

## 寫好英文商業信件 Better business writing



本來，這篇談英文寫作的文章，是應該用英文寫的，因為既然文章談的是英文，那麼，理所當然，文章最好用英文。但回心一想，坊間實在已有很多教人寫英文的書，而且它們大多由以英語為母語的學者或權威人士編寫，小弟何德何能，膽敢用英文談英文寫作，跟他們爭長論短呢？我當然有自知之明，獻醜，倒不如藏拙了！

不過，這麼多年來，我讀了一些英文寫作的書，亦寫過大量英文公文，對英文商業信件的寫作亦有相當經驗，我想，如果我用中文談英文寫作，是可以濫竽充數的 --- 因為蜀中無大將，我這個廖化，亦可作先鋒吧！況且，那些以英語為母語的學者或權威，是不會用中文寫這種文章，而即使他們會寫中文，寫出來的，亦未必比我好。

當我決定要寫了，我就盡心盡力去寫，將我多年來的寫作經驗心得，全部寫出來，給大家參考。

我的寫作經驗，和其他學者權威所說的，其實大同小異，毫無新

意。事實上，英文寫作技巧，無論誰人說的，都始終離不開我很久以前讀過的一本叫做《Elements of style》的書。各位朋友如有興趣於英文寫作，可到書店或圖書館，找這本書來看看。

要英文商業信件寫得好，我認為必須符合以下十個原則：(1) 多用主動式 (2) 直話直說 (3) 文句簡潔 (4) 用字精確 (5) 表現專業 (6) 文句連貫 (7) 幫助受信人解決問題 (8) 多用談話句式 (9) 將受信人放在心中 (10) 真誠與溫情。

### (1) 多用主動式 Use active voice

一般來說，主動式令人感到發信人是正直和負責任，而被動式則令人感到吞吞吐吐和不負責任。前者的印象正面，令受信人對發信人增加信任，那對生意和工作表現自然有好處，而後者負面，使對方認為發信人吞吞吐吐、閃閃縮縮，那對談生意，或委託要任，自然就諸多阻滯了。舉個簡單的例子，很多人喜歡在信中說「Any inconvenience caused is regretted.」，其實，這句話若改為「I apologize for any inconvenience caused.」，效果就會好得多，因為前句沒有「subject」，受信人就會問誰人在遺憾呢？是否發信人叫受信人自己去遺憾呢？此外，如果發信人想向受信人道歉，他應該直說「apologize」，而不是說「遺憾」這個曖昧詞語。

## (2) 直話直說 Be straightforward

開門見山，有一說一，有二說二，那就是直話直說了。一般來說，直話直說比轉彎抹角好，因為前者令人感到發信人誠實，而後者令受信人感到發信人想隱瞞某些重要事情，事實上，說話轉彎抹角，人家看了半天，仍不明白你要說什麼，那寫信的目的，肯定是失敗了。

## (3) 文句簡潔 Be concise

簡單來說，如果十個字的句子，可以縮為五個字，而意思不變，那就不用五個字好了。文字簡潔，清楚易讀；文句冗長，意思不明。要書信寫得簡潔易讀，那就要每次寫完初稿後，都要重新修改，將多餘無用的字詞刪去，或將句子或段落重寫，務求每句都是最短，而意思則是最清楚明確。

## (4) 用字精確 Be precise

用字精確，說易行難。什麼是用字精確？那就是用最貼切的文字，準確地表達發信人的意思。比方說，發信人想說：「他看見一些事情」，在英語裏，要表達「看見」，其實是有很多不同的字彙，如 see, watch, gaze, stare, behold, glance, look... 等，這些英文字的意思，雖然都是看東西，但在細節上，其實是有分別的。用字精確，就是用最符合受信人意思的文字。要這個技巧用得好，我們平時就要多讀英文書刊，藉以不斷增加英文字

彙，使到在寫作時，我們有更多字詞可供使用，那麼，寫起信來，就會得心應手了。

### (5) 表現專業 Be professional

書信寫得幼稚，人家看扁你；寫得專業，受信人對發信人的辦事能力，就信心大增。怎樣寫得專業呢？這個，當然要靠長期閱讀和寫作，但如果你現在就要寫信，而立刻就想有專業效果，那麼你就要用一些標準商業信件，然後按你的實際情況加以修改，在本網站出售的 CD Rom 內，本人提供了大量的標準商業信件，給各位朋友參考使用。

