

Chapter

1

商務英文書信

Writing Business Letters

■ 009

1. 什麼是商業寫作？

■ 029

6. 書信範例格式套用

■ 041

9. 撰寫、檢查和修改

■ 010

2. 如何寫好商業寫作？



■ 042

10. 商業寫作的原則：
AIDA 和 8C

■ 011

DISCUSSION & EXERCISE 1

■ 030

DISCUSSION & EXERCISE 2

■ 047

11. 如何寫出好的開頭與結尾？



■ 032

7. 範例分析

■ 048

12. 如何創造適當的語氣？

■ 012

3. 三種商業書信格式

■ 035

DISCUSSION & EXERCISE 3



■ 019

4. 信封的寫法

■ 038

8. 成功的寫作策略：
「以讀者為中心」的
寫作方式

■ 050

DISCUSSION & EXERCISE 4

■ 021

5. 商業信件基本要素

KEY TERMS

active voice 主動句

動作主詞同時擔任句子主詞的英語句子，例如「The dog bit the boy.」（狗咬了小男孩。）便是主動句；「The boy was bitten by the dog.」（小男孩被狗咬了。）則為被動句。

abbreviation 縮寫

單字縮略的寫法，如以 Mr. 代替 Mister。

acronym 字首縮寫

由各個單字的字首組成的縮寫，如以 RAM 代表 random access memory（隨機存取記憶體），以 PT 代表 part time（兼職）。

bold 粗體

粗體字型有突顯的功能。例如本表中的英文詞彙便以粗體顯示。

bulleted list

項目符號和編號格式

列表中的各項目縮排並以點（·）或其他符號標示。

colon 冒號

標點符號，用來引導讀者的注意力，如列表、引語等。

closing 結尾敬辭

亦作 complimentary close，是書信的結尾用辭，如 sincerely、regards 等。

consistent 前後一致

前後一貫，沒有改變。

correspondence 通信

個人或公司之間以信件、電子郵件、傳真等進行溝通。

CV 履歷

按照時間順序列出你的教育背景和工作經驗。

functional writing/document 功能性寫作

為了協助讀者、而非為了娛樂寫成的文章。

hard return 段落分隔符號

按 enter 鍵跳到下一行。

header/heading 標題

在功能性文件中用以引入新的一段。標題應以粗體標示，並簡要提示接下來的內容。

hierarchy 階層

層級。在書信寫作中，階層指的是文件內容的組織安排，也就是主要的大想法在最上層，下面則是用以支持或相關的想法與資訊。

indent 縮排

把段落中的一行往頁面中央移動，遠離左邊的邊界。

internal 內部的

公司內部的，如 internal reference number（內部參考文號）。

jargon 術語

非常專業的單字和詞彙。

margin 版邊

文章周圍空白的部分。英文商務書信的版邊通常為 1 英寸（2.54 公分）。

postscript 附注

信件結尾補上的內容，以 PS. 標示。

return address 寄件人地址

寄信人的地址。

salutation 稱呼

信件開頭對收信人的稱呼，如 Dear Ms. Jones（敬愛的瓊斯女士）。

sequence 系列

一個連續的系列。

signature 簽名

本人簽下自己的名字。我們用簽名來表示文件的真實性或私人性。

signposting 標示

用標題或其他格式指引讀者在文件中找到特定資訊。

skim 略讀

快速瀏覽，只找出主要的內容或特別的資訊。

stationery 信紙

專門用來寫信的紙，通常配有信封。

tab TAB 鍵；移字鍵

電腦鍵盤上的按鍵，用來把文章向右移。間隔為 2.5 公分左右。

text 文字

印或寫在紙上的字。

usable document

便於使用的文件

方便讀者理解和使用的功能性文件。

什麼是商業寫作？

What is business writing?

