

目錄 Contents

編者的話	2
------------	---

Unit 1

商業書信的特性與種類 Features and Types of Business Letters

Lesson 1 商業書信的特性 Features of Business Letters	6
商業書信範例 Example Business Letter	8
Exercises	12
Lesson 2 商業書信的種類 Types of Business Letters	14
Exercises	17

Unit 2

商業書信寫作原則與技巧 Principles and Tips for Writing Business Letters

Lesson 3 商業書信的結構與格式 Structure and Format of Business Letters	18
① 基本商業書信結構 Basic Business Letter Structure	19
② 商業信件要素 Basic Letter Parts	20
Exercises	30
Lesson 4 商業書信的寫作原則 Principles of Writing Business Letters	31
Lesson 5 商業書信寫作技巧 Tips for Writing Business Letters	39
Discussion: Is Tina's Letter Good or Bad?	46
Exercises (Lessons 4–5)	50

Unit 3

雙方認識信函 Business Letters to Make Acquaintances

Lesson 6 推銷信 Sales Letters	52
① 推廣新商家的信件 A Letter Promoting a New Business	55
② 推銷產品的信件 A Letter Promoting a Product	56
③ 推銷服務的信件 A Letter Promoting a Service	57

Exercises	59
-----------------	----

Lesson 7 商務邀請函與回覆邀請 Business Invitations and Responses to Business

Invitations	60
① 邀請信範例 Invitation Letter	63
② 接受邀請的信件 Acceptance Letter	64
③ 婉拒邀請的信件 Declining a Formal Invitation	64
④ 邀請卡 Invitation Cards	65
⑤ 回覆卡 Response Card	66

Exercises	68
-----------------	----

Unit 4

感謝信 Business Thank-You Letters

Lesson 8 撰寫給具特定對象的感謝信 Thank-You Letters With a Specific Audience	72
① 感謝面試官 Thanking a Job Interviewer	75
② 感謝捐款人士 Thanking an Individual for a Donation	76
③ 感謝對方業者的服務 Thanking a Business for Their Service	77
④ 感謝特定個人提供協助 Thanking Someone for a Personal Favor	78
Exercises	80

Lesson 9 企業撰寫給未具特定對象的感謝信

及公開謝函 Corporate Thank-You Letters

With an Unspecified Audience and Public

Thank-You Messages 81

- ① 地方報紙上致當地居民的公開感謝函
Publicly Posted Thank-You Letter to a
Community in a Local Newspaper 83

- ② 感謝參加者出席活動的公開感謝函
Publicly Posted Thank-You Letter Thanking
Participants in an Event 83

- ③ 感謝客戶下單的不公開大宗／制式感謝函
Mass/Form Private Thank-You Letter
Thanking Customers for Their Orders 84