### (6) 文句連貫 Be coherent

信中句子的意思，要上下連貫，互相呼應，這樣信件讀起來，便會一氣呵成，具有說服力了。倘若信中句子不連貫，內容混亂，條理不明，那麼，發信人要表達的意思，便難於令受信人接受。舉例說，發信人如想告訴受信人必須及早付清貨款，才会有折扣優惠；又想說，如果過期超過半年，就不單中斷業務來往，還會引致發信人以法律行動追討欠款，那麼，發信人在寫這封信時，便要先說明受信人的欠款詳情及拖欠時間，然後才禮貌地一一指出長期拖欠的後果，這樣寫來，意思連貫，因果分明，受信人亦易於理解和接受。

## (7) 幫助受信人解決問題 Be helpful

如果發信人在信中老是批評受信人的不是，而又沒有提出解決問題的方法，那只會激怒受信人，將事情弄壞，有時更會引致雙方各走極端，做出對雙方都不利的事情。比方說，受信人拖欠貨款半年，那麼，發信人便應該想想，怎樣才可以盡早收到欠款呢，而不是寫封信去謾罵受信人。要達成這個目標，發信人便應在信中，盡力提出一些建議：如受信人分期攤還，兼付利息；又或者受信人以貨物先償還部份欠款；又或者受信人以貴重物業抵押；又或者發信人提供銀行借貸資料，而最後，發信人才禮貌地指出，若欠款最終不還，發信人是會採取法律行動。這樣寫來，受信人便會感到發信人已盡力幫助他解決問題，那麼，即使最後發信人指出，以法律追討欠款，那亦算是情至義盡，無可厚非了。

此外，在寫信時，發信人應多用正面的寫法，使受信人易於接受發信人的訊息：例如，如果發信人想約受信人會面商討問題，他不應該這樣寫：「If you don't call us before 10 April, our meeting will be cancelled.」，而應該將句子改寫為：「Please call us before 10 April to arrange a meeting.」，因為後句的寫法比前句正面，因而與受信人的會面就更加容易落實了。

## (8) 多用談話句式 Keep it conversational

用談話句式寫信，讓人讀來親切和舒服。因此，寫信時，可以多用「I」，「We」和「You」，尤其是更要多用「You」，因為這會令受信人感到你是在和他對話。

以下是常用的對話句子：「Thank you for your support」，「I look forward to your reply」，「I hope you will agree to my proposal」，「Your payment within one month is very much appreciated」，「I shall be grateful if you will let me have a reply before 15 October」，「You are cordially invited」，「We look forward to your continuous patronage」，「You are selected because you are one of our best customers」...

### (9) 將受信人放在心中 Bear the reader at heart

將受信人放在心中，就是多考慮受信人的處境，多用受信人的角度去看問題，和多想及受信人的感受，簡單來說，就是設身處地，易地而處，以受信人的角度去看去想，以及多為受信人著想。

### (10) 真誠與溫情 Show sincerity and empathy

這是最後的原則，亦是最重要的原則。待人真誠，自己開心，對方開心，何樂而不為呢？而人間有情，發信人在商業信件中加點溫情，令發信人自己感動，也令受信人感動，這對維繫雙方的長期關係，實在是大有裨益的。

至於如何在商業信件中加添溫情，那就要多留意和多關心對方了，譬如，當對方生病時，信中就要顯示關心；當對方有喜慶時，就要恭喜他；若對方喜歡賽馬，不妨在信中閒聊賽事數句；而對方若是老人家，那就要祝他健康快樂了...



以上十項原則是多年來的英文寫作心得，至於你能否將原則運用得好，那就請你參考本人編寫的 Model business letters 了。

# Raymond Yeung 教授英語

課程主要教授如何用最短的時間、最少的精力學會常用英語，助你商場得意，職場勝利，眼光擴闊，生活暢快。

私人(一對一)個別教授 每堂 2 小時，可選擇 課程 A 或 課程 B

A: 全套課程 (3 堂 6 小時) \$1,200. 首堂付，送 英語速成秘笈 (學習精要筆記 study notes + 快速學英語多功能軟體 CDR)

B: 速成課程 (1 堂 2 小時) \$500. 送 英語速成秘笈 (學習精要筆記 study notes + 快速學英語多功能軟體 CDR)

時間：雙方協議 (早上九時至下午九時) 星期一至日，包括公眾假期

地點：雙方協定

詳情請看網頁 <http://rytc.com.hk/PractEng.htm>

或 致電/WhatsApp 94735846