

教学教案

课前准备: 通过书籍、网络了解商务应用文中的商务函电的写作要求。

步骤一: 布置任务 (2 分钟)

教师引导: 新产品开发出来以后, 营销中心需要通过商务函电的方式联系客户为新产品开拓市场。你该如何给客户发这份函电?

步骤二: 明确本次项目的能力目标和知识目标。 (3 分钟)

能力目标:

1. 能做到内容正确、目的清楚、表述具体、文字简洁;
2. 能写出规范的商务函电。

知识目标:

1. 商务函电的内涵、种类;
2. 掌握商务函电的写作方法和要求。

步骤三: 学生自己丰富“工具箱” (10 分钟)

在 10 分钟之内在网上搜集商务函电的相关知识和范文, 了解商务函电的种类和格式, 放入自己的“工具箱”中。

步骤四: 展示教师“工具箱”内容, 教师点评 (20 分钟)

【正确案例】

DESUN TRADING CO. , LTD

72 Zhongshang Road , Beijing 116000

Tel: 0211--8686120 Fax: 0021--86232323

October 12, 2015

Mr. Andy Burns

NEO GENERAL TRADING CO. ,LTD

#362 JALAN STREET, TORONTO, CANADN.

Dear Mr. Burns,

We take the liberty of writing to you, and we have obtained you name and address from the website :

《商务应用文写作》课程教学教案——写商务函电

www. Alibaba.com. We know that you are in the market for the chinaware. We take this opportunity to approach you in the hope establishing business relations with you.

We have been in the line of chinaware products for twenty-three years and have a right operate import and export trading company. The ambit of our customers is large and enjoy a good reputation in the word .

As this time, we are value opening up of the new product, our new product DR was made that used first-class porcelain. Not only our goods is delicately packed and superior quality, but also is more competitive.

We look forward to receiving your favorable reply.

Sincerely yours,

Minghua Zhao

salesman

阅读上面的例文，同学思考这份函电的目的是什么？函电在内容上由几部分构成？在格式上有什么要求？

一、认识商务函电

商务函电是商务活动中用于双方联系业务、洽谈生意、处理问题、沟通信息的文案。

二、商务函电的种类

1. 按具体业务项目或内容，一般分为联络函、咨询函、推销函、订购函、催款函、寄样函、索赔函、理赔函、报价函、还价函、致歉函、谈判函、调解函、婉拒函。

【案例1】_____函

广东先力研磨有限公司通过同行的推荐，有意购买山东力帆机械工程有限公司的HVE-20型研磨机，但需要进一步了解机器的详情和价格。故向山东力帆机械工程有限公司销售部发出询价信。

《商务应用文写作》课程教学教案——写商务函电

关于_____函

尊敬的先生/女士：

您好！

多位同行向我们推荐了贵公司生产的 HVE-20 型研磨机，深知其为国内名牌产品。我公司目前需要该研磨机若干台，有意订购贵公司的产品。贵公司能否将研磨机的产品性能、配套装置等有关细节资料、价格目录及结算方式等寄给我公司，供我方参考。

若贵公司能在 7 月 14 日前回复，我方将不胜感激。再次感谢，盼望回复。

联系地址：XXXXXX

联系电话：78945612

顺颂

商祺！

广东先力研磨有

限公司

二〇一六年十

二月八日

【案例 2】_____函

尊敬的先生/女士：

您好！

非常高兴能随函附上一本有关我公司生产的婚纱样品图册。我公司在同行中历史最为悠久，产品一向以款式新颖、工艺考究、质地优良驰名中外。多年来，中外顾客有增无减。如果您也有兴趣，可以享受试销优惠。届时您会惊喜地发现，我公司产品确实名不虚传，有口皆碑。如何？您想试试吗？请尽快回函，谢谢！

天禧婚纱用品公司

二〇一六年二月八日

【案例 3】_____函

XX 维修部负责人：

您好！

我公司去年 4 月购入贵公司一台 MX4500 型号的大图胶印机，由于对这种建有多用功能的机器不熟悉，现已造成故障，希望贵公司能安排相关技术人员上门维修。我公司的地址是广州市 XX 路 32 号；电话号码是 12345678；联系人黎明。

若能及早得到贵公司的帮助，我们将感激不尽。

XX 印刷制品公司行政部

二〇一六年三月三日

《商务应用文写作》课程教学教案——写商务函电

【案例 4】_____函

XX 公司销售部：

非常感谢贵方 XX 年 XX 月对我方有关户外照明设备询问价格的复函。我们得悉，贵方能以现货供应。今随函附上订购该产品的正式订单，请及时按附上的订单所填写的规格、型号、数量装运。

XX 公司

二〇一六年二月二十三日

【案例 5】_____函

XX 公司：

XX 年 X 日，由贵厂发出的集装箱运输车运送的铝材发生了下述意外情况：

经查，该批铝材含量在 90% 以下者约占 42%，不符合原定规格 30mX0.2m 的线型铝材共有 122 条，占总货量比重的 29%，显然是货不对版。首批到货即出现这样的遗憾，使我们自然对今后的进货深感不安。因而，我们希望贵方能按合同约定对此次问题作妥善的处理，并保证今后装货不再发生这样的意外。