1. 商業寫作是指在商業領域中會應用到的寫作方法，包括：



letters 書信



email 電子郵件



faxes 傳真

Memo

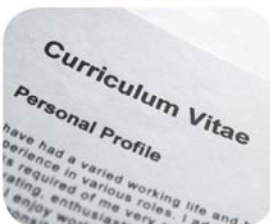
memos 備忘錄



presentations 簡報



reports 報告



résumés or CVs
履歷表



other kinds of
documents 各種文件

2. 商業寫作不是為了娛樂而閱讀的

我們閱讀商業寫作是為了得到資訊 (information)，不是為了娛樂或放鬆。商業寫作的讀者不想跟看小說一樣享受曲折的情節，而是想立刻就看到最後的建議 (recommendation) 或結論 (conclusion)。

3. 商業寫作是功能性寫作

商業寫作的讀者會利用它去完成某件事。商業寫作通常用來做決定，比如說雇用新員工、改變某個企劃小組的成員、與另外一間公司解除合作關係，或是購買產品或服務。商業寫作的讀者可能會用它在演講或開會中與他人交換資訊。

4. 閱讀商業寫作的人是忙碌的商務人士

商務人士通常沒有很多時間仔細閱讀收到的文件。他們會略讀 (skim)，只找出跟自己直接相關的資訊。因此商業寫作應該要有清楚的格式 (clearly formatted)，由簡短的段落、標題，與標有項目符號或數字的列表組成。



Unit

2

如何寫好商業寫作？

How do I begin to write well for business?

1. 了解你的讀者

要寫出好的功能性文件（functional document），你必須先知道：

- 1) 誰會閱讀這些文件？
- 2) 他們為什麼要閱讀這些文件？

動筆之前，先想想：

- ◆ 你的讀者是哪些人？
- ◆ 他們是什麼職位？
- ◆ 對你要提到的主題有多少了解？
- ◆ 針對這份文件，他們會想做些什麼？

在本章〈Unit 8〉還會再詳細說明如何分析你的讀者。

2. 預想讀者會提出什麼問題

想一想：你的讀者在閱讀這份文件時，心裡會提出什麼問題？好的功能性文件，會預想讀者有哪些問題，並給予答案。記住這一點：這些問題通常都會跟讀者就此文件要做的事直接相關，所以要考慮到所有他們可能會提出的問題。相關的問題可能有：

- ◆ 為什麼我在讀這份文件？
- ◆ 在開會時、研討會上或是活動舉辦過程當中，發生了什麼事？

■ 如何寫好商業寫作？

- 1) 了解你的讀者
- 2) 預想讀者會提出什麼問題
- 3) 回答讀者的問題
- 4) 能讓讀者很快在文件中找到資訊
- 5) 內容要清楚直接

3. 回答讀者的問題

想像讀者的各種問題並回答問題。這是組織功能性文件內容很好的方式：想好讀者可能會提出哪些問題後，在文件中一開始就清楚回答這些問題，而且重要的問題要一開始就提出回答。(Unit 8) 還會再詳細說明如何預期和回答讀者的問題。

4. 能讓讀者很快在文件中找到資訊

忙碌的商務讀者沒有時間仔細閱讀文件內容，所以務必把重要的資訊以醒目的格式突顯出來，方便讀者找到資訊。方式如下：

- 1) 把彼此相關的資訊組織成清楚的段落，前面並設定醒目的粗體標題。
- 2) 以編號或字型大小顯示文件內容的階層，也就是顯示不同的段落彼此存在何種上下關係，哪些資訊又是最重要的。
- 3) 如果列表中的內容是有前後關係的，那就用數字編號 (numbered list)。
- 4) 在段落中，以項目符號 (bulleted list) 列表標出重要的資訊。

5. 內容要清楚直接

句子要簡單明瞭，讓讀者一看就懂。不要用太過正式的語言，想像你正直接跟讀者說話，用這樣簡單的語言就可以了。通常我們都用主動句，少用被動句，例如：

- ✓ We received your order. 我們收到了您的訂單。
- ✗ Your order was received.

- ✓ We decided ... 我們決定……
- ✗ The decision was made ...

DISCUSSION & EXERCISE 1

- 1 What is a functional document?
- 2 How do people read functional documents?
- 3 Why is it important to make key information stand out visually?
- 4 How can you show readers the structure of your document?
- 5 When should you use a numbered list rather than a bulleted list?

