



华 腾 教 育 网
www.huatengedu.com.cn
免费提供精品教学资料包
服务热线: 400-615-1233

跨境电商精英人才培养系列

跨境电子商务基础
跨境电子商务客服
跨境电子商务通关实务
跨境电子商务实务
跨境电子商务视觉设计
跨境电子商务物流管理
跨境电子商务数据化管理
跨境电子商务英语

跨境电商精英人才培养系列

商务英语函电

郑书燕 编著

北京邮电大学出版社



跨境电商精英人才培养系列

商务英语函电

SHANGWU YINGYU HANDIAN

郑书燕 编著

策划编辑: 刘 宏
责任编辑: 张海红
封面设计: 刘文东



定价: 36.00元



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

跨境电商精英人才培养系列

商务英语函电

SHANGWU YINGYU HANDIAN

郑书燕 编著



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 简 介

本书在内容的编排上着力突出商务用语的时代特征,所用英语语言材料均为当今跨国商务日常交易往来中普遍使用的语言。同时,结合商务活动中英语不同表达方式的语气差异、风格特点、近似字词的含义及使用等,尽量准确地解释其内涵或应用规律,以利于读者在学好语言的同时,逐渐形成对商务英语语言运用的整体理解和把握。全书共 10 章,内容分别为商务书面交流概述、商务关系的建立、询盘与回复、报价与报盘、还盘与回复、接受与订单、支付方式、包装与装运、保险、索赔与理赔。

本书适合跨境电子商务以及经济贸易相关专业学生使用,也可作为外贸从业人员自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语函电 / 郑书燕编著. --北京: 北京邮电大学出版社, 2021. 1

ISBN 978-7-5635-6298-5

I. ①商… II. ①郑… III. ①国际商务—英语—电报
信函—写作 IV. ①F740

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2021) 第 014360 号

书 名: 商务英语函电

编 著: 郑书燕

责任编辑: 张海红

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号(邮编: 100876)

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷: 三河市龙大印装有限公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 12

字 数: 296 千字

版 次: 2021 年 1 月第 1 版 2021 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-6298-5

定 价: 36.00 元

· 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 ·

服务电话: 400-615-1233



PREFACE

前言

本教材对高等教育传统理念下外贸英语函电教材的结构、体系与实际应用方法进行了改革与创新。在编写本教材的过程中,编者从高职高专“以就业为导向”的办学目标出发,根据财经类专业人才的培养目标和课程设置要求,基于进出口公司业务操作岗位所必需的英语函电实际应用能力,在深入外经贸企业实践和广泛调研的基础上,从框架构建、内容筛选、深广度定位和体例编排等方面都以“工学结合”为导向进行创新设计。

随着社会的进步,语言在不断变化,人们联系业务的方式与手段也在不断地发生变化。基于此,本书在内容的编排上着力突出商务用语的时代特征,所用英语语言材料均为当今跨国商务日常交易往来中普遍使用的语言。同时,结合商务活动中对英语不同表达方式的语气差异、风格特点、近似字词的含义及使用等,尽量准确地解释其内涵或应用规律,以利于读者在学好语言的同时,逐渐形成对商务英语语言运用的整体理解和把握。按照当前跨国商务交流的特点,本书增加了电子邮件、传真等通信方式的实践内容,略去该类传统教材中电报电传等形式的内容。此外,编者紧扣教材内容,精心制作了多媒体课件和习题。

本书在体例设计上一方面遵循“基于工作过程”的理念,把国际商务业务流程和业务活动的具体内容完整地贯穿于全书,另一方面注重时尚、互动原则,力求启发与吸引学习者最大限度地参与并融入教学的全部过程。从每个单元的学习与训练提示到课后复习,均有意识地调动学习者主动参与进出口业务环节的实施过程和英语函电拟写的每一个步骤。为此,本书紧紧围绕国际商务操作岗位所需的英语函电技能,科学设定每一章的学习目标,根据真实业务流程精心设计学习情境。



值得说明的是,本书从设计到完成都是英语教学与跨国商务实践紧密结合的成果。在本书的写作过程中,编者有幸得到天津轻工职业技术学院各级领导与老师们的关怀与支持,在此深表感谢。

