

第一章 商务英语基础

Fundamentals of Business English

1.1 基本原则

Basic Principles

在用英语进行商务交流时，应遵循以下基本原则：

1.1.1 内容准确完整

Correctness and Completeness

内容准确完整，是指用正确的语言，准确、完整地把信息传递给对方。这就要求商务工作者具有相当的英语语言能力。如果英语基础较差的话，应多花时间和精力学习。如果英语水平较高的话，也应掌握商务英语的语言特点和使用技巧。

传递给对方的信息应准确。有时，一个小小的错误会导致整笔交易的亏损，甚至影响双方的贸易关系。尤其是当交流的信息具有合约性质时，应特别注意其内容的准确性。如遇数字 应反复核实 如有长句 应注意其逻辑关系。

同时，传递给对方的信息应完整。有些商务工作者在互联网上进行交流时，事先不作周全的考虑，想到什么就说什么，本来一次就可以交代清楚的事，结果要发几封电子邮件才说清。因此 我们在进行交流前 应对需要交流的信息深思熟虑，这不但有利于业务的顺利开展，而且有助于个人形象和公司形象的树立。

1.1.2 表达清楚简洁

Clearness and Conciseness

表达清楚简洁，是效率时代对我们每个人提出的要求。有些商务工作者自以为自己的英语水平高，交流起来长篇大论，

使用的词汇生僻难懂，所写的句子冗长含糊，这就影响了交流的效率。

所谓简洁，就是要用精炼的语言把信息传递给对方。使用词汇时，应尽量选择常用的、有把握的词。俚语和出现频率太低的词，应避免使用。写作句子时，应注意句子长短的合理搭配。短句太多，会给人留下琐碎的感觉；长句过频，读起来会吃力难懂。段落不宜太长，不同的内容最好分段写。

清楚的表达可以促进商务的顺利进行，避免不必要的误解。对交流中涉及的数据，应尽可能地精确，不可滥用 about、approximately、probably、maybe 等词。

1.1.3 态度友好诚恳

Consideration and Courtesy

在商务交流过程中，应多为对方着想。即便是在向对方催款或索赔时，也不要忽略这条原则。

英语所说的 You-Attitude 就是这样一种态度，它强调在交流时应站在对方的角度，想想对方想了解些什么，喜欢些什么，讨厌些什么，真诚地与对方合作，求取共同的发展。如在交流时，不要绕弯子，应尽早把对方想了解的信息传递给对方；对方有过失时，不要蛮横指责，应考虑一下对方是否处于不得已的窘境；发现对方的优点时，不要吝啬 Good、Cool、Excellent、Great、Terrific、Fabulous、Fantastic 之类的赞美词；得到对方的帮助时，要及时地向对方表示感谢。

1.2 词汇选择

Appropriate Words

我们在用词时，应使用简洁、常用的词，避免使用陈词滥调。

1.2.1 多用简洁、常用的词

Choosing Brief and Common Words

有些商务工作者的英语水平不错，记了不少 GRE 词汇，但他们忽略了这样一个事实：很多 GRE 词汇在日常交流和商务沟通中是不用的。使用这些词，非但不能发挥自己的英语优势，反而让人觉得别扭。丘吉尔曾说过这么一句发人深省的话：“Little men use big words; big men use little words.”

以下左栏所列的词较生僻，显得僵硬，您最好还是使用中间这栏更为简洁、常用的词。

复杂、僵硬的词	简洁、常用的词	汉语意思
Cogitate	think	考虑
Conjecture	think	考虑
Consummate	finish	完成
Prioritize	rank	排序
Increment	increase	增加
Nominal	little	少许
Obviate	make unnecessary	排除
Ameliorate	improve	改善
Proclivity	tendency	倾向
Transpire	happen	发生

另外，英语中能用一个动词就把意思表达清楚的地方，应避免用 give (make, have) 加该动词的名词形式表示。试比较下面两个句子：

1. We'll *perform an investigation of* the problem.
我们会对这个问题进行调查的。
2. We'll *investigate* the problem.
我们会调查这个问题的。

第一句中用四个单词 perform an investigation of 才表达清楚的意思，在第二句中用一个单词 investigate 就够了。所以第二句比第一句简洁，从语气上来看，也比第一句恳切有力。