Exercises 86

Unit 5

恭賀信 Congratulation Letters

Lesson 10 恭賀信 Congratulation Letters 88

- ① 祝賀升遷 Congratulations on a Promotion 90

- ② 祝賀事業擴展 Congratulations on a
Business Expansion 91

- ③ 祝賀任職週年紀念日
Congratulations on an Anniversary 92

- ④ 祝賀開業 Congratulations on an Opening 93

- ⑤ 祝賀退休 Congratulations on Retiring 94

Exercises 96



Unit 6

客訴與建言信 Customer Complaint and Suggestion Letters

Lesson 11 客訴信、建言信撰寫

Complaint and Suggestion Letters 100

- ① 訂單的客訴信
A Complaint Letter About an Order 102

- ② 產品損壞的客訴信 A Complaint Letter
About Damage 103

- ③ 對機構的建言信 A Suggestion Letter
About Organization 104

Exercises 106

Lesson 12 客訴信、建言信回覆

Responses to Complaint and Suggestion Letters .. 108

- ① 訂單客訴的回覆信 Response to a Complaint
About an Order 110

- ② 商品損壞的回覆信 Response to a Complaint
About Damage 111

- ③ 組織建議的回覆信 Response to a Suggestion
About Organization 112

Exercises 114

Unit 7

致歉信 Apology Letters

Lesson 13 致歉信 Apology Letters 118

- ① 為延遲到貨致歉 Apology for Late Delivery ... 120

- ② 為產品瑕疵致歉 Apology for Defective Goods .. 121

- ③ 為帳務錯誤致歉
Apology for an Accounting Error 122

- ④ 為變更致歉 Apology for Making a Change .. 123

- ⑤ 為冒犯之舉致歉
Apology for Offensive Behavior 124

Exercises 126

Unit 8

求職信 Employment Application Letters

Lesson 14 求職信 Employment Application

Letters / Cover Letters 130

① 求職信範例 1

Employment Application Letter 1 134

② 求職信範例 2

Employment Application Letter 2 135

③ 求職信範例 3

Employment Application Letter 3 136

Exercises 138

Lesson 15 簡歷／履歷表

Resumes and CVs 139

① 剛畢業的職場新鮮人的簡歷 A Resume From a Recent Graduate 145

② 資深專業人士的簡歷 A Resume From an Experienced Professional 146

③ 欲轉換跑道的簡歷 A Resume From a Professional Wanting to Change Careers 147

④ 學術工作者的履歷表 A CV From an Academic 148

Exercises 151

Unit 9

其他商業信函 Other Business Letters

Lesson 16 電子郵件 Emails 154

① 寄給同事的電子郵件

Email Sent to Colleagues 158

② 確認預約的電子郵件

Email to Confirm a Reservation 159

③ 提供補償的電子郵件

Email to Offer Compensation 160

Exercises 162



Lesson 17 便函 Memos 164

① 通知福利的便函

Memo to Inform About Benefits 166

② 宣布異動的便函

Memo to Announce Changes 167

③ 呼籲參與的便函

Memo to Call for Participation 168

Exercises 170

附錄 Appendix

其他商用書信種類

Other Types of Business Correspondence 172

① 詢價信範例 Letter of Inquiry 175

② 報價信範例（信中為非穩固報價）

Letter of Quotation (Non-firm Offer) 176

③ 訂貨信範例 Order Letter 177

④ 離職信範例 Resignation Letter 178

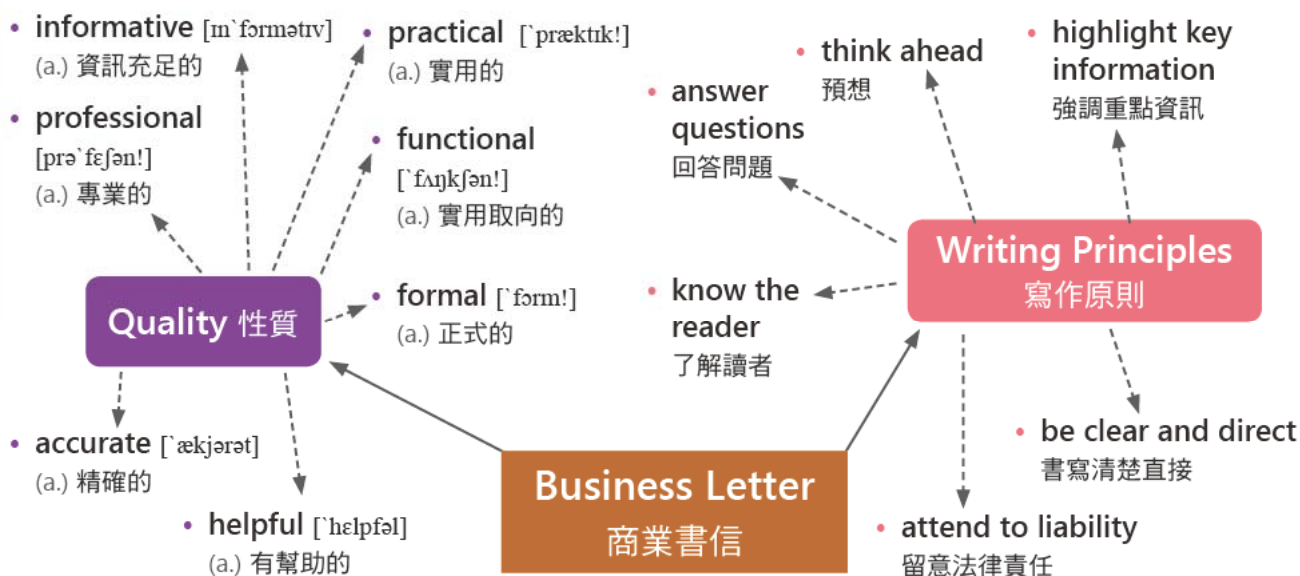
⑤ 推薦信範例 Reference Letter 179

字彙表 Vocabulary 182

Lesson 1

商業書信的特性
Features of Business Letters

關鍵字 Key Words



1 What Is Business Writing? (什麼是商業寫作?)

商業寫作 (business writing) 是用於專業職場情境的寫作。使用商業寫作的原因有很多，舉例如下：

- 向他人建議做事的方法 (如員工手冊 [employee manual])
- 說服他人採取特定行動 (如企劃書 [proposal])
- 呈現重要資訊 (如年度報告 [annual report])
- 協助採購或銷售過程 (如請款帳單 [invoice])