我方已于 XX 日电告贵方，兹将本地商检局检查凭证附上，再以书面告知。

XX 省铝业贸易有限公司

二〇一六年二月五日

阅读上面的 5 篇函电例文，请同学们根据函电的内容，判断其函电种类。

2. 按行文对象，可分为对上级主管部门、对客户或协作单位、兄弟部门等。对上级主管部门多以公函形式出现，属于行政公文范畴；对客户或协作单位，是商务开展过程中最常见的沟通手段。

3. 按行文方向，分去函和复函。

三、商务函电的写作方法

商务函电由信头+称谓+正文+祝颂语+落款+附件组成。

1. 信头

是指发信人所在公司的名称和地址，通常是预先印制好的，一般位于信纸的正上方。内容包括：电话号码、电报挂号（Cable Address）、传真（Fax）和电传（Telex）号码、信件编号或索引号码以及写信日期。

2. 称谓

对收信人的称呼，包括单位和个人称谓，根据具体对象而定。两种形式：一种是泛尊称：尊敬的先生/女士；一种是使用具体指姓或指全名的尊称。这一类是对写信人认识的受文者或很明确要发给的人，如：尊敬的黎明总监，单位名称

要写全称，如果单位名称和负责人都要写，则单位在上，负责人及职务写在下一行。

3. 正文

包括开头、主体、结尾。

开头：写明起因或写信的出发点，或承接开头语陈述复信的理由。开头语是商务信函的起始部分，应根据具体情况确定。如主动发信，写“您好”“见信好”等礼节性用语，再说明发信意图，表明主旨；如是复信，可先采用“收到贵公司的来函，非常荣幸”等，或说明于何日收到了对方有关商洽什么内容的商函。

主体：可根据发函的目的、所要表达的内容、理由、经过、要求、打算、措施等作充分的陈述。一般情况下，只要做到表述清楚，具体明确写出发信或复信主要内容，用词确切，简明就可以了，不必过于拘泥于格式和文本。

结尾：用一两句结尾应酬语表示对收信人的礼貌周到。例如提出联络事由的信函，结尾可用“拜托之处，将不胜感激”；询问报价、寄样等商函，可用“盼望回复”，“敬候佳音”等等。

4. 祝颂语

所有的商务信函结束都要使用祝颂语。恭祝/敬希/顺颂+商祺/金安/生意兴隆等。

5. 落款

在正文后偏右写发信者的单位名称或个人名称。其中个人姓名前要写职务，或把发函人的姓名附在企业名称后面。日期写在名称下方。

6. 附件

在落款左侧靠下方，写“附件”或“附”，然后注明附件的名称和件数，常用的有商品目录、价格表、订货单、催款单、样品图表和收据等。

四、商务函电的写作要求

1. 内容正确、目的清楚、表述具体

产品价格、名称、规格、数量要写清楚。观点要正确，文字表达要准确。条理要求清晰，忌笼统粗犷、含糊其辞和抽象化。如“虽然我公司同意回收完好的退货，但我方无法同意回收有缺损的退货”，“我公司只接受可再度销售的退货”。

2. 文字简洁、态度礼貌、语气委婉

《商务应用文写作》课程教学教案——写商务函电

如“贵方在提交订购产品清单时遗漏了交代产品型号”，“请速致函我公司贵方尚未提交的产品清单型号，以使我公司立即将订货出发”。

3. 明确责任、划定界线、分清权限

如“出于对合作顺利开展负责的态度，我认为，贵公司在资产重组正式法律文本还没有正式签署之前，要求我公司提供详尽的财务报表，似乎甚为不妥”。

步骤五 教师提供错误例文，大家分析讨论其错误并进行修改。（10分钟）

【错误案例】

XX公司业务经理：

你公司3月5日来函及货样收到。

信中提到我公司发出的电脑配件与订货样品不符一事，我公司立即进行了调查，发现装箱时误装了部分二等品。我公司因日常订货业务量大，造成类似后果是不足为奇的，而你方提出将质量不符合要求的部分产品按照降低原成交价30%的折扣价处理，我方经公司讨论后表示接受。

如你方对此事处理有异议，我公司可委托相关部门继续受理，但未能保证答复你方提出的所有要求。

XX公司销售部冯经理

二〇一六年三月五日

步骤六 学生讨论商务函电的写作（7分钟）

教师引导：

1. 商务函电包括那些内容？
2. 商务函电写作有哪些注意事项？

步骤七 情景模拟写作（20分钟）

根据导入材料，我们代表公司营销中心在各自的计算机上来完成商务函电的写作以与顾客建立顾客关系并推荐我们的新产品。

步骤八 各学习小组内交流自己的商务函电（8分钟）

《商务应用文写作》课程教学教案-----写商务函电

步骤九 教师总结（10分钟）

1. 相互点评。
2. 教师当堂抽查一份函电进行点评。再根据同学互相评改情况作一个总结。