冗长的表达	简洁的表达	汉语意思
make an acquisition	acquire	买进、取得
file an application	apply	申请
have a discussion	discuss	讨论
render an adjustment	adjust	调整
hold an investigation	investigate	调查
effect a liquidation	liquidate	清算、变成现金
achieve a reconciliation	reconcile	调解
take into consideration	consider	考虑
provide assistance	assist	帮助

再者，为了简洁，有些短语完全可以用一个简单的词代替。试比较下面两个句子：

1. *Due to the fact that* the payment by L/C will incur a much higher cost. it might be beneficial to us both parties to adopt D/P.

采用信用证方式付款的话，费用会高出许多，鉴于这种情况，采用付款交单方式可能对我们双方都有好处。

2. *Because* the payment by L/C will incur a much higher cost. it might be beneficial to us both parties to adopt D/P.

因为信用证方式付款的费用高得多，所以采用付款交单方式可能对我们双方都有好处。

可以看出，第一句繁琐、生硬，而第二句却简洁、自然。

繁琐、生硬的表达	简洁、自然的表达	汉语意思
at the present time	now	现在
in the case of	for	对于
in the event that	if	如果
in the near future	soon	不久
prior to the start of	before	在.....之前
on a regular basis	regularly	定期
for the purpose of	for	为了
with regard to	about, concerning	关于
be of the opinion that	think	认为
consequent upon	after	在.....之后
by virtue of the fact that	because	因为
until such time as	until	直到

1. 2. 2 避免使用陈词滥调

Avoiding Clichés

陈词滥调是指那些过时的或因使用过多而被人们所厌倦的单词、短语或句子。我们中国人和西方人在陈词滥调范围的界定上有些不同之处。如：我们中国人一般都把谚语看成智慧的一种体现，而西方人大多把谚语当成陈词滥调看待。有相当部分的西方人认为，在交流中使用谚语较俗气，是缺乏想像力的一种表现。因此，商务工作者在对外交流时，要特别注意这样的文化差异。

西方商界有这样一首讽刺诗：

Clichés in Business Communication

We beg to advise and wish to state
That yours has arrived of recent date.
We have it before us, its contents noted.
Herewith enclosed the prices we quoted.

Regarding the matter, and due to the fact
That up until now your order we've lacked.
We hope you will not delay it unduly
And beg to remain yours very faithfully.

以上这首讽刺诗，全部由陈词滥调构成，辛辣地讽刺和严厉地批评了商务交流中的这种不良现象。

目前，我们容易忽略的陈词滥调还有如下这些：

1. Your letter of the 7th has been received and contents
duly noted.

最好写成：

Thank you for your letter dated the 7th.

您 7 号的来信收悉。

2. Please be advised that you can take delivery on
July 9.

最好写成：

You can take delivery on July 9.

你方可以在 7 月 9 日提货。

3. This is to inform you that we can do in compliance
with your request.

最好写成：

We can do as you requested.

你方的要求，我们可以照办。

4. Your kind order for the said matter has been
shipped.

最好写出商品名称（数量……）：

Your order for 3,000 Apex cars has been shipped.

你方所订购的 3 000 辆 Apex 牌汽车已付运。

5. Attached hereto is a sample of the cloth No. 21 from
us.

最好写成：

- Attached is a sample of the cloth No. 21.
随函谨附第 21 号布样品。
6. Thanking you in advance, I remain.
最好写成：
Thank you.
谢谢。
7. Trusting this will meet with your favor.
最好写成：
It is favorable to you.
这对您有利。
8. This will acknowledge receipt of your letter of September 12.
最好写成：
Thank you for your letter of September 12.
您 9 月 12 号的信收悉。
9. Enclosed herewith is the brochure in which you expressed an interest.
最好写成：
Enclosed is the brochure you asked for.
随函谨附您索要的小册子。

1.3 句式结构

Effective Sentences

在句式结构方面我们应特别注意以下两点：

1.3.1 多用主动语态

Preferring the Active Voice

有些人认为，被动语态的使用能让对方觉得您英语造诣深。实际上，被动语态使用过多，不但使文章显得臃肿，而且让对方觉得别扭。相比之下，主动语态简洁、有力，它才是商务英语的主流句式，我们应多多使用。如：

1. The administration was completely reorganized by the president.

最好改为：

The president completely reorganized the administration.