1. 什麼是商務書信？
 商務書信就是公司寫給公司、客戶、顧客或合作夥伴的信件，其使用的語言比一般朋友之間的書信語言要正式，並以商業流程或商業交易等為主要內容。
2. 什麼時候需要寫商務書信？
 你會用商務書信與顧客、客戶、商業夥伴和其他公司進行溝通。有些商務書信是「公司寫給公司」，有些則是不同公司個人之間的書信往來。商務書信的格式，與學術寫作或創意寫作不同。通常一間公司會就所有的內部文件和通信，採用一種固定的格式。如果你的公司已經有固定的格式，那就按照公司的格式。
3. 信的長度超過一頁時，如何安排格式？
 如果信的內容比較長，會超過一頁，那就換一張紙繼續打下去，但是不要加入信頭，而是用空白、紙質好的白紙。至於第二頁的格式要怎麼安排，有幾種不同的做法，但是你至少都要在頁面頂端寫上收件人的名字、頁數和日期，有些人還會加上參考文號或主旨。你可以把所有這些資訊都靠左對齊，或是把名字靠左對齊，頁數打在中央，日期則靠右，然後空三行，繼續信的內容。

Envelope 信封



Basic business letter formats
商業信件基本格式

1 信頭：公司商標名稱和地址
Letterhead:
Sending company's name and address

2 收信人名稱與地址
Recipient's name and address

3 信件內容
Body text

4 結尾和簽名
Closing and signature

Quality Cosmetics, Inc.
302 Beauty Lane, Suite 5
San Bruno, CA 94066
(415) 748-9852

Permissions Department
Harbinger Publishing
309 Ditmas Ave.
Brooklyn, NY 11218-4901

July 9, 2015

Dear Permissions Editor:

I would like to use one of your illustrations in my in-house report titled "Third-Quarter Growth in the Cosmetics Industry." The illustration is called "Girl Applying Lipstick."

Thank you in advance for your attention to my request. Please contact me as soon as possible at (415) 248-9852.

Regards,
Irina Safarova
Analyst, Quality Cosmetics

Catherine Davies
15 Qingtong Rd., 1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

November 2, 2015

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

Dear Ms. Lin:

I am writing to request an interview regarding Double Design's opening for a graphic designer.

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies
Enc (1)
cc: Flora Lopez

3 三種商業書信格式

Three business letter styles
三種商業書信格式

1 齊頭式 (block style):
廣受歡迎

2 改良齊頭式 (modified
block style): 亦常見

3 縮排式 (indented
style): 逐漸式微

Catherine Davies
15 Qingtong Rd., 1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

November 2, 2015

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

Dear Ms. Lin:

I am writing to request an interview regarding Double Design's opening for a graphic designer.

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies
Enc (1)
cc: Flora Lopez

Catherine Davies
15 Qingtong Rd., 1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

November 2, 2015

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

Dear Ms. Lin:

I am writing to request an interview regarding Double Design's opening for a graphic designer.

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies
Enc (1)
cc: Flora Lopez

Catherine Davies
15 Qingtong Rd., 1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

November 2, 2015

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

Dear Ms. Lin:

I am writing to request an interview regarding Double Design's opening for a graphic designer.

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies
Enc (1)
cc: Flora Lopez

4. 商務書信之格式 (1)：齊頭式

齊頭式 (block style) 是一種簡便的商務書信格式，在齊頭式中，文件或信中的每個部分都從左邊的邊界起頭。不同的部分——比如說不同的段落或地址——則以空行的方式隔開。齊頭式很簡單，因此非常受到歡迎。其主要格式為下：

- ◆ 段落齊頭：在齊頭式中，文件或信中的每個部分都從左邊的邊界起頭。
- ◆ 不同的段落之間要空行：不同的部分（比如說不同的段落，或商務書信中的地址），則以空行的方式隔開——

