸易活动中最基本的技能就是使用商务英语电邮与客户或相关当事人沟通，一封准确、规范的英文邮件，不仅能反映写信人的英语水平和业务水平，还能体现写信人的处事态度和风格，有助于建立良好的商务关系，最终对促进商务沟通和达成贸易起到至关重要的作用。

本书融英语语言与商务交流、外贸沟通为一体，强调实践性和应用性。首先介绍了电子邮件写作入门知识，包括电子邮件的特点、写作基本原则和格式及使用技巧与管理；其次从外贸往来邮件、社交商务邮件和公司内部往来邮件三大主题详细介绍了不同商务场合和外贸环节主题的写作格式和技巧，每个主题涵盖背景介绍、工作任务案例、写作要点总结、重要句型归纳、技能操练和知识拓展，让读者轻松学会职场电子邮件写作。

本书作者根据外贸英语函电课程多年的教学经验，结合对企业广泛调研的结果，针对行业和企业对商务电子邮件写作应用技能的要求进行编写，根据真实工作情境或流程设计职场商务交流、外贸沟通所使用电子邮件的模块内容，具有很强的实用性和可操作性，尤其对职业院校毫无商务和外贸实战经验的学生是一本结构合理、内容难易得当并注重实践的教材，同时，也可作为商务和国际贸易从业人员的参考用书。

本书的编者是在相关课程具有丰富教学经验、有相关行业经历的资深教师，编写的过程中得到了外经贸行业的企业专家的建设性意见，使得本书具有

一定的指导性与权威性。本书由王宇涯和白新芳负责总体设计和编写。具体编写分工是王宇涯负责 Chapter 1、Chapter 2 中的 Module 2、Module 3 和 Module 4；白新芳负责 Chapter 4 中的 Module 1、Module 2 和 Module 4；李静负责 Chapter 2 中的 Module 1、Module 5 和 Module 8，以及 Chapter 4 中的 Module 3；胡燕负责 Chapter 3 中的 Module 1、Module 2 和 Module 3；高菲负责 Chapter 2 中的 Module 6 和 Module 7。

衷心希望本书能够满足相关专业和行业读者的学习需要，为其在商务和外贸职场上的成功尽到一份力量。

编者

2019年2月

# Contents

<b>Chapter 1 电子邮件写作入门</b> .....	001
<b>Chapter 2 外贸往来邮件</b> .....	007
Module 1 Establishing Business Relations .....	007
Module 2 Enquiries and Replies .....	017
Module 3 Offers and Counter-offers .....	025
Module 4 Orders and Contracts .....	032
Module 5 Payments .....	043
Module 6 Packing and Shipment .....	051
Module 7 Insurance .....	060
Module 8 Complaints and Claims .....	069
<b>Chapter 3 社交商务邮件</b> .....	080
Module 1 Invitation Letters .....	080
Module 2 Congratulation Letters .....	088
Module 3 Thank-you Letters .....	095
<b>Chapter 4 公司内部往来邮件</b> .....	103
Module 1 Notices .....	103
Module 2 Suggestion Letters .....	110
Module 3 Meetings .....	120
Module 4 Recruitment Ads & Application Letters .....	130
<b>商务英语电邮写作参考答案</b> .....	141



# Chapter 1

## 电子邮件写作入门

### 一、电子邮件的特点

随着数字化时代的到来，电子邮件写作在商务领域日益扮演着重要的角色。电子邮件（Electronic Mail, E-mail）是指通过一定的通信网络（互联网、局域网）在两台或两台以上计算机或终端之间进行电子文本信息传输与交换的一种技术。与传统信函相比，电子邮件作为当今普及的通信方式，所具有的优势显而易见，它一方面具有传统书信的功能，另一方面拥有自己的独特性，主要表现在以下几方面。

（1）传递速度快。电子邮件与传统通信方式相比，传递速度非常快，距离越远越能显示这个优点。如果是异国信件，传统方式往往耗时非常久，但电子邮件解决了这个问题，可以做到及时传递信息。

（2）使用成本低。与异地客户或朋友联系的传统方式主要有电话或写信，但打电话需要支付的电话费较高，电子邮件不仅能及时传递信息，而且只需要支付日常的上网费用就可以在世界范围内收发邮件，不会受到距离的限制。

（3）收发便捷化。与传统的电话或邮政信件发送不同，电子邮件收发更为便捷，只要有互联网的地方，用户就可以方便地自由选择时间和地点，甚至是在旅途中收取 E-mail，从而跨越了时间和空间的限制。