总裁彻底地改组了管理层。

2. 30.1 percent has been increased for hardware sales.

最好改为：

Hardware sales increased by 30.1 percent.

硬件的销售额增加了 30.1%。

3. A letter should be sent to the customer by you to inform him of the price change.

最好改为：

Please send the customer a letter to inform him of the price change.

请写封信给客户，把价格的变动告诉他。

4. The application was approved by the director.

最好改为：

The director approved the application.

经理同意了 this 申请。

5. All offices will be inspected by President Wang.

最好改为：

President Wang will inspect all offices.

王总将视察所有的办事处。

但在以下情况下，使用被动语态是无可厚非的：

1. 动作执行者不明或不重要时，如：

Advertising is often criticized for its effect on price.

广告对价格的影响，经常受到人们的批评。

2. 避免对动作执行者的责备时，如：

The damage was caused by exposing the material to the sunlight.

货物的损失是曝晒引起的。

3. 增强句子与句子之间的连接时，如：

The bank made several risky loans in the 1990s.

These loans were written off as “bad debt” in 2000.

这家银行在 20 世纪 90 年代放了几笔风险很大的款，这些款已于 2000 年当作坏账注销。

1.3.2 丰富句式结构

Enriching Sentence Patterns

一篇文章如尽是短句，会让人觉得枯燥、琐碎；如果尽是长句，读起来又很吃力。好文章的句子往往长度适当，长短句搭配合理，简单句、并列句、复合句使用恰当。如：

1. It's wise of you to have ordered 100 Champion tennis racquets which you'll find will sell fast because of their good reputation of durability as tests reveal that they outlast several other racquets which cost over \$ 10 more.

最好改为：

Your order for 100 Champion tennis racquets is a wise decision. You'll find that they sell fast because of their reputation for durability. In fact, tests reveal that they outlast several other racquets costing over \$ 10 more.

你方订购 100 支“冠军”牌网球球拍的决定，真可谓英明之举。这种球拍经久耐用，非常畅销。测试表明，“冠军”牌球拍比其它品牌价格高出 10 多美元的球拍还耐用。

2. I attended college. I trained 3 hours a day with the varsity track team. I worked part-time during the

school year. I worked part-time up to 200 hours each summer. I worked part-time in order pay to all the tuition and life expenses. I have the same levels of energetic effort and perseverance. I'd like to offer them to your company.

最好改为：

While attending college full-time I trained 3 hours a day with the varsity track team. Additionally I worked part-time during the school year and up to 200 hours each summer in order to be totally self-supporting while in college. To your company I offer the same levels of energetic effort and perseverance. 上大学期间，我每天都要在校田径队训练 3 小时。另外，为了完全自立，我每学期都坚持打工，每个暑假打工时间也达 200 小时之多。我在贵公司也会同样刻苦努力、坚持不懈地工作的。

另外，如果句子的开头尽是名词或代词，也会让人觉得乏味。如果让有些句子以介词、过去分词、现在分词、连词或副词开头的话，那文章就会显得连贯，有活力。如：

1. We will survey customers this year to see whether demand warrants a third store in Shanghai.

可以写成：

This year, we will survey customers to see whether demand warrants a third store in Shanghai.

To see whether demand warrants a third store in Shanghai, we will survey customers this year.

今年我们将对顾客需求进行一下调查，看看有没有在上海成立第三分公司的必要。

2. We've successfully remained to be the largest and best supplier of TV tubes for the past 10 years.

可以写成：

Successfully, we've remained to be the largest and best supplier of TV tubes for the past 10 years.

For the past 10 years, we've successfully remained to be the largest and best supplier of TV tubes.

Successfully for the past 10 years, we've remained to be the largest and best supplier of TV tubes.