编 者

CONTENTS

目录

Chapter 1 An Overview of Written Business Communication 1

1.1	Language and Structure	1
1.1.1	Principles of Written Business Communication	2
1.1.2	Structure	3
1.2	The Layout of a Business Letter	4
1.2.1	Letter	4
1.2.2	Fax	7
1.2.3	E-mail	9
1.3	Two Styles of Layout	11
1.3.1	Full Block Style	11
1.3.2	Semi-block Style with Indented Paragraphs	12
1.3.3	Simplified Style	13
1.4	Envelope Addressing	14

Chapter 2 Establishment of Business Relations 17

2.1	Case 1	17
2.1.1	Background & Task	17
2.1.2	Specimen Letter	18
2.1.3	Key Words and Phrases	20
2.2	Case 2	23
2.2.1	Background & Task	23
2.2.2	Specimen Letter	24



2.2.3	Key Words and Phrases	25
2.3	Case 3	28
2.3.1	Background & Task	28
2.3.2	Specimen Letter & Reference Reply	29
2.3.3	Key Words and Phrases	31
2.4	Knowledge Links	34
2.4.1	Key Structures and Expressions	34
2.4.2	Skills Development	35

Chapter 3 Inquiries and Replies 40

3.1	Case 1	40
3.1.1	Background & Task	40
3.1.2	Specimen Letter	41
3.1.3	Key Words and Phrases	43
3.2	Case 2	45
3.2.1	Background & Task	45
3.2.2	Specimen Letter	46
3.2.3	Key Words and Phrases	47
3.3	Case 3	49
3.3.1	Background & Task	49
3.3.2	Specimen Letter	50
3.3.3	Key Words and Phrases	52
3.4	Case 4	54
3.4.1	Background & Task	54
3.4.2	Specimen Letter	54
3.4.3	Key Words and Phrases	55
3.5	Case 5	56
3.5.1	Background & Task	56
3.5.2	Specimen Letter	56
3.5.3	Key Words and Phrases	58
3.6	Knowledge Links	58
3.6.1	Key Structures and Expressions	58
3.6.2	Skills Development	61

Chapter 4 Making Quotations & Offers 65

4.1 Case 1	65
4.1.1 Background & Task	65
4.1.2 Reference Inquiry & Specimen Letter	67
4.1.3 Key Words and Phrases	69
4.2 Case 2	70
4.2.1 Background & Task	70
4.2.2 Specimen Letter	71
4.2.3 Key Words and Phrases	73
4.3 Case 3	74
4.3.1 Background & Task	74
4.3.2 Specimen Letter	75
4.3.3 Key Words and Phrases	76
4.4 Case 4	76
4.4.1 Background & Task	76
4.4.2 Specimen Letter	77
4.4.3 Key Words and Phrases	78
4.5 Knowledge Links	79
4.5.1 Key Structures and Expressions	79
4.5.2 Skills Development	80

Chapter 5 Counter-Offers and Replies 84

5.1 Case 1	84
5.1.1 Background & Task	84
5.1.2 Specimen Letter	85
5.1.3 Key Words and Phrases	87
5.2 Case 2	88
5.2.1 Background & Task	88
5.2.2 Specimen Letter	89
5.2.3 Key Words and Phrases	90
5.3 Case 3	91
5.3.1 Background & Task	91



5.3.2	Specimen Letter	92
5.3.3	Key Words and Phrases	93
5.4	Case 4	94
5.4.1	Background & Task	94
5.4.2	Reference Offer and Specimen Letter	95
5.4.3	Key Words and Phrases	97
5.5	Knowledge Links	98
5.5.1	Key Structures and Expressions	98
5.5.2	Skills Development	99

Chapter 6 Acceptance and Orders 103

6.1	Case 1	103
6.1.1	Background & Task	103
6.1.2	Specimen Letter	104
6.1.3	Key Words and Phrases	105
6.2	Case 2	106
6.2.1	Background & Task	106
6.2.2	Specimen Letter	107
6.2.3	Key Words and Phrases	109
6.3	Case 3	109
6.3.1	Background & Task	109
6.3.2	Specimen Letter	110
6.3.3	Key Words and Phrases	111
6.4	Case 4	112
6.4.1	Background & Task	112
6.4.2	Specimen Letter	113
6.4.3	Key Words and Phrases	114
6.5	Case 5	114
6.5.1	Background & Task	114
6.5.2	Specimen Letter	115
6.5.3	Key Words and Phrases	117
6.6	Knowledge Links	118
6.6.1	Key Structures and Expressions	118