商業寫作必然會設定寫作目的 (purpose)，而且目的要盡量清楚精確 (clear and accurate)。

本書將主要探討一種使用相當廣泛的商業寫作類別：「商業書信」 (business letter)。

2 What Is a Business Letter? (什麼是商業書信?)

商業書信是一種正式 (formal) 書信，用於商務用途，而非出於個人因素。當一家公司希望循專業方式向特定對象溝通時，就會利用商業書信聯繫往來，聯繫對象可以包括其他公司、客戶、或是公司內部員工。商業書信的寫作形式，包含：letters (書信)、emails (電子郵件)、faxes (傳真)、memos (便函／備忘錄)、presentations (簡報)、reports (報告)、resumes (簡歷) / CVs (履歷表)，以及其他各種文件等。

商業書信須注意的事項有以下幾點：

- 1 **Be Informative**（著重資訊提供）：閱覽商業書信是為了取得資訊（information），而非消遣取樂。讀者不會期待在商業書信中，看到引人入勝的故事或嘉言美句，而是希望盡快抓到信件要傳達的**重點**。
- 2 **Be Functional**（商業書信旨在發揮功能）：商業書信常用以**達成工作任務**，例如僱用新員工、開發新客戶、採購產品等，一定會設有特定目的。因此，查看或是撰寫商業書信時，一定要了解這封**商業書信的**目的是什麼。
- 3 **Be Helpful**（幫助忙碌的商務讀者）：商務人士往往時間有限，所以讀信時通常會快速瀏覽掃讀，有時只會**大略瞥過**（skim）各個段落，希望快速找到跟他們切身相關的細節資訊。因此，商業書信的**格式要一清二楚**，**段落必須言簡意賅**，也可使用**小標題**（header）和標有**項目符號或編號**（bullet points or numbers）的清單，引導讀者找到重要資訊。
- 4 **Use Professional Tone**（使用專業語氣）：商業書信不同於私人信件，使用的**語言通常以正式禮貌用語為主**，較少使用太過口語化的俚語（slang）。

雖然商業書信通常使用正式用語，然而正式程度（formality）需視**對象、情境（context）、目的**調整，例如寫給地位（status）較高的主管時，用語要盡量正式，對平輩的同事或下屬則可以較不正式。此外，也需考量和對象的**親疏關係（familiarity）、年齡、性別**等條件，若用太過正式的用語寫給熟識的對象，可能顯得疏遠（distant）、冷淡。

溝通情境也會影響書信用語的正式性，例如討論重要公事時，宜採用正式用語，而在推銷信中則可使用較非正式、活潑（lively）的語句。另外，現代商業書信經常使用**電子郵件**，撰寫電郵時常因講求**溝通效率（efficiency）**，用語漸趨口語化（colloquial），追求簡單、直白，反而應避免過多過於正式的用字。

下方對照表列出了數個非正式、正式用語的例子：

非正式 vs 正式用語	
Informal 非正式	Formal 正式
• Hi, John, 嗨，約翰	• Dear Mr. Smith: 親愛的史密斯先生：
• It was great to ... 能夠……很棒	• It was a pleasure to ... 能夠……實屬榮幸
• I'd like to talk to you about ... 我想跟你談……	• I am writing in regards to ... 此次來信是針對……
• Can you tell me ... ? 可以跟我說……嗎？	• Please could you inform me ... ? 能否請您告知……？
• Thanks for ... 謝謝……	• I very much appreciate ... 我非常感激……
• I'm sorry to tell you that ... 很抱歉要跟你說……	• I regret to inform you that ... 很遺憾要通知您……
• Bye! 再見！	• Yours sincerely, 此致，

商業書信範例 Example Business Letter

Deco Design Company
5723 Morgan Ave
Los Angeles, CA 90011

May 21, 2027

Jacob Blau
Blue Moon Consultants
155 E 29th St
New York, NY 10016

1 商業書信重要目的為提供資訊，而非閱讀取樂，因此信件開頭建議直接切入重點，點出書信主旨 (subject)。

Dear Mr. Blau:

1 Subject: May 20 board meeting summary

Thank you for attending our board meeting on May 20.