过去 10 年来，我们一直都是最大的，也是最佳的电视显像管供应商。

1.4 篇章布局

Productive Approaches

商务交流各种文体的布局，千姿百态，主要与文化及读者对象有关。同样一篇文章，当读者是不同国家的读者时，其布局方式有时应有所不同，因为不同国家的读者在文化熏陶、语言素养等方面有很大的差异。如：您要写封信把好消息传递给对方，如果对方是亚洲人的话，您完全可以先说点别的事，把好消息放到最后才说；但如果对方是美洲人的话，您就应该一开头就把好消息告诉对方。

一般在商务英语交流中，如果交流的目的是把好消息传递给对方的话，宜采用直接型布局；如果交流的目的是传递坏消息或拒绝对方的要求或邀请，宜采用间接型布局。

1.4.1 直接型布局

The Direct Approach

直接型布局一开头就把好消息告诉对方，让对方以好心情读完全文。以下这封聘书采用的就是直接型布局。

Dear Ms. Zhang:

Welcome you to Ele-Tech! Your impressive achievements

give us every hope that your contributions here will be substantial and further.

Enclosed is a personnel contract and a booklet—*The Ele-Tech Story*. Please examine the terms of the contract carefully to see if they are the same as we concluded during our interview. The signed contract is expected to reach us no later than June 1.

You will report to Mr. Smith, Sales Director, on June 3.

Until then, I wish you great success in your professional life with Ele-Tech.

Sincerely yours

张女士：

欢迎您加入本公司！您出色的业绩使我们相信，您会做出更大的贡献，实现更大的自我价值。

随函谨附一份人事合同和一本小册子——《Ele-Tech 公司简介》。请仔细审查合同条款，看看是否与我们在面试时达成的一致。合同签署后，请在 6 月 1 日前寄到我处。

请于 6 月 3 日前在销售部经理——史密斯先生处报到。

祝您在本公司事业有成！

此致

敬礼！

1.4.2 间接型布局

The Indirect Approach

间接型布局并不一开始就把坏消息告诉对方，而是首先谈点其它的事情作为缓冲，之后才以策略的方式把坏消息说出来。以下这封通知对方所订货物短缺的书信，采用的就是间

接型布局：

Dear Mr. Whiteside

Your order for bed sheets with Fabrix is a wise decision. You'll find that they sell fast because of their reputation for excellent quality.

All the items you ordered can be supplied from stock except the two dozen in pink. Stocks of these have been sold out since we quoted for them and it will be another two months before fresh supplies arrive.

As you stated in your order that delivery of all items is a matter of urgency, so I suggest you order two dozen more bed sheets in light blue, identical in design and quality with those ordered. They are rich-looking and most attractive and very popular with our other customers. I believe you'll find them satisfactory.

We are waiting for your reply. If your confirmation arrives before May 1, you can see personally the excellency of the two dozen light blue bed sheets as well as that of your other orders.

Sincerely,

怀特赛先生：

您向本公司订购床单，真是英明之举。这些床单质量卓越，会很畅销的。

您所订的所有床单，除两打桃红的之外，都有现货可供。我们向您报盘后，桃红的很快就销完了。新货可能要两个月之

后才能到。

您在订单上说，所订床单都很急需，所以我建议您多订两打浅蓝的。它们的质量和花纹都与订单要求的相符，看起来华丽美观，我们的客户都非常喜欢。我相信，您也会满意的。

我们等候您的回答。如果您在 5 月 1 日前回复并予以确认的话，您就可以亲眼目睹这两打浅蓝色床单和其它所订床单的绝妙之处了。

此致

敬礼！

1.5 其他

Miscellaneous Fundamentals

大写、缩写、数字是商务英语的重要组成部分，它们在很多方面与汉语不同。

1.5.1 大写规则

Capitalization

有些商务工作者在写作商务文书时，把每个单词每个字母都大写，这种做法是不可取的，即便是英语为母语的读者，也会觉得这种文书读起来吃力。实际上，大写一般只用于以下场合：

1. 句子首字母应大写，如：

The order was canceled. When? Why?

订单取消了。什么时候？为什么？

2. 引语部分的首字母应大写，如：

The spokesman said. "We expect a settlement within the next few weeks."

发言人说：“我们预计能在几周内解决问题。”

3. 作表语使用的问句，句首字母应大写，如：

The main question is . Will this program benefit consumers in any way?