6. 6. 2	Skills Development	119
Chapter 7	Payment Terms	122
7. 1	Case 1	122
7. 1. 1	Background & Task	122
7. 1. 2	Specimen Letter	123
7. 1. 3	Key Words and Phrases	124
7. 2	Case 2	124
7. 2. 1	Background & Task	124
7. 2. 2	Specimen Letter	125
7. 2. 3	Key Words and Phrases	127
7. 3	Case 3	127
7. 3. 1	Background & Task	127
7. 3. 2	Specimen Letter	128
7. 3. 3	Key Words and Phrases	129
7. 4	Case 4	129
7. 4. 1	Background & Task	129
7. 4. 2	Reference Amendment Request & Specimen Letter	130
7. 4. 3	Key Words and Phrases	133
7. 5	Case 5	133
7. 5. 1	Background & Task	133
7. 5. 2	Specimen Letter	134
7. 5. 3	Key Words and Phrases	135
7. 6	Knowledge Links	136
7. 6. 1	Key Structures and Expressions	136
7. 6. 2	Skills Development	136
Chapter 8	Packing and Shipment	140
8. 1	Case 1	140
8. 1. 1	Background & Task	140
8. 1. 2	Specimen Letter	141
8. 1. 3	Key Words and Phrases	142
8. 2	Case 2	142
8. 2. 1	Background & Task	142



8.2.2	Specimen Letter	143
8.2.3	Key Words and Phrases	144
8.3	Case 3	145
8.3.1	Background & Task	145
8.3.2	Specimen Letter	146
8.3.3	Key Words and Phrases	147
8.4	Case 4	148
8.4.1	Background & Task	148
8.4.2	Specimen Letter	149
8.4.3	Key Words and Phrases	150
8.5	Case 5	150
8.5.1	Background & Task	150
8.5.2	Specimen Letter	151
8.5.3	Key Words and Phrases	152
8.6	Knowledge Links	153

Chapter 9 Insurance 156

9.1	Case 1	156
9.1.1	Background & Task	156
9.1.2	Specimen Letter	157
9.1.3	Key Words and Phrases	158
9.2	Case 2	158
9.2.1	Background & Task	158
9.2.2	Specimen Letter	159
9.2.3	Key Words and Phrases	160
9.3	Case 3	161
9.3.1	Background & Task	161
9.3.2	Specimen Letter	162
9.3.3	Key Words and Phrases	163
9.4	Knowledge Links	164
9.4.1	Key Structures and Expressions	164
9.4.2	Skills Development	164

Chapter 10 Claims and Compensation 168

10.1	Case 1	168
------	--------	-----

10.1.1	Background & Task	168
10.1.2	Specimen Letter	169
10.1.3	Key Words and Phrases	170
10.2	Case 2	171
10.2.1	Background & Task	171
10.2.2	Specimen Letter	172
10.2.3	Key Words and Phrases	173
10.3	Knowledge Links	173
参考文献		177



Chapter 1

An Overview of Written Business Communication

商务书面交流概述

公司间函电往来是为拓展并完成业务进行沟通的主要手段,高效而准确的函电既能提升公司形象,又能加快生意顺利进行。随着通信手段日新月异,电子邮件及传真已经完全或很大程度地替代了电报、电传或邮寄书信,成为人们每天使用的联系方式。与此同时,我国经济迅速发展、世界经济全球化不断深入和语言词汇风格鲜明的时代变化都对我们拟写函电,高效沟通和联系提出了新的要求。本章将就商务函电的主要格式、内容和写作原则做总体介绍。

学习目标

通过学习信函、传真及电邮的样信,样信各组成部分的讲解,函电的常用格式及函电拟写原则,对如何进行有效的商务英语书面交流有一个整体的了解,在涉及以后不同业务流程函电拟写的学习时,能够及时参考本章对应的内容。

能力目标

在熟练掌握本章范文的基础上,选读后面各章关于不同业务流程及操作的范文,将范文的格式和语言与本章介绍的商务书信写作要求进行对比分析。

1.1 Language and Structure

近年来的研究成果表明商务函电主要遵循 7C、KISS 和 ABC 三个原则。7C 是指函电要做到: Clearness (清楚)、Conciseness (简洁)、Correctness (正确)、Concreteness (具体)、Courtesy (礼貌)、Consideration (体谅) 和 Completeness (完整)。KISS 原则是要求函电保持短小简明,即: Keep it short and simple.。ABC 原则是要求函电 Accurate (准确的)、Brief (简短的) 和 Concise (简洁的)。



1.1.1 Principles of Written Business Communication

Seven “C” Principle

(1) Clearness

“Clearness (清楚)”是强调直接明了地将内容表达给收信人,避免产生费解或误会,这是快节奏、高效率的商务活动对通信的必然要求。写信人首先应当学习并模仿英语母语作者所写的规范化文章作品及其字词句式,避免根据中文生硬地翻译自己的想法。其次,应尽量使用简单的句式和段落结构,清晰表达一个较小的意群;避免在一句话或一段话涉及多个意群,造成混乱。此外,写信人应该随时站在收信人的角度来考虑当收信人阅读时是否能够清楚自己的意思;也可以使用“Numbered”或“Bulleted”等方法将事情一一列明。

(2) Conciseness

“Conciseness(简洁)”要求紧扣信件的中心主旨,保证语言承载的信息质量。写信人应首先从书写习惯上使用具有实质性信息的语言,内容与双方业务密切相关,紧密围绕业务开展所要采取的行动,避免使用脱离当前社会和商务环境的语言。

(3) Correctness

“Correctness(正确)”从书写技能角度要求拼写、语法及格式等各方面都要准确无误。一方面清楚地表达出业务内容,另一方面也体现出写信人认真负责的风格。写信人应养成在写完后仔细检查的习惯。另外,在拟写过程中如遇到疑问应随时加以查询。

(4) Concreteness

“Concreteness(具体)”强调使用生动形象、具体明确的语言,避免使用语义模糊、含义不清、抽象或笼统的表达方式。检查标准如下:是否已给出对方询问的信息,是否将对方的回复限制在有效范围内,是否在业务发生争议时对表述内容无争议。

(5) Courtesy

“Courtesy(礼貌)”从书写技能角度要求掌握英文语言特点的字词、句式和语气,从而能熟练而礼貌地表达,为业务搭建平台。尤其是在双方发生争议时,既要表明立场争取利益,又不宜伤人,对写作方式有更加严格的要求。

(6) Consideration

“Consideration(体谅)”指能站在对方的角度,尊重和理解对方的状况和利益。这要求能够熟练地区分和掌握不同主语、语态等基本语素带来的不同效果,同时保持一种积极的态度(being proactive)。

(7) Completeness

“Completeness(完整)”一方面是指对所反映的业务内容要考虑完整,如报价中是否写明了价格条款,回盘中是否点明了必要的市场情况;另一方面是指语言和结构在信息上的完整,如是否给出了己方的联系方式,是否表明了请对方及时回复等要素。

ABC Principle

(1) Accurate

“Accurate(准确的)”是指在拟写商务信函时要认真核对事实、确保涵盖所有相关细节并进行仔细校对。

(2) Brief

“Brief(简短的)”是指在遣词造句上要努力保持句子简短、使用简单的表达方法,同时不刻意追求使用高度专业性语言。

(3) Concise

“Concise(简洁的)”是指使用简单明了的语言,把握一种轻松自然的风格,既不过分拘泥礼仪,也不过分亲密。

KISS Principle

“KISS”是“Keep it short and simple.”的缩略语,指在写作时尽可能使用短小简单的字词句式,以提高函电所承载信息的有效性,保证商务活动的效率。



1. 1. 2 Structure

商务书面交流一般采用“四部曲”的书写结构(Structure),包括: Introduction、Action、Response 和 Close。

(1) Introduction

Introduction(介绍)部分对商务交流非常重要,它对发函的原因和起点(如针对以往的那份信函或合同)作出说明,并以此引出本次通信的内容。常见句子如下:

- For your letter of June 1, 2020, we...
- Further to our phone conversation this morning, we hereby make the following offer for you.
- We are glad to meet you at the show last week.

