

秘书资格认定写作指导：商务信函的写作特点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/276/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c67_276181.htm 写作商务信函并不要求您使用华丽优美的词句。所有您需要做的就是，用简单朴实的语言，准确的表达自己的意思，让对方可以非常清楚的了解您想说什么。围绕这一点，我们总结了几方面的内容，希望对您写作商务信函有借鉴作用。

口语化 每一封信函的往来，都是您跟收信人彼此之间的一次交流。人都是感性的，所以您需要在您的信函里体现感性的一面。然而很多人都有一种误解，以为写作商务信函就应该用一种特殊的“生意腔”，于是把一封本来应该是热情而友好的信函写得呆板而死气沉沉。他们宁愿写“Your letter has been received”，“Your complaint is being looked into”而不是“I have received your letter”或者“We are looking into your complaint”。其实我们简单的来理解一下，每次信函的往来不就是跟对方进行了一次交谈吗？只不过是把交谈的内容写到了纸上而已。多用一些简单明了的语句，用我/我们做主语，这样才能让我们的信函读起来热情，友好，就象两个朋友之间的谈话那样简单，自然，人性化。想象一下，如果您由于无法准时交货而在电话上跟您的合作伙伴表示歉意时，您会怎么说？我想您会说“I am sorry we cannot deliver the goods today”。既然在电话中您会这样说，为什么在信件中要改成“It is regretted that goods cannot be delivered today”？放弃这种所谓的“生意腔”吧，让您的信也象谈话那样简单，自然，人性化。语气语调由于您写的信函都是有其目的性的，所以您信函里所采用的语气

语调也应该符合您的目的。在写之前先不妨仔细考虑一下，您写这封信函是想达到一个什么样的目的，您希望对收信人产生一种怎样的影响呢？是歉意的，劝说性的，还是坚决的，要求性的。这完全可以通过信函中的语气语调来表现。真诚不管是生活中的交往还是生意上的合作，真诚是最重要也是最基础的，所以您的信函也必须能够充分体现您的真诚。不管说什么，都要带着您的诚意去说。把写好的信函拿起来读一遍，确保如果此时对方正在电话中与您通话，他一定能够感受到您的自然和真诚。直接跟您一样，您的合作伙伴们每天都要阅读大量信函文件。所以，信函一定要写得简明扼要，短小精悍，切中要点。如果是不符合主题或者对信函的目的不能产生利益的内容，请毫不留情的舍弃它们。因为这些内容不仅不能使交流通畅，反而会混淆视听，非但不能让读者感兴趣，反而会让它们恼火，产生反感。礼貌 我们这里所说的礼貌，并不是简单用一些礼貌用语比如your kind inquiry, your esteemed order等就可以的。而是要体现一种为他人考虑，多体谅对方心情和处境的态度。如果本着这样的态度去跟别人交流，那么就算您这次拒绝了对方的要求，也不会因此失去这个朋友，不会影响今后合作的机会。特别要注意，当双方观点不能统一时，我们首先要理解并尊重对方的观点。如果对方的建议不合理或者对您的指责不公平时，请表现一下您的高姿态，您可以据理力争，说明您的观点，但注意要讲究礼节礼貌，避免用冒犯性的语言。还要提醒一点，中国人有句话叫做“过犹不及”。任何事情，一旦过了头，效果反而不好。礼貌过了头，可能会变成阿谀奉承，真诚过了头，也会变成天真幼稚。所以最关键的还是要把把握好“

度”，才能达到预期的效果。简洁就象前面提到的，要用简洁朴实的语言来写信函，让您的信函读起来简单，清楚，容易理解。用常见的单词，避免生僻或者拼写复杂的单词。一个单词可以表达，就不要用词组。多用短句，因为短句更容易理解。少用“and”，“but”，“however”，“consequently”这些让句子变得冗长的连词。在同一封信函里，不要使用多个相同含义的单词。比如，您前面写了“goods have been sent”，那后面再提到这件事时就不要再使用其他单词如“forward”“dispatch”等。因为这样写会误导您的读者无谓地去考虑这些词之间是否另有含义。精确当涉及到数据或者具体的信息时，比如时间，地点，价格，货号等等，尽可能做到精确。这样会使交流的内容更加清楚，更有助于加快事务的进程。针对性请在邮件中写上对方公司的名称，或者在信头直接称呼收件人的名字。这样会让对方知道这封邮件是专门给他的，而不是那种群发的通函，从而表示对此的重视。当然，如果您无法确定收信人的名字，那就在称呼一栏里写“Dear Sirs” or “Dear Sir or Madam”。语言朴实前面我们说过，商务信函不需要用华丽的词句。根据西方的语言习惯，他们更愿意使用简练而朴实的语言。所以当我们跟西方人进行商务沟通时，也要尽量避免华丽复杂的词句。比如“We look forward to a bright and glorious future of cooperation”，就不如直接写成“We hope to have the opportunity to work together with you in the future.”，这样才更加符合西方人的语言习惯。回复迅速及时给买家的回复，千万要迅速及时。因为买家通常只看最先收到的几封回复，从中去选择合适的供应商。如果您的回复不够及时，就可能因

为抢不到先机而失去商机。标题这一点是特别针对写电子邮件的。也许很多人都没有意识到，事实上，E-mail的标题是很重要的一个部分，您的邮件给对方的第一个印象就是通过标题来完成的。如果标题没有内容，看起来象群发的垃圾邮件的话，很多买家就会直接删除。比如这样的标题“ How are you? ” ， “ Can we work together? ” ，建议您改成“ Proposal: Bright Ideas Imports--Zhejiang Textile ‘ s Partnership Opportunity ” 或者“ Introduction: Our Product Offerings for Bright Ideas Imports. ” 这样您的邮件会显得更加专业。校对写完之后，一定要检查。最基本是要确保拼写和语法正确，然后检查一下您所提供的事实，数据等是否有错。我们都会犯错，但即使在您的信函里有一个极小的失误，也可能会破坏您在沟通方面的可信度，并使人对您表达的其他信息投下怀疑的阴影。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com