主要的问题是：这个计划能给消费者带来什么好处吗？

4. 冒号后面的句子首字母应大写，如：

Remember; The customer is always right.

记住：顾客就是上帝。

5. 分行列举的每行首字母应大写，如：

We need to take an inventory of the following equipment :

1. Computers

2. Printers

3. Scanners

我们需要盘点以下设备：

1. 电脑

2. 打印机

3. 扫描仪

6. 姓和名的首字母应大写，如：

I think Hoffman's first name is Frederick.

我想霍夫曼姓弗雷德里克。

7. 姓名后的学位名称除介词、冠词、连词外的每个单词的首字母应大写，如：

Mabel Kirk, Doctor of Philosophy, spoke at the conference. He obtained a master of philosophy degree at the age of 17.

梅布尔·柯克哲学博士在会上发了言，他17岁就取得了哲学硕士学位。

8. 姓名前的称谓的首字母应大写，如：

Has former President Nelson met Vice President Tang Kai?

前总裁纳尔逊见过现任副总裁唐凯没有？

9. 单位名称除介词、冠词、连词外的每个单词的首字母应大写，如：

My employer is Kingsoft Corporation of New York.

我的工作单位是纽约金软公司。

10. 部门名称除介词、冠词、连词外的每个单词首字母应大写 但当其前加了 the 之外的修饰时, 就不能大写了, 如:

Both Ms. Lawson and I are members of the Finance Department but she is not a member of our board of directors.

我和劳森女士都在财务部工作, 但她不是董事会成员。

11. 代表公司写作很正式的商务文书时, 指代表本公司的 The Company 中的 C 可以大写, 但当前面的修饰词是 the 之外的其它词时, 就不能大写了, 如:

The Company has agreed to accept the bid after the board has discussed the issue.

经董事会讨论, 本公司同意接受你方的投标。

12. 地名除介词、冠词、连词外的每个单词首字母应大写, 如:

My company is located at 56 Riverside Street, Chengdu, Sichuan.

我公司的地址是: 四川省成都市滨江路 56 号。

13. 方位词 east, west 等指代某特定区域而不是指方向时, 这些词的首字母应大写, 如:

The West is experiencing an economic depression.

西方国家正值经济萧条时期。

14. 书籍名、报刊名等除介词、冠词、连词外的每个单词首字母应大写, 如:

Enclosed is a booklet *Upway History*.

随函谨附一本小册子 ——《Upway 公司历程》。

15. 课程名称除介词、冠词、连词外的每个单词的首字母应大写, 如:

I have studied computer programming including FORTRAN Programming, C++ Programming.

我学习过计算机编程, 包括《FORTRAN 语言》和《C++语言》等课程。

16. 月份名、星期名、节日名的首字母应大写，但季节名、世纪名不大写，如：

On Saturday February 3 they held a seminar about the Information Age and the twenty-first century.

在 2 月 3 日星期六，他们举行了一次研讨会，对信息时代和 21 世纪进行了讨论。

17. 品牌名称的首字母应大写，如：

The Kodak film is popular with customers.

“柯达”胶卷很受欢迎。

18. Invoice、Grade、Model 等词之后跟上数字或字母时，它们的首字母应大写，但当 size、line、page、paragraph 或 verse 之后跟上数字或字母时，它们的首字母不大写，如：

I want to order some shirts in size 5 of Model 2000-31.

我想订些 2000-31 型的 5 号衬衫。

1.5.2 缩写规则

Abbreviations

缩写在公司内部交流的便函、日常事务性文书中经常用到。但在写给公司以外的个人或单位的书信中，缩写应谨慎使用。

1. 常用的称谓 Mr.、Mrs.、Ms.、Dr. 是缩写，因此它们的后面一般都应加点而 Miss 不是缩写，其后不能加点，如：

Mr. Zhang and Miss Li have submitted their reports.

张先生和李女士已把报告交了。

2. 公司名称中的 Brothers、Company、Corporation、Incorporated、Limited 有时分别缩写为 Bros. Co. Corp.、Inc.、Ltd.。如果对方在与您的交流中没有缩写其公司名的话，您就不应缩写对方的公司名，如：

The Company authorizes Wang Bros. to negotiate the contract.