(2) Action

Action(行动)部分对本次通信的业务内容作出具体的说明,如报价的具体内容,是否接受报盘,发货的情况,等等。

(3) Response

Response(回复)是指要求收信人作出回复,如对报价的确认,对信用证改证的确认等。

(4) Close

Close(结束语)在用一两句话结束全文的同时,也在有效地为业务联络服务,如请收信人尽快作答(与“回复”部分作用相同,形式上更加简便),表示谢意,给出己方的联络方式等。常见句子如下:

- We are looking forward to your early reply.
- We highly appreciate your kind attention.



• Should you have any question, please do not hesitate to call me at 010-74420659 or send your e-mail to me at *michael@163.com*.

1.2 The Layout of a Business Letter



1.2.1 Letter

Parts of a Business Letter

当前,一封正式的英文商务信函通常由以下十部分组成:

- (1) Letter Head (信头);
- (2) Date (日期);
- (3) Inside Address (信内地址);
- (4) Reference Number (参考号);
- (5) Subject Heading (主题);
- (6) Salutation (称呼);
- (7) Body of the Letter (正文);
- (8) Complimentary Close (结束敬语);
- (9) Signature (签名);
- (10) Title & Contact Information (职务及联系方式)。

(1) Letter Head 信头

信头包含寄信人所在公司的名字、地址、邮政编码、电话、传真和电子邮箱等方面信息。涉及法律、礼节及重大业务事宜的时候,一般会选用印刷好的公司信头纸。但在一般书信往来中,由于文字处理和打印水平的提高,经常会用计算机设好的公司统一模版。

(2) Date 日期

在信头下方,空出两行或四行后打出日期。日期的年、月、日要打全,同时年份要打满四位。美国的习惯是月/日/年(month/date/year),而英国等国家和地区的习惯是日/月/年(date/month/year),在使用和阅读时要加以区分。

(3) Inside Address 信内地址

该部分要完整地依次写明收信人的名字、职务、公司、地址及邮编。在书写时要注意和英文信封的写法一样,按照由小到大的顺序写出,和中文书信地址由大到小的顺序相反。

(4) Reference Number 参考号

使用参考号通常有两个作用。其一,公司内部管理的需要;其二,便于通信双方迅速准确地针对相应信件的信息进行沟通。在具体使用上主要遵循公司的制度和习惯。

(5) Subject Heading 主题

简明扼要地使收信人明了信件的主题。

(6) Salutation 称呼

一般使用 Dear + 姓名 (first name + last name)。不知道名字时,使用 Dear Sir(针对一个人)或 Dear Sirs(针对整个部门或公司等多人)。收信人可能是女士时,使用 Dear Sir or Madam。同时注意,在写给女性收信人时,无论年龄和结婚与否均可用 Miss 来称呼。

(7) Body of the Letter 正文

正文部分为实质信息的表达部分,可以参照后面章节学习需注意的关键点和一些有效的方法。

(8) Complimentary Close 结束敬语

在正式书信的结尾部分,常用 “Yours faithfully” “Yours truly” “Yours sincerely” “Sincerely yours” 或 “Best regards” 等。

(9) Signature 签名

本部分应由写信人亲笔签名,而不是将名字打印上去。

(10) Title & Contact Information 职务及联系方式

将写信人的工作职务和联系方式(固定电话或手机号、电子邮箱)打印在签名的下面,便于收信人一目了然地获取联系信息,是当前较为普遍的一种方式。

Specimen Letter**Letter Head(信头)**

Evergreen Luggage Co. ,Ltd.

120 Nanjing Road, Shanghai, P. R. China 200082

Telephone: 021-34657821 Fax: 0086 21 86661351

E-mail: service@egluggage.com.cn

Date(日期)

Date: November 9, 2018

Inside Address(信内地址)

Mr. Eugene Brigham

General Manager

Four Seasons Merchandise Co. , Limited

2801 East Vernon Avenue, Vernon, CA 90058 USA



Reference Number(参考号)

Our ref. SP1158M

Subject Heading(主题)

Re: Catalogue requested at Canton Fair

Salutation(称呼)

Dear Mr. Eugene Brigham,

Body of the Letter(正文)

We are very pleased that we met you at the Canton Fair last month. Further to our discussion on items in which you are interested, two copies of our latest catalogue with prices are enclosed for your reference.