2 商業書信應發揮預設的功能，並能協助讀信者執行業務，因此需向讀信者表明這封信的用途為何。

2 For your records, here is a summary of the points discussed.

3 商業書信的讀者相當忙碌，因此可將重點列為清單或以編號排序，以便快速消化吸收。

3 Goals for the next six months

- Reach out to new markets in Mexico.
- Create an employee handbook.
- Continue to seek out government contracts.

3 Lessons learned during the past six months

1. Allow more time for government bids.
2. Have our finances checked before making any government bids.
3. Provide training for staff in the newest design software.

4 商業書信自始至終應保持專業口吻書寫，避免俚語等太過口語的用法。

4 Thank you again for your valued input. We hope to have positive news to report to you at our next meeting.

Sincerely,

Layla Kim

Layla Kim, President

3 Well-Written Business Letters (如何寫好商業書信)

當代全球化 (globalized)、數位化 (digitalized) 的商務環境下，商業書信常以電子郵件等電子溝通方式寄送，傳統紙本書信的使用頻率逐漸減少，但無論是紙本或電子形式的書信，最重要的考量都是要能達成溝通目的 (purpose)。在寫信時，應顧及下列五點，以確保信件能成功達成目的：

1 Know the Reader (了解讀信對象)：為使信件發揮預期功能，寫信者必須了解誰會看這封信，以及對方為什麼要讀信。下筆前，必須考慮以下問題：

- 誰會查看信件？
- 對方的觀點和對信件主題的既有了解。
- 對方會如何處理信件 (例如依照信中的指示辦理、回覆等)？

假設寫信者相對資淺，而讀者地位較高，更需要仔細考量讀者身分和需求，並以正式語氣撰寫書信。請參考以下信件摘錄：信中，寫信者提到收信者 Mr. Jones 為餐飲服務業的資深專業人士，因此可發現其採用正式且非常禮貌的用字，回覆 Mr. Jones 先前對於餐廳服務的建言 (有關何謂建言信 suggestion letter，請參見本書 Unit 6)。

Dear Mr. Jones:

Thank you very much for your suggestion about the service situation in our restaurant.

We very much ❶ appreciate the views of people like yourself with many years of experience in the service industry. We will work on our staff training and ❷ hope you will feel more satisfied the next time you visit us.

❶ 展現對讀信者身分的了解，尊重讀信者意見，以及顯示對其經驗和職涯背景的認識。

❷ 預想讀信者需求，在信中提到對讀信者後續行動有幫助的資訊 (告知對方可再次來店體驗)。

- 2 Think Ahead**（預想對方會有的疑問）：預先設想對方讀到這封信時可能會有什麼問題。好的商業書信會預想讀信者的疑問並提供答案。

讀信者的疑問可能有：

- 為什麼要看這封信？
- 發生了什麼問題？
- 會面、會議或活動中發生了什麼事？
- 接下來應該怎麼做？可以採取的措施為何？

通常，這些問題將牽涉對方會如何回應這封信，請把這一點考慮在內，並設想對方讀信時可能會出現的所有疑問。

有關此點，請參考以下信件節錄。本封範例中，寫信者為公司主管，收件者為全體員工，信裡以上對下的角度向員工說明問題並提出要求，然而用詞依然客氣、禮貌、專業。

Dear Staff:

① Attendance at our monthly meetings has been low recently. This is a friendly reminder that **② attending the monthly meeting is one of the major requirements in this company.** It is also important for attendees to be there on time. Otherwise, the flow of the meeting will be disrupted. Meetings begin at 9:30 a.m. on the first Monday of each month. **③ Please set a reminder in your calendars.**

① 明確告知讀信者這封信件欲討論的問題為何。

② 向讀信者表明為何需要知道信件討論的內容，顯示信件和讀者切身相關。

③ 告訴讀者接下來可以進行什麼具體行動。

- 3 Answer Questions**（回答讀信者的問題）：考慮完對方的問題後，需在信中清楚地加以回覆。最重要的問題必須最先回答，次要問題留到後面。例如：

- We will refund the purchase price. We are very sorry for the inconvenience.