（4）形式多样化。电子邮件的形式比传统信件更加多样化，发送的信件内

容中文字部分可以根据需要选择不同字体、颜色，还可以传送图片、软件、数据，甚至是录音、动画、电视或各类多媒体信息。

## 二、电子邮件写作的基本原则和格式

### (一) 基本原则

在现代商务沟通中，如何使信息更有效地传递是需要思考的重要内容。电子邮件是当今人们进行商务沟通最常用的方式，掌握写作的“黄金 7C 原则”能帮助写作者更好地达到沟通目的。

#### 1. 完整原则

商务电子邮件内容应完整包含收件人所需要的全部信息，不完整的信息不仅无法达到良好的沟通效果，还会降低工作效率，因为需要额外增加更多的沟通时间和精力才能把问题解决。邮件信息是否完整，可以用 who、when、where、what、why 和 how 这几个要素的完整性来检验。

#### 2. 准确原则

发出的每一封商务电子邮件都代表着公司的形象，电子邮件的语法、标点符号和拼写的错误毋庸置疑会让写信人在收信人心目中的形象大打折扣。同时，商务沟通中的内容也涉及双方的权利和义务，因此每一封信件应在发出前认真检查，做到表述准确无误，避免带来不必要的麻烦。

#### 3. 清楚原则

商务电子邮件应准确传递发件人的意图，不要让对方误解，因此要做到用词准确，避免使用模棱两可的词和句子。例如，

As to the streamers sailing from Shanghai to New York, we have bimonthly direct services. (bimonthly 是一个多义词，可以理解为“两月一次”或者“每月两次”)

为了避免让对方误解，应改为：

We have two direct sailings every month from Shanghai to New York.

#### 4. 简洁原则

简洁原则是商务沟通中最重要的原则，是指写信人用最简短的词语和句

子，在不影响完整性和礼貌性的前提下传递信息。没有商务人士愿意浪费时间去阅读冗长的信息。在写作中应选择简洁的词汇和结构简单清楚句子。电子邮件还可以使用缩略语。例如，

We have begun to export our machines to the foreign countries. (export 用法错误，其本意为 sell something to other countries)

应改为：

We have begun to export our machines.

#### 5. 具体原则

商务电子邮件要求信息具体明确，不要使用含糊、抽象的表述。例如，

The large order has been sent. (General)

The order for 20,000kg of groundnuts has been sent on April 13, 2017. (Better)

#### 6. 礼貌原则

商务电子邮件应使用礼貌的语言和真诚的态度去进行沟通，显示对收件人的尊重，但应注意礼貌并不意味着谦卑。例如，

We can not comply with your request. (Impolite)

We are afraid we can not comply with your request. (Better)

#### 7. 体谅原则

尽量站在对方角度去思考问题，找到最恰当的表述方式，采用“对方态度”去传递信息。例如，

We allow you a 2% discount for cash payment. (We-attitude)

You earn a 2% discount when you pay cash. (You-attitude)

## (二) 格式

电子邮件的写作格式一般根据邮箱的不同有些许差异，但其核心内容基本一致。有的邮箱有写好的信头标题，用户只需要将信息补全即可。

外贸英文邮件通常包含邮件头 (from, to, date, CC/BCC, subject, attachment)，以及邮件正文 (there is a blank space for you to key in your message including salutation, body, close and signature) 两大部分。

#### 1. 邮件头

邮件头包括：from (发件人)、date (发件时间)、to (收件人)、“CC” or

“BCC”（抄送或密送）、Subject（主题）、Attachment（附件）。

## 2. 邮件正文

（1）称呼（Salutation）。这是写信人对收信人的称呼用语，位置在地址栏下方一、二行的地方，顶格写起，在称呼后面一般用逗号（英国式）或者不用。

①客户的名字切忌出现拼写错误，在客人眼里，这是尊重与否的问题。

②一般使用“Dear 代字号”，但是根据写邮件人和收件人的关系亲近与否，可选择使用他们的姓氏来称呼他们，而不是直呼其名，如“Dear Mrs. x x x”。如果关系比较亲密，可以说“Hi x x x”或者“Hello x x x”。如果写邮件人是和公司联系，而不是个人，可以写“To whom it may concern”（敬启者）。

③写给收件人的信，也可用头衔、职位、学位等再加姓氏或者姓氏名字。例如，Dear Pfor. Tom, Dear Dr. John Smith 等。

（2）正文（Body of the letter）。位置在称呼语隔一行，是信的核心部分，要求重点突出、意思明确、层次分明、简单易懂。正文可分为以下三个部分。

①感谢对方的来函或表明写这封邮件的主题，例如，

We are glad to receive your letter/inquiry of July 4th. Hope we find the opportunity to cooperate with you.