You would find we carry a wide range of product lines in this area. Indeed, as a leading manufacturer, we continuously provide our clients with quality luggage in terms of versatility, reliability and design. Most of the items on the catalogue are in good market demand in both eastern and western coasts of the United States. Please kindly inform us the items and quantity you consider to order. We hope we can work out our first deal soon.

We are looking forward to your early reply. Should you have any question, please do not hesitate to call me at 021-74328673 or send your e-mail to me at *michaelw@egluggage.com.cn*.

Complimentary Close(结束敬语)

Yours truly,

Signature(签名)

Michael Wang

Title & Contact Information(职务及联系方式)

Manager of Sales Department

Telephone: 0086(21)86661350 ext. 136

E-mail: michaelw@egluggage.com.cn



1. 2. 2 Fax

Parts of a Fax

传真具有比书信快捷,比电子邮件正式的特点,当前应用仍较为普遍。传真一般包括:

- (1) Letter Head(信头);
- (2) Recipient, Sender, Date and Subject(收件人、寄件人、日期和标题);
- (3) Salutation(称呼);
- (4) Body of the Fax(正文);
- (5) Complimentary Close(结束敬语);
- (6) Signature(签名);
- (7) Title & Contact Information(职务及联系方式)。

(1) Letter Head(信头)

传真的信头格式和内容与信函(Letter)相同,包含寄信人公司的名字、地址、邮政编码、电话、传真、网站和电子邮箱等信息。一般使用印刷的公司信头纸或按照计算机设计好的统一模版打印出来。

(2) Recipient, Sender, Date and Subject(收件人、寄件人、日期和标题)

这一部分通常使用完全齐头式(Fully Blocked Style)将收件人和寄件人的姓名、部门、传真号、档案号、日期和主题垂直方向一一列出;也可以每横行两项内容,再垂直列出。

(3) Salutation(称呼)

与信函(Letter)的称呼部分相同,详细内容可参考 1. 2. 1 中的(6)。

(4) Body of the Fax(正文)

正文部分与正式信函基本相同,但是从用词上较正式信函更口语化。

(5) Complimentary Close(结束敬语)

与信函(Letter)的结束敬语相同,详细内容请参考 1. 2. 1 中的(8)。

(6) Signature(签名)

与信函(Letter)的签名部分相同,详细内容请参考 1. 2. 1 中的(9)。



(7) Title & Contact Information (职务及联系方式)

与信函(Letter)的对应部分相同,详细内容请参考 1. 2. 1 中的(10)。

Specimen Letter

Letter Head(信头)

Evergreen Luggage Co. , Limited

120 Nanjing Road, Shanghai, P. R. China 200082

Telephone: 0086 21 86661350, Fax: 0086 21 86661351,

E-mail: service@egluggage.com.cn

Recipient, Sender, Date and Subject(收件人、寄件人、日期和标题)

To: Four Seasons Merchandise Co. , Limited (Fax: 001-818-42596370)

Attn: Mr. Eugene Brigham

Date: November 20, 2020

From: Evergreen Luggage Co. , Ltd. (Fax: 0086-21-86661351)

Subject: Discount Rate

Salutation(称呼)

Dear Mr. Eugene Brigham,

Body of the Fax(正文)

Thank you for your fax of November 19, 2020 inquiring the discount rate for orders in large quantities. In order to get the business started between us soon, we work out two discount plans for you as follows:

1. Discount for any single order above USD 10,000.00: You will receive a 2% of discount for any order, of which the total amount is more than USD 10,000.00.
2. Discount for any single line order above USD 3,500.00: You will receive a 3% discount for any order for a single product line, of which the total amount is more than USD 3,500.00.

Meanwhile, the amount of your order is calculated on the basis of F. O. B. price. Should you have any question, please do not hesitate to call me at 0086(21)86661350 ext. 136 or send your e-mail to me at *michaelw@egluggage.com.cn*.