最重要資訊先行

次要資訊在後

- 4 Highlight Key Information**（協助對方從信中掌握資訊）：人在忙碌時會選擇略讀而不是詳讀，因此凸顯關鍵資訊非常重要。寫作時可透過下列方式，讓重點「跳出來」（pop），協助讀信者找到重點：

- 將相關資訊分段（**section**）呈現，以清楚的標題來標示不同重點段落。
- 用數字或字體大小（**font size**）來顯示不同段落的關聯以及資訊的重要程度。
- 用項目符號清單（**bulleted list**）凸顯重要資訊。如果這些資訊有前後順序，請以數字標明。

可參考以下信件摘錄：

① 用小標題將資訊分段呈現。

② 使用項目符號將資訊分項列出。

③ 以數字清單將前後有關的資訊，按照順序排列。

① Goals for the next six months

- ② • Reach out to new markets in Mexico.
- Create an employee handbook.
- Continue to seek out government contracts.

Lessons learned during the past six months

- ③ 1. Allow more time for government bids.
- 2. Have our finances checked before making any government bids.
- 3. Provide training for staff in the newest design software.

- 5 **Be Clear and Correct**（書寫應清楚直接）：句子要直截了當，方便對方迅速了解。另外，務必使用適合溝通情境的禮貌用語，避免用艱深的文字和複雜句型，並以主動語態敘述為主，少用被動句型。

主動語態 vs 被動語態	
✓ Active 主動	✗ Passive 被動
• We <u>received</u> your order. 我們收到您的訂單。	• Your order <u>was received</u> . 您的訂單已經收到了。
• We <u>decided</u> to ... 我們決定要……	• The decision <u>was made</u> to ... 已有決定要進行……
• I <u>attempted</u> to ... 我試圖……	• An attempt <u>was made</u> to ... 已有設法從事……

需注意的是，在部分情境下，主動語態會帶有批判的（critical）口吻。此時，則可以採取被動語態以維持中性（neutral）的語氣，例如可比較以下兩個例句：

- You sent the package to the wrong address. (Active voice, critical tone.)
你把包裹寄到了錯誤的地址。（主動語態，語氣帶批判）
- The package was sent to the wrong address. (Passive voice, neutral tone.)
包裹送到了錯誤的地址。（被動語態，語氣中性）

- 6 **Attend to Liability**（留意法律責任）：當今社會法律觀念普及，因此撰寫商業書信時，應意識到若未來出現相關法律糾紛，無論是紙本還是電子通信、代表公司或是個人寫的信，都可能成為白紙黑字的證據，因此下筆時若內容有法律疑義，務必請教專業人士再三確認。反過來說，收到信件後也應皆妥善留存，以備未來不時之需。

Lesson 1 Exercises

- 1 The principles of composing a well-written business letter are listed on the next page. Choose sentences from the following email to illustrate each point. Discuss your answers with a partner.

From: mleblanc@beautypro.ca

To: cslee@beautybyching.com.tw

Subject: Speaker Invitation

Dear Ms. Lee,

As head of the Beauty Pro Conference organizing committee, I am writing to invite you to be the keynote speaker at our 2027 event. We believe your expertise and experience in Taiwan's competitive health-and-beauty industry will make your speech the high point of the conference.

About the event:

Beauty Pro Conference is Canada's largest health-and-beauty conference. The 2027 event will be held on March 13 in the Charles Ford Business Center in Vancouver. It will be a full-day event, and we expect roughly 3,000 health-and-beauty professionals to be in attendance.

We will provide:

We are pleased to be able to offer you a speaker's fee of \$2,000. We will also organize and pay for your flights from Taiwan and your hotel in Vancouver.

What we require:

We would like you to prepare a 40-minute speech containing your thoughts on how to succeed in a highly competitive beauty market. We would also like to dedicate 20 minutes at the end of the speech to questions.

Please let us know by January 15 if you would be interested in accepting this invitation. You can do so by replying directly to this email.

We very much look forward to hearing from you.

Kind regards,

Marie Le Blanc
Organizing Committee Head
Beauty Pro Conference

1 Know the Reader

2 Think Ahead

3 Highlight Key Information

4 Clear and Direct