(1) 寄信人地址和收件人的地址之間：空三行

(2) 稱呼與信件內文的第一段之間：空一行

(3) 信件內文的段落之間：空一行

(4) 大小標題與隨後的段落之間：不空行

Block style: memo
齊頭式備忘錄

The diagram illustrates a memorandum in block style. It features a dashed vertical line on the left side representing the left margin. The text is aligned to the right of this margin. Annotations include:

- 1** Every part of a piece of writing begins at the left-hand margin
段落齊頭：信中的每個部分都從左邊的邊界起頭
- 2** Use hard returns between paragraphs
不同的段落之間要空行

The memorandum content is as follows:

Memorandum

Date: October 6, 2015
From: Cathy Willis
To: Design Team
Subject: Using block style

Starting today, we are going to use block style for all of our inter-office correspondence. This memo will explain the style.

What is block style? Block style is a business writing format. In a memo, don't use two hard returns under a header.

But you can use two between paragraphs.

Three callouts labeled "1 blank line" indicate the spacing between the subject line and the first paragraph, between the first and second paragraphs, and between the second and third paragraphs.

Catherine Davies
15 Qingtong Rd,-1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

1 blank line

November 2, 2015

3 blank lines

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

1 blank line

Dear Ms. Lin:

1 blank line

I am writing to request an interview for Double Design's opening for a graphic designer.

1 blank line

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

1 blank line

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

1 blank line

Best regards,

Catherine Davies

3 blank lines

Catherine Davies

1 blank line

Enc (1)

1 blank line

Cc: Flora Lopez

① Every part of a piece of writing begins at the left-hand margin
段落齊頭：信中的每個部分都從左邊的邊界起頭

② Use hard returns between paragraphs
不同的段落之間要空行

5. 商務書信之格式 (2) : 改良齊頭式

改良齊頭式 (modified block style) 結合了縮排式與齊頭式的特點，它看起來跟縮排式很像，而最大的不同，就是在改良齊頭式中：❶ 段落首行齊頭，新的一段段落將與左邊的邊界齊頭 (flush left)。❷ 寄件人地址、日期、結尾敬辭和簽名都縮排，如同縮排式。改良齊頭式就跟齊頭式一樣，版面看起來清晰整齊，它是商務書信經常使用的格式。

Modified block style: memo 改良齊頭式備忘錄

The diagram illustrates a memo in the modified block style. It features a vertical dashed line on the left side, with callouts indicating the placement of blank lines between various sections of the memo. The text is organized into several distinct blocks, with the return address, date, and closing/signature blocks being indented from the left margin.

❶ Body text begins at the left-hand margin
信件正文的段落齊頭：從左邊的邊界起頭

1 blank line

3 blank lines

Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

1 blank line

Dear Ms. Lin:

1 blank line

I am writing to request an interview for Double Design's opening for a graphic designer.

1 blank line

I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

1 blank line

I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or by email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

1 blank line

3 blank lines

1 blank line

Enc (1)

1 blank line

Cc: Flora Lopez

Catherine Davies
15 Qingtong Rd.-1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

November 2, 2015

❷ The return address, the date, and the closing and signature are indented
寄件人地址、日期、結尾敬辭和簽名縮排

Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies

6. 商務書信之格式 (3)：縮排式

縮排式 (indented style) 比其他通用的商務書信格式稍微複雜些。縮排式是比較老式的商務書信格式，所以很多人都熟悉這種格式。在縮排式裡，每個段落的首行要縮排，信件中某些其他部分也要縮排。有些人覺得縮排式是商務書信最傳統的格式，但也有人覺得這種格式過時了。有些人覺得縮排式在頁面上看起來不是那麼清晰，有時候要把縮排的地方上下對齊也不是那麼容易，而其他的格式應用起來通常比較簡單。現在大家更喜歡採用其他新的格式，但是很多商務人士還是習慣使用縮排式。在商務書信中，縮排式的意思就是要縮排，要縮排的部分包括：

- 1) 段落的第一行
- 2) 寄件人地址 (return address)
- 3) 寄件日期 (date)
- 4) 結尾敬辭 (complimentary close)
- 5) 簽名 (signature)