Complimentary Close(结束敬语)

Yours truly,

Signature(签名)

Michael Wang

Title & Contact Information(职务及联系方式)

Manager of Sales Department
Telephone: 0086(21)86661350 ext. 136
E-mail: *michaelw@egluggage.com.cn*



1. 2. 3 E-mail

Parts of an E-mail

电子邮件由于成本低、速度快、收信和发信方便等优点已经成为广泛使用的一种商务书面通信的方式。无论公司系统内还是公司之间的通信,绝大部分都通过电子邮件的方式完成。电子邮件从格式和内容上更口语化、简单明了、富有个人风格。一般包括:

- (1) Recipient & Subject(收件人和主题);
- (2) Salutation(称呼);
- (3) Body of the E-mail(正文);



(4) Complimentary Close(结束敬语);

(5) Name, Title & Contact Information(发件人姓名、职务及联系信息)。

(1) Recipient & Subject(收件人和主题)

无论是公司内部设置的电子邮件系统、Outlook 等常见的办公软件系统,还是 Yahoo 等公开的电子邮件系统一般都要求填写收信人电邮地址和邮件主题,同时发件人还可以根据个人需要增加内容。作为商务通信一般要求写明邮件主题,以便收信人迅速了解邮件内容。此外,对于重要邮件可以同时发给自己的邮箱,以便及时掌握邮件发送情况。

(2) Salutation(称呼)

此部分与信函(Letter)相同,详细内容可参考 1.2.1 中的(6)。需要注意的是,由于电邮口语化的特点,很多邮件直接称呼 First Name,如 Dear Eugene 或 Hi Eugene,但在联系初期仍应遵循书面的习惯。

(3) Body of the E-mail(正文)

电子邮件的正文多用简单句式。如果能够完成通信目的,也经常用一两句话说明即可,不要求结构和语言上的“长篇大论”。但是,当用于商务交流时,仍应遵守清楚、正确等基本原则,在后面章节将会详细介绍。

(4) Complimentary Close(结束敬语)

与信函(Letter)的结束敬语相同,详细内容请参考 1.2.1 中的(8)。

(5) Signature(签名)

与信函(Letter)的签名部分相同,详细内容请参考 1.2.1 中的(9)。

(6) Title & Contact Information(职务及联系方式)

与信函(Letter)的对应部分基本相同,详细内容请参考 1.2.1 中的(10)。同时可利用电子邮箱签名后缀等功能将信息储存后使用。

Specimen Letter

Sender, Recipient, Date & Subject(发件人、收件人、日期和主题)

From: Michael Wang <michaelw@egluggage.com.cn>

To: Mr. Eugene Brigham <EugeneB@fourseasons.com>

Date: March 10, 2018

Subject: Pictures of new items

Salutation(称呼)

Dear Mr. Eugene Brigham,

Body of the E-mail(正文)

Please kindly find the file of pictures attached. They are different styles of backpacks designed for fishing. Please advise us if you want to add them to your regular order. We are looking forward to your early reply.

Complimentary Close(结束敬语)

Yours truly,

Signature(签名)

Michael Wang

Title & Contact Information(职务及联系方式)

Manager of Sales Department
Telephone: 0086(21)86661350 ext. 136
E-mail: michaelw@egluggage.com.cn

1.3 Two Styles of Layout



1.3.1 Full Block Style

Full Block Style(完全齐头格式)是指所有书写内容包括地址、正文等在内都向左对齐。这是当前普遍使用的一种商务通信的书写格式,为简便起见,本书中的信文均采用了这种格式。同时,在使用 Full Block Style 格式时,也通常采用 Open Punctuation,即不要求在每行的行末加标点。

Specimen Letter

Blyco Textile Group B. Y.
Ossterstra 27524 DZ Enschede



The Netherlands
Tel:0031(53)8666150
Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn

Date:April 24,2019

Tianjin Textile Import & Export Corp.
106 Hebei Road,Tianjin, China

Dear Sirs,

Thank you for your letter of April 18, 2019. We are a company that is, for years already,engaged in importing clothing items from your country.

We are interested in contacts as mentioned by you. Our Purchasing Manager,who is in Hong Kong at the moment,will contact you when he returns.

