



## 本書架構與使用說明

### ☑ 本書的架構為何？

本書包含兩個 Section，區分為「學習篇」與「工具篇」。Section 1「學習篇」共分七個 Unit（為中文解說方便，以下以「章」稱之。），每章鉅細靡遺地教你電子郵件的一種寫法或類型。例如第二和第七章教的是電子郵件的開頭和結語。第三至第五章教的是三種最常見的電子郵件類型——請求信、安排會面信和解決問題信。第六章教的是電子郵件的回信程序和寫法，並以資訊交流和有效率的商業溝通為重點。現在請花一點時間看看本書目錄，熟悉接下來要學習的重點。

每一章都有三節。第一和第二節會講解 set-phrases；第三節則是「語感甦活區」，教學重點為 chunks 或 word partnerships，這兩者是以中文為母語的專業人士在使用英文時常遇到的問題。你會發現「語感甦活區」對於電子郵件寫作或加強英文有幫助。但如果你的時間不多，可以先跳過第三節不看，但是以後有時間時還是建議你回頭看完。此外，每一章均有多個電子郵件範例，為你增加接觸好範文的機會。本書的電子郵件範文沒有完整中譯，因為中文電子郵件的格式和英文郵件的格式可謂南轅北轍，我不希望你耗時看翻譯。但是為了幫助理解，本書會提供中文摘要。請先盡量看懂英文電子郵件，再看中文摘要。

Section 2「工具篇」則分為九章，依職場工作者實務上最常遇到的情況，如『回信的開場白』、『安排會面』、『急件』、『結語』等，分門別類歸納出好用句型及例句，依主題查找到相關句子之後照抄即可。

除此之外，書末附錄嚴選了各章節共計約 40 類必備語庫，並列出高頻字串及便利句，方便急需時迅速助你一臂之力。



## Task 10 參考答案

- ② Regarding our appointment, I can come to your office on Monday.
- ③ In your email you mentioned that you are worried.
- ④ If you have any more questions, please call me.
- ⑤ If you need help, please don't hesitate to contact me.
- ⑥ I'm looking forward to seeing you on Monday.
- ⑦ I'm looking forward to seeing you again.

如果你的答案和參考答案南轅北轍，請再重新看看本節，並特別留意 Tasks 以及對於 set-phrases 三個細節的解說。另外也可再看一次 Task 6 的電子郵件，參考其中 set-phrases 的用法。如果有必要，請現在就回頭複習。

本書中許多 Task 會幫你將注意力集中在 set-phrases 的類似細節上，你只須作答和核對答案，無須擔心背後原因。

### 我該如何利用本書達到最佳學習效果？

爲了達到最佳學習效果，謹提供以下幾個學習訣竅：

- 一、請逐章逐節看完本書。爲了提供更多記憶 set-phrases 的機會，本書會反覆提到一些語言和概念，因此倘若一開始有不解之處，請耐心看下去，多半讀到本書後面的章節時自然就會恍然大悟。
- 二、請將每天所寫的電子郵件列印出來，每看完本書的一章就取出閱讀，看看哪裡有錯，該如何改正。
- 三、每個 Task 都要做。這些 Task 有助於記憶本書中的字串，亦可加強你對這些字串的理解，不可忽視。建議使用鉛筆做 Task。如此寫錯了還可以擦掉再試一次。
- 四、每隔幾星期溫習相關章節中所有的語庫，以免忘記字串的用法。
- 五、做分類 Task 時（見第二章 Task 2.2），在每個 set-phrase 旁做記號或寫下英文字母即可。但是建議有空時，還是將 set-phrases 抄在正確的一欄中。還記得當初是怎麼學中文的嗎？抄寫能夠加深印象！



- 六、每星期花二十分鐘閱讀一個電子郵件範例，找出所有 **set-phrases** 和 **chunks**、畫底線，並將其中一些陌生的字串抄寫幾遍，寫信時嘗試使用這些字串。花在抄錄字串的時間絕對不會白費。
- 七、請記錄字串的使用狀況，寫下平日電子郵件中會使用的字串。
- 八、如果提升英文能力的決心堅定，建議和同學、同事、親朋好友組成讀書會，一同閱讀本書和做 Task。

當你讀完本書，做完所有習題、運用本書的字串練習寫電子郵件，也時時比較現在和以前所寫的電子郵件之後，你的英文電子郵件應該已經大有進步。但是接下來要如何確保不忘所學，鞏固已有的英文水平？許多客戶告訴我，一旦離開英語的生活或工作環境，便很難維持或提升英文程度。在此我提出一些建議，告訴你持續加強英文的好方法。

## 📌 如何維持英文水平

保持英文能力的方法不計其數，我把建議的方法劃分為六大類如下：

### 一、每天背幾個新字串

你可以從報紙、網上或收到的電子郵件（別忘了挑選英文母語人士所寫的電子郵件當範本）中挑出字串。切記在字串上下功夫，也就是 **chunks**、**set-phrases** 或 **word partnerships**，若只是一味地背單字，對學英文毫無意義。

### 二、選擇難、陌生或新的字串

記住，天底下沒有難的字串，只有不熟悉的字串。有些字串乍看之下覺得陌生，但是只要多加練習，便會變得熟悉。新字串一旦開始運用自如，就表示你已經學會，可以繼續學習下一個新字串了。

### 三、刻意運用新字串

利用本書的附錄，嘗試運用其中的字串，有益於記憶和吸收，也可將其轉化成自己詞彙的一部分。

#### 四、如果可以，盡量避免使用已知和運用自如的字串。

許多人總是反覆使用同樣、已知、運用自如的字串，也因為如此，他們的英文永遠停留在原地，不會進步！

#### 五、試用不同用法，勇於嘗試，從錯誤中學習。

用字遣詞會出錯，是因為試圖發揮創意，嘗試不同的用法，這是學習語言過程中很重要的一環，不容小覷。從不犯錯，並不代表你很優秀（除了極少數的例外），實際上你只是裹足不前，不敢嘗試新語文！

#### 六、留意生活週遭遇到的語文

嘗試創造一個屬於自己的英文環境。從把喜歡的網站加到「我的最愛」名單中開始，閱讀感興趣的文章，花些時間將其中的 **chunks** 和 **word partnerships** 抄下來。研究一再證明，加強英文最重要的方式毫無疑問地就是閱讀、閱讀、再閱讀！

### ☑ 在開始研讀本書之前，還有哪些須知？

**Yes, you can do it!** 不要擔心！只要依循本書架構，循序漸進地學習，一定能寫好英文電子郵件。

翻開第一章前，請回到前言的「學習目標」，回顧一下並勾出自認為達成的項目。希望全部都能夠打勾，如果沒有，請重新閱讀相關段落。





# Section 1

**學習篇：基礎字串概念**

# Unit 2

開場白

Set-phrases







## 回信

電子郵件就像書寫形式的對話，遵照著發話—回話的模式。我將在本節中教你收到一封必須回覆的電子郵件時，可以用來回信的常見 **set-phrases**。現在請做 Task 2.2。記住，做完 Task 後再檢查答案。

### Task 2.2

請將下列 **set-phrases** 分門別類，並填入下表中。

- Thank you for sending me n.p. ...
- Apologies for the delay in getting back to you, but ...
- Thank you for purchasing n.p. ...
- Sorry for the delay in Ving ...
- I apologize for the delay in getting back to you, but ...
- We're sorry to learn (from X) of n.p. ...
- Thank you for your message.
- I'm sorry to learn (from X) about n.p. ...
- Thank you for your email about n.p. ...
- Apologies for the delay.
- Sorry for not getting back to you earlier, but ...
- I am very sorry to learn (from X) that + n. clause ...
- I was sorry to hear about n.p. ...
- Sorry for the delay in responding to ...
- Thanks for your reply.
- I was sorry to hear that + n. clause ...
- Thank you for your query about n.p. ...

## 道謝 Thanking

- Thank you for purchasing n.p. ...
- Thank you for your message.
- Thanks for your reply.
- Thank you for your email about n.p. ...
- Thank you for your query about n.p. ...
- Thank you for sending me n.p. ...

## 回應壞消息 Responding to Bad News

- We're sorry to learn (from X) of n.p. ...
- I'm sorry to learn (from X) about n.p. ...
- I am very sorry to learn (from X) that + n. clause ...
- I was sorry to hear about n.p. ...
- I was sorry to hear that + n. clause ...

## 對延遲致歉 Apologizing for Delay

- Apologies for the delay in getting back to you, but ...
- Sorry for the delay in Ving ...
- I apologize for the delay in getting back to you, but ...
- Apologies for the delay.
- Sorry for not getting back to you earlier, but ...
- Sorry for the delay in responding to ...

## 💡 語庫小叮嚀

- Thanking set-phrases 是回信時的基本用語，不須用到其他種類的 set-phrases 時，便能派上用場。
- Sorry 一字可以用作拖延事情時的道歉用語，或者聽到壞消息時的反應。注意，responding to bad news 的電子郵件類型中，that 後面是接 n. clause，n.p. 前面則是接介系詞。
- 注意，apologizing for delay 這一類的電子郵件中，I apologize ... 中的 apologize 是動詞，Apologies for ... 中的 apologies 則是複數名詞。



## < 語感甦活區 > opportunity、order

商務電子郵件中的兩個關鍵名詞為 **opportunity** 和 **order**。下列的 **word partnership** 表中，第一欄是最常與商務電子郵件中此兩名詞搭配的動詞，而中間欄是最常搭配的形容詞。發現了嗎？只要利用下表，即可輕鬆又迅速地造出漂亮的句子。請參見表下的例句並練習造出自己的句子。

Unit  
2

| 動詞                     | 形容詞           | 名詞                 |
|------------------------|---------------|--------------------|
| be on the look out for | excellent     | <b>opportunity</b> |
| come across            | golden        |                    |
| exploit                | great         |                    |
| find                   | lost          |                    |
| get                    | missed        |                    |
| give                   | marvelous     |                    |
| have                   | rare          |                    |
| lose                   | unexpected    |                    |
| take advantage of      | unprecedented |                    |
| wait for               |               |                    |
| waste                  |               |                    |

例 I don't want to wait for another opportunity.

我不想等待另一個機會。

例 We are always on the look out for a rare opportunity.

我們總在留意一個難得的好機會。

### Vocabulary

**be on the look out for** 留意

**exploit** [ɪk'splɔɪt] v. 利用

**marvelous** ['mɑːvələs] adj. 令人驚歎的；很棒的

**unprecedented** [ʌn'presɪdəntɪd] adj. 無先例的；空前的





## Section 2

工具篇：好用句型及例句



# Unit 8

## 發信的開場白





## 告知訊息

### I am writing in response to n.p.

我來信是因為……

例 I am writing in response to a phone call I received from your company this morning. 我來信是因為今天早上我接到你們公司的來電。

I am writing in response to the misleading statements you made about our company on CNN this morning.

我來信是因為今天早上你在 CNN 新聞針對我們公司發表了不實的言論。

### I am writing in regard to n.p.

我來信是因為……

例 I am writing in regard to the **warehouse supervisor** position advertised on your website.

我來信是因為在你們的網站看到倉儲主管職缺的廣告。

I am writing in regard to the problems we've been having with the photocopier we rent from you.

我來信是因為我們向你們租用的影印機一直出問題。

### I am writing in connection with n.p.

我來信是關於……

例 I am writing in connection with Judy's request for a promotion.

我來信是關於茱蒂要求升遷的事。

I am writing in connection with the special offer you advertised in the newspaper yesterday.

我來信是關於你們昨天刊登在報紙上的特別優惠。

### Vocabulary

**warehouse** ['weɪ,haʊs] *n.* 倉庫

**supervisor** [ˌsʊpə'veɪzə] *n.* 主管；上司



## 附錄〈二〉商務高頻字串及便利句

延伸閱讀建議 P. 58

### send/request/convey/clarify information

寄 / 要求 / 傳達 / 釐清訊息

**例** Why didn't you send the information to me as soon as you received it?  
你為什麼沒有在收到訊息時就馬上寄給我？

The information you requested can be found in our annual report, which is available for download on our website.

你要求的資訊在我們網站可供下載的年報中可以找到。

Please don't **convey** any information about our production problems to the customers.

請不要傳遞關於我們生產問題的訊息給客戶。

You should include some **graphs** in your presentation to help clarify the information.

你應該在簡報中包含一些圖表以利釐清訊息。

### confirm/make an arrangement

確認 / 安排

**例** We agreed to share a hotel room at the conference, but I haven't confirmed the arrangements with her yet.

我們同意在會議期間共用一個旅館房間，但我尚未和她確認這些安排。

I've made arrangements for you to be picked up from the airport.

我已作了安排，有人會到機場接你。

### Vocabulary

**convