

# 第五章 商务写作

# 学习目标

1.了解书面沟通的优点与缺点，并学会在实践中扬长避短；

2.掌握商务写作的基本要求；

3.掌握不同类型的商务信函写作。



# 内容结构

## 第一节 了解书面沟通

- 一、书面沟通的优点
- 二、书面沟通的缺点
- 三、商务写作与一般写作比较

## 第二节 商务写作的“5C”要求

- 一、准确
- 二、完整
- 三、简洁
- 四、礼貌
- 五、体谅

## 第三节 不同商务信函的写作

- 一、说明性信函的写作
- 二、肯定性信函的写作
- 三、负面性信函的写作
- 四、劝说性信函的写作



# 第一节 了解书面沟通

---

书面沟通是以书面或电子为载体，运用文字、图式进行的信息传递过程。

# 一、书面沟通的优点

## 权威性

•语义较口语表达更稳定，落笔为证，具有唯一性和比较强的权威性。可供反复阅读，可长期保留，并可作为法律凭证。

## 保存性

•采取书面形式的信息可以长期保存，不受时间、地点限制；便于查阅和引用，并且其在传递、解释过程中造成的失真也比较少。

## 逻辑性

•词语可以经过仔细推敲，讲究逻辑性和严密性，说理性更强，传达信息的准确性高。

## 准确性


•书面文本可以复制，同时发送给许多人，传达完全相同的信息。

## 缓和性

•可以使写作人能够从容地表达自己的意思，避免由于言辞激烈发生正面冲突。

## 二、书面沟通的缺点

---



• 对沟通者的要求比较高

• 耗费时间较长

• 信息反馈速度较慢

• 无法运用情境和非语言要素

# 书面沟通的形式



指挥性文书——指示



规范性文书——章程



报请性文书——请示



知照性文书——通知



联络性文书——信函



记录性文书——会议记录



报道性文书——新闻



礼仪性文书——邀请信



法律性文书——合同

# 三、商务写作与一般写作比较

---

比较项目	商务写作	一般写作
结构和格式	严谨正式、准确标准	较为宽松、非正式
行文特点	平白直述、朴实庄重	多有修饰
阅读对象	读者针对性强	读者多层面
人称特点	一般用第一或第二人称	运用变换的人称
法律责任	负有一定的法律责任	通常无需负法律责任



## 第二节 商务写作的“5C”要求

---

准确 ( correctness )

完整 ( complete )

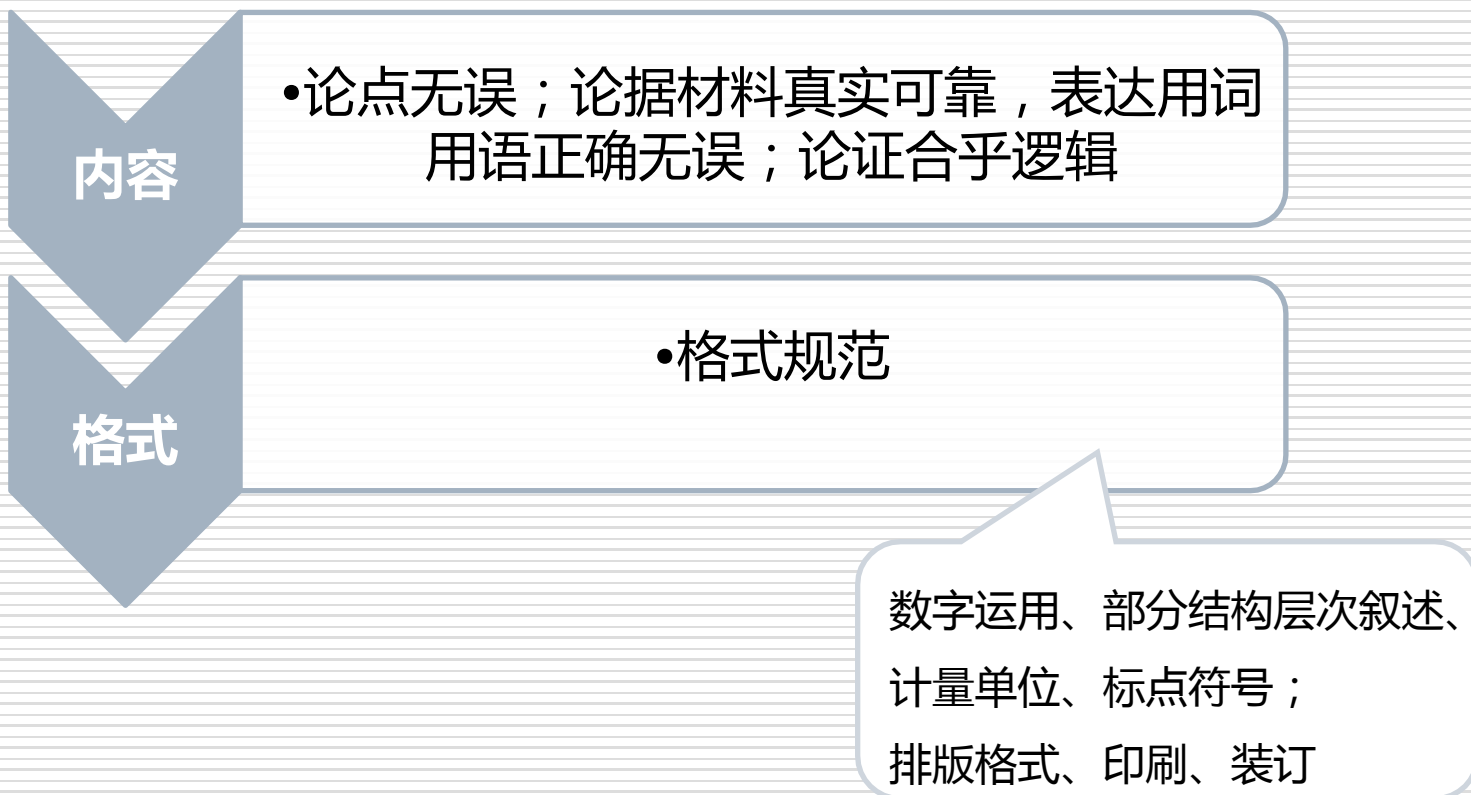
简洁 ( concise )

礼貌 ( courtesy )

体谅 ( consideration )

# 一、准确

---



# 例：催款函

“上述书款”，可有两种理解

我社为贵公司出版的《××××》，依合同规定，今年5月贵公司应付清全部书款。4月份我社根据贵公司的要求，在你公司未付款的情况下邮寄图书350本。现请速付清上述书款，以便财务于6月份入账并开展工作。

×年6月×日

催款函应重新确定一个付款期限

## 二、完整

---

- 完整表达所要表达内容和意思，何人、何时、何地、何事、何种原因、何种方式等。

# 指出下面会议通知中的错误，并改正

---

## 会议通知

各部门有关领导：

经公司领导研究决定，与2012年10月18日召开  
会议，请各部门提前做好准备，保证按时参加会议。  
凡不能参加会议的人员必须提前请假，不得无故缺席。

特此通知

## 三、简洁

语言表达的KISS原理

Keep It Simple & Stupid  
Keep It Simple & Short



尽量使用“小词”、短句



一事一段



另加附件



使用列表（表格）进行明确和强调

## 四、礼貌

- 文字表达的语气上应表现出一个人的职业素养，客气而且得体。

“请、尊、蒙、惠、贵方、  
谨此、敬启者、迟复为歉”



使用敬语（大多为文言词语）



尽量用正面语言阐述观点

# 表达拒绝

“如果你拿到了……证书，  
你可以再来联系我们”



## 采用条件句

- 利用虚拟语气尽量减少否定带来的负面影响



## 采用转折句

- 先说好消息，以降低坏消息给对方造成的刺激

“我们很欣赏贵方产品  
的质量，但遗憾的是贵方  
的报价偏高，歉难接受 ”



## 五、体谅

---

涉及正面或中性信息的时候，主语多用“你”  
这个称谓

涉及负面信息的时候，主语尽量不用“你”

把读者的要求和指令具体化

# “体谅” 的表达

非“体谅”表达	“体谅”表达
我们很高兴地宣布，我们的新图书馆会在6月份对外开放，欢迎光临	从6月份开始，您可以用新图书馆来完善您的研究，图书馆欢迎您的光临。
我们仅能在星期二保证快速处理订单，其他时间我们都很忙	如果您需要快速处理订单，请在星期二提交购买订单
我们专柜有32G、64G的手机销售	您可以在我们专柜买到32G或64G的手机
我们同意你在租车时享受20%的折扣	您是我们的贵宾，可以在租车时享受20%的折扣
你是新员工，还不能享受医疗保险。	公司政策规定所有的正式员工都可以享受医疗保险
你的订单我们收到了	你订购的米老鼠玩具.....

## 第三节 不同商务信函的写

商务信函是企业用于联系业务、商洽交易事项的信函。

按照沟通目的和沟通形式，商务信函可以分为：

☺ 说明性信函  
( Informative Letters )

☺ 肯定性信函  
( Positive Letters )

☹ 负面性信函  
( Negative Letters )

☺ 劝说性信函  
( Persuasive Letters )



# 商务信函的特征

## 内容单一

- 以商品交易为目的，不涉及私人事务；一文一事

## 结构简单

- 段落少，篇幅短，一目了然

## 严谨正式

- 在内容上有许多套语
- 了解相关商业与贸易领域的术语
- 负有法律责任

## 语言简练

- 直截了当
- 言简意赅
- 平白直述



# 商务信函的格式

---

称呼

启词

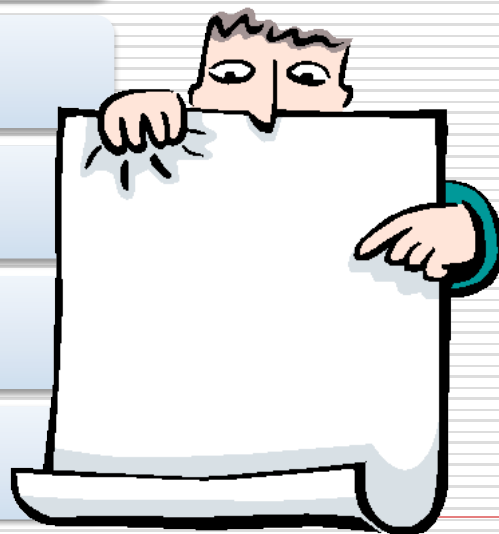
正文

酬应过渡

祝颂词

签署

日期



# 商务信函的格式

## □ 称呼

□ (敬语+称谓, 依据相互间的隶属关系、亲疏关系、尊卑关系、长幼关系等而定, 对某些特殊的内容或与境外华文地区的人员往来还可加上“提称语”如: “尊敬的王总经理海成先生台鉴”、“亲爱秘书明玉小姐雅鉴”等等。(顶格写, 后面加冒号。)

## □ 启词

□ 启词是信文的起首语, 可有多种表示法。如问候式的“您好”、“别来无恙”; 思怀式的“久不通信, 甚为怀想”等; 赞颂式的“开张大吉”等; 承前式的“贵公司×月×日赐函已悉”等等。此外, 公务书信的启词还可用“兹因、兹悉、兹经、兹介绍、兹定于”; “顷闻、顷悉、顷获”; “欣闻、欣悉、欣逢、值此”, 以及“据了解、据报、据查实”等一系列公文用语, 以提领全文。(在称呼下面另起一行, 前空两格!)

## □ 正文

□ 商务书信应该一文一事。(在启词下面另起一行空两格。)

## □ 酬应过渡

正文结束时，可写几句酬应性的话作为全文的过渡。如又如“再次表示衷心的感谢”或“代向公司其他同志问候”等等。也有用公务书信的常用结语过渡，如“特此函达、特此说明、特此重申、特此函询、特此致歉”，或“肃此专呈、肃此奉达”，也有“特此鸣谢、敬请谅解、尚祈垂察、务请函复、至希鉴谅”，以及“承蒙惠允、承蒙协办、承蒙惠示、不胜荣幸、不胜感激”等等。（过渡一下更符合礼仪规范）

## □ 祝颂词

祝颂词的写法便呈多种多样。如“特此函达，即希函复。”同时写表示祝愿或致敬的话，如“此致敬礼”、“敬祝健康”等。祝语一般分为两行书写，“此致”、“敬祝”可紧随正文，也可和正文空开。“敬礼”、“健康”则转行顶格书写。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/226035030040010130>