With kind regards.

Yours faithfully,

J. Kistemaker,Manager
Blyco Textile Group B. Y.
Ossterstra 27524 DZ Enschede
The Netherlands
Tel:0031(53)8666150
Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn



1. 3. 2 Semi-block Style with Indented Paragraphs

Semi-block Style with Indented Paragraphs(半齐头式)主要指每个段落的首句缩行,有时封内地址、结束敬语和签名等部分也缩行书写。

Specimen Letter

Blyco Textile Group B. Y
Ossterstra 27524 DZ Enschede The Netherlands
Tel:0031(53)8666150
Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn

Date: April 24, 2019

Tianjin Textile Import & Export Corp.
106 Hebei Road,
Tianjin,
China

Dear Sirs,

Thank you for your letter of April 18, 2019. We are a company that is, for years already, engaged in importing clothing items from your country.

We are interested in contacts as mentioned by you. Our Purchasing Manager, who is in Hong Kong at the moment, will contact you when he returns.

With kind regards,

Yours faithfully,
J. Kistemaker, Manager
Blyco Textile Group B. Y.
Ossterstra 27524 DZ Enschede
The Netherlands
Tel:0031(53)8666150
Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn



1.3.3 Simplified Style

Simplified Style (简化式)在某种程度上与完全齐头式相似,但是省略部分内容,如称呼、结束敬语等;收信人姓名必须在信件内某个地方出现;事由和写信人姓名必须大写。



Specimen Letter

Blyco Textile Group B. Y
Ossterstra 27524 DZ Enschede The Netherlands
Tel:0031(53)8666150 Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn

Date: April 24, 2019

Tianjin Textile Import & Export Corp.
106 Hebei Road,
Tianjin, China

Dear sirs,

Thank you, Mr. Smith, for your letter of April 18, 2019. We are a company that is, for years already, engaged in importing clothing items from your country.

We are interested in CONTACTS AS MENTIONED by you. Our Purchasing Manager, who is in Hong Kong at the moment, will contact you when he returns.

MICHAEL

J. Kistemaker, Manager
Blyco Textile Group B. Y.
Ossterstra 27524 DZ Enschede
The Netherlands
Tel:0031(53)8666150
Fax:0031(53)8666151
Website:blycotextile.com.cn

1.4 Envelope Addressing

如下例所示,英文信封要求将收信人的姓名和地址写在信封的正中或中偏右的位置,将

寄信人的姓名和地址写于左上角。同时注意和封内地址的写法相同,要按由小到大的顺序依次写明收信人、公司及门牌号、街道、市(City)、州(State)、国家和邮编。如果是由中国向国外发信,可以在左上角英文姓名和地址下同时写出寄信人的中文姓名和地址,在正中收信人的英文姓名和地址下写出收信人本国文字的地址,便于投递或在特殊情况下的退还。

Michael Wang

(Stamp)

Evergreen Luggage Co., Ltd.

120 Nanjing Road, Shanghai,

P. R. China 200082

Mr. Eugene Brigham

General Manager

Four Seasons Merchandise Co., Limited

2801 East Vernon Avenue, Vernon,

CA 90058 USA

Training and Simulation

I. Please answer the following questions based on the text and explanation.

根据课文内容及讲解回答下列问题。

1. 当前的英文商务书面往来主要有哪三种形式? 各有哪些特点?

2. 商务通信中的信函、传真和电子邮件分别由哪几部分组成?

3. 商务通信中常见的三种书写格式是什么?

4. 商务通信的拟写所遵循的 7C 原则是什么?

5. 商务通信主要包括哪几部分?

II. Please finish the exercises based on the following hints.

根据所给信息按要求完成模拟练习。

1. 根据所给寄信人和收信人姓名和地址按英文信封格式填写相关内容。

Sender's name: Lucy Luo

Company name: Elite Stationery Co., Limited

Address: 15 Jianshe Road, Heping District, Tianjin, China 300067



Recipient's name: David Okamoto

Company name: Pilot Corporation

3-6-22, Kyobashi, Chuo-ku, Tokyo 104-8304, Japan

2. 抄写 1.2 部分的三篇范文,并分别指出每篇范文的各个组成部分。