Thanks for your email.

②有条理地陈述邮件中需要谈及的问题，如针对客户提出的每个问题进行答复，即使当时不能答复，也要告诉客户是什么原因导致不能回复、什么时候能回复问题，做到条理清晰。

③结束语要表明期望，例如，

Wait for your reply soon.

Looking forward to your reply.

（3）邮件的底部可以加上公司名称、公司地址或网址、电话、传真和电子邮箱地址及聊天工具等。

（4）邮件字体和颜色的选择。一般商务邮件的字体可以从以下四种字体里选择：Calibri、Arial、Times New Roman、Georgia。这四种字体几乎是所有操作系统和文字处理软件都带有的。颜色一般为黑色或者蓝色，当然需要时可选择其他颜色突出重点。

## 三、邮件使用技巧和管理

### （一）邮件的分类

为方便、迅速地找到所需历史邮件，或者过滤掉一些垃圾邮件，提高外贸工作效率，有必要对收到的邮件进行分类。

第一，按内容进行分类。一般根据邮件的内容可以分为以下几种。

（1）采购询盘。写邮件的人已经有了明确的购买意向。收件人应该及时回复，全面准确地回答发件人的问题，以便能达成交易。

（2）一般咨询。写邮件的人需要了解对方公司、产品的大体情况，来决定是否做这笔业务，他们是潜在客户，因此收件人的耐心、专业的回答能增强未来业务的可能性。

（3）样品需求。这类邮件一般是索要免费样品，发件人主要来自欠发达国家或地区。他们只关注样品，而对其他交易信息没有兴趣。因此提出不能免费提供样品或者需要对方付邮费，是对付这一类邮件的办法。

（4）收集信息。这类邮件一般来自技术人员，他们通过了解市场和了解产品，得到相关信息后仿造类似产品；也有可能来自竞争对手，他们通过询问邮件获得交易的相关条件后，会制定在市场上具有竞争性的策略。在交流中应注意防范这两类发件人。

第二，按地理区域分类。如欧洲、北美洲、南美洲、亚洲、非洲等，并在每个区域下对不同国家进行分类，然后按照每个国家下的客户渠道性质划分。

第三，对于同一个客户的邮件可以按业务关系的建立、询价、报价、订单等分类。

### （二）邮件的发送技巧

收件人一般从邮箱地址并不能清楚地知道发件人是谁，因此标清楚发件人的身份是电子邮件沟通的基本礼节。

电子邮件需要注明标题。因为收件人往往是以标题来决定是否继续关注具体内容。同时，邮件标题应该是概括内容的主旨，让对方一目了然。

发出的电子邮件如果一时未收到回复，不要一再传送同样的信息给相同的

对象，这样会占用收件人的信箱容量，并不礼貌。此外，如果要发送邮件给多个组群，应该一次发送完。

电子邮件发出的时间是和所用计算机的设定日期和时刻一致的，因此发件人应该经常检查计算机系统时间与日期是否准确，避免产生问题。

电子邮件经常使用附件，发件人要注意在邮件正文中简要提及附件内容，以引起收件人的关注。同时注意附件不要太大，否则对方可能接收不到，也要注意附件格式，如果使用的格式较为少见，会导致对方可能打不开文件。

### （三）邮件的回复技巧

收到重要电子邮件后应立刻进行回复，这是商务沟通中礼貌的体现。通常在2小时内回复最好，尤其是针对一些紧急且重要的邮件。对于一些不那么紧急的邮件回复时间不要超过24小时。最好对邮箱设定自动回复功能，提示发件人，以免影响工作。重要的邮件尽量不要选择在周五或长假前发给对方。

回复电子邮件前，不妨思考一下到底选用哪种沟通方式更为有效，如面对面交流还是电话沟通。同时，回复要有针对性，对于发件人提出的所有问题应该一次性回答完整，避免后续反复交流。同时回复的内容不宜过少，如只回答几个字，这样显得不礼貌。

### （四）商务垃圾邮件的处理

商务垃圾邮件是指那些未经用户请求或者允许就发送过来的电子信息。垃圾邮件的内容往往存在欺骗性，对互联网络形成经济和技术负担，用户也可能因收到这类邮件导致经济损失。可以采取如下方法解决垃圾邮件的问题。

（1）安装过滤软件。这些过滤软件能识别哪些邮件是有用的，哪些是垃圾邮件，对邮件来源和内容进行过滤，并且形成过滤规则，可以轻松截获垃圾邮件。

（2）对邮件地址设置保护。垃圾邮件发送者通常是在一些网站中找到留下的邮箱地址从而发送垃圾邮件的，因此可以采取一些安全性技术保护地址，不让它显示出来。同时，应注意不要随意登记邮箱地址。