採用縮排式時，最重要的就是要前後一致，縮排最少要六格，要縮更多格也可以——只要每個段落縮排的距離都一樣。對於商務書信中的其他元素也一樣，重大的原則是縮排的距離一樣，彼此上下對齊。

① 段落的第一行要縮排

每個段落的首行都縮排，與正文的左邊邊界距離 1.5 公分左右；這是最常見的縮排距離，但是大於 3.5 公分的縮排也有人用。不同的公司對於怎麼縮排、縮排多少可能有不同的習慣。關鍵就是要前後一致，也就是每段縮排的距離都一樣。要把段落縮排有幾種可行的做法：

- ◆ 可以按幾次空白鍵
- ◆ 可以按一次 tab 鍵
- ◆ 也可以利用段落格式設定的功能

通常你會用 enter 鍵在段落之間多空一行，但是採用縮排式的商務書信，也可能在段落之間不空行。不過最重要的原則仍舊是要前後一致。

② 商務書信中的其他部分縮排

商務書信採用縮排式時，還有其他的部分也要縮排：寄件人地址、日期、結尾敬辭、簽名。這些部分的縮排方式，應該從頁面的右半邊起頭，統一從頁面中線稍微往右的地方起頭。

Indented style: memo
縮排式備忘錄

The diagram illustrates the correct indented format for a memo. It shows the layout of the return address, date, recipient address, salutation, body paragraphs, closing, and signature, with specific annotations for indentation and blank lines.

Return Address: Catherine Davies
15 Qingtong Rd.-1011
Pudong New District,
Shanghai, PRC 201203

Date: November 2, 2015

Annotation 2: The return address, the date, and the closing and signature are indented.
寄件人地址、日期、結尾敬辭和簽名縮排

Recipient Address: Ms. Nina Lin
Double Design
Room 205, Building 3
Lane 2498, Pudong Avenue
Shanghai, PRC

Annotation 1: Indent each new paragraph.
段落的第一行要縮排

Salutation: Dear Ms. Lin:

Body Paragraph 1: I am writing to request an interview regarding Double Design's opening for a graphic designer.

Body Paragraph 2: I am a recent graduate of the Academy of Art with a degree in graphic design. For the past six months, I have interned with Studio Design in Shanghai, learning to apply the skills I gained in school. I would appreciate an opportunity to learn more about the graphic designer position and to discuss how I can contribute to your company.

Body Paragraph 3: I have enclosed my résumé for your reference. Please feel free to contact me for any reason at (021) 5184-3155 or By email at cath.davies@yahoo.com. Thank you for your attention. I look forward to hearing from you.

Closing: Best regards,
Catherine Davies
Catherine Davies

Attachments: Enc (1)

CC: Flora Lopez

Blank Lines: 1 blank line, 3 blank lines, 1 blank line, 1 blank line, 1 blank line, 1 blank line, 3 blank lines, 1 blank line, 1 blank line.

1. 寄件人地址
(你的地址)

如果你的地址沒有預先就已經印在信封上，那就把它打在信封的左上角。盡量不要手寫，先打名字和頭銜，然後是公司的地址。地址當中不要有句號，但是逗號、破折號、連字號和表示縮寫的句號，該用的時候還是要用。地址當中最長的一行長度，不要超過信封長度的一半，或是信封寬度的三分之一。

■ 第一印象在商務領域中非常重要，而信封就是對方收信時第一個會看到的部分，所以信封的版面務必要清楚專業。信封上最重要的，就是你的地址和收件人的地址。

2. 收件人地址

打完你自己的地址後，想像剩下空白的部分有一個 1.5 公分寬的邊緣；這個邊緣裡不要寫東西。把收件人地址打在信封的中央，同時往上不要超過郵票的下緣。先寫收件人的名字與頭銜，接著依照對方國家的習慣寫地址，地址當中同樣不要有句號。如果你想把該信標示為「私人信件」或「機密信件」，可以把這幾個字寫在信封右上角郵票的旁邊。如果你用的是有透明窗口的信封（開窗信封，window envelope），把信紙折好，讓信紙上的收件人地址正好對著窗口。

Envelope 信封