（3）切勿回复垃圾邮件。如果收到垃圾邮件，一定不要回复，也不要单击邮件里的链接，这样可以在一定程度上避免反复接收到类似的垃圾邮件。

（4）在信誉好的网站申请电子邮箱，后续服务能得到保证。

# Chapter 2

## 外贸往来邮件

### Module 1 Establishing Business Relations

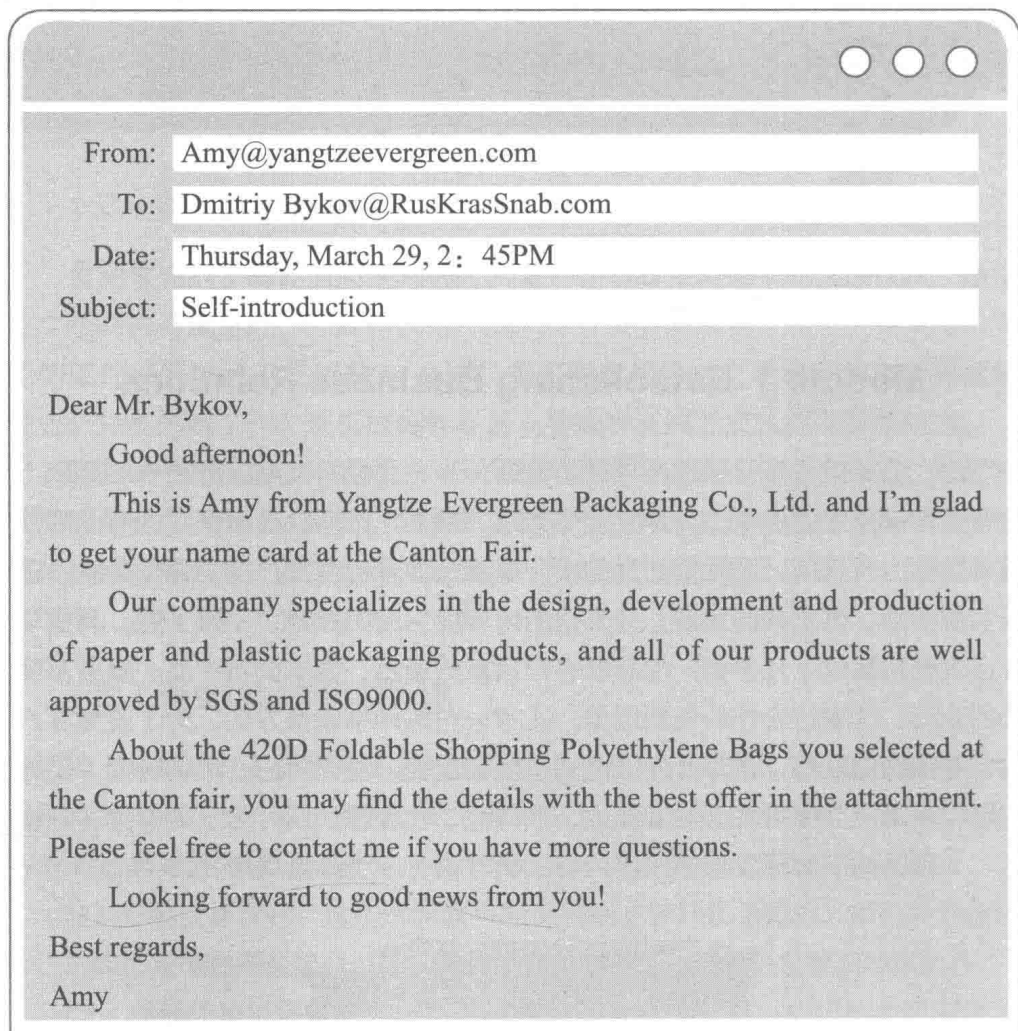
建立业务关系是开展进出口贸易的第一步，在拥有良好业务关系的基础上才有合作谋发展的未来。为建立业务关系，向客户推销自己而撰写的商务邮件通常被称为开发信。开发信的目的十分明确，即希望与客户建立合作关系，进行贸易活动，谋求共同发展。开发信的内容应当简明扼要、一目了然，其撰写要点主要包括以下几方面：①获取客户信息的渠道；②本公司产品、服务及优势的介绍；③表达合作的强烈愿望；④本公司的详细联系方式。为了避免客户对自我推销的反感，在写开发信时切忌篇幅过长、漫无目的、用词晦涩、措辞生硬，而是应当突出自己的专业性、独特性、礼貌性；同时为了能够让客户快速、无歧义地了解开发信的主要内容，撰写语言应当尽量口语化。

#### 工作任务 (Task)

##### Task 1

来自中国 Yangtze Evergreen Packaging 公司的外贸业务员 Amy 在广交会上有幸结识了俄罗斯 Rus Kras Snab 公司的 Dmitriy Bykov 先生并交换了名片。

Dmitriy Bykov 先生当时仔细询问了一款产品的细节，但没有确定下单。现在广交会已经结束，Dmitriy Bykov 先生也已回国。Amy 想主动写一封开发信，把握住与俄罗斯公司合作的机会。



### 参考译文

尊敬的贝科夫先生：

下午好！

我是扬子常青包装有限公司的 Amy，有幸在广交会上拿到了您的名片。

我们公司专注于纸质及塑料包装产品的设计、开发和生产，所有产品均获得 SGS 和 ISO 9000 认证。

您在广交会上曾挑选一款 420D 尼龙布折叠购物包，现附上报价等详细内容供您参考。如有问题请随时与我联系。

诚盼佳音。

致敬！

艾米

## Task 2

浙江辰星照明有限公司成立于 2005 年，是一家专业生产、经营各类 LED 灯具的企业，是中国较早进入 LED 照明的制造企业之一。公司外贸部销售经理 Johnny Zhang 是一名经验丰富的老员工，他正通过 Google 开发新的海外客户。他深知一封好的开发信是叩开客户心灵的第一块敲门砖。下面是他写给美国某灯具公司的一封开发信。

From: Johnny Zhang@zjmorningstar.com

To: Moria@uslighting.com

Date: Monday, May 14, 3: 50PM

Subject: Establishing Business Relations

Dear Purchasing Manager,

Glad to hear that you are on the market for LED lights.

As a leader in the green lighting industry in China, we—Zhejiang Morning Star Lighting Co., Ltd., offer environmental-friendly lighting products all over the world with more than 10 years' experience. Our main

products are LED bulb, LED tube, LED lamp, LED night light, LED camping light etc. Among our main customers are world famous companies such as OSRAM, IKEA and COSTCO. Also all of our products are certified according to international standards and carry approvals like CE, ROHS, UL, ETL and CCC.

For more information of our products and services, please visit [www.zjmorningstar.com](http://www.zjmorningstar.com).

If you have any questions, please do not hesitate to contact me. Hope to establish business relationship with you!

Kind regards,  
Johnny Zhang  
Sales Manager

### 参考译文

尊敬的采购经理：

很高兴得知贵公司对 LED 灯具具有需求。

本公司——浙江辰星照明有限公司是中国绿色照明行业的领导者，十多年来一直向世界各地提供环保型照明产品。本公司主要产品有 LED 灯泡、LED 灯管、LED 台灯、LED 夜灯、LED 露营灯等。公司曾与全球知名企业欧司朗、宜家、好市多合作。公司所有产品均符合国际标准，已通过 CE、ROHS、UL、ETL 和 CCC 认证。

欲了解更多产品资讯，请登录 [www.zjmorningstar.com](http://www.zjmorningstar.com)。

如有疑问，请及时联系。期盼与贵公司合作。

此致

敬礼！

约翰尼·张  
销售经理

## 写作要点 ( Writing Points )

### 开发信写作要点

1. State your company's strengths or competitive products or services which arouse buyers' interest.
2. Express your strong willingness to establish business relationship with buyers.
3. Bear an attachment about product details or an e-catalogue for reference, but the attachment shouldn't be large.
4. Be explicitly and politely expressed with simple and colloquial words.
5. Avoid wordy, lengthy or complicated sentences.

## 重要句型 ( Main Sentences )

1. Glad to hear that you are on the market for stainless steel standard parts.  
很高兴得知贵公司对不锈钢标准件有需求。
2. Glad to meet you at the Canton Fair.  
很高兴在广交会上遇见您。
3. Thank you for visiting our booth at China International Vehicle Lighting Technology Exhibition.  
感谢您在中国国际车灯与车辆照明技术展览会上光临我们的展位。
4. We offer silicone kitchen utensils with good quality and competitive price.  
我们(公司)提供硅胶厨具, 质量上乘, 价格公道。
5. As an exporter and manufacturer, Zhejiang Morning Star Lighting Co., Ltd. specializes in LED lighting products with the strength of advanced technology and exquisite workmanship.

浙江辰星照明有限公司是一家专门生产、出口 LED 灯具的企业, 它拥有先进的技术和精湛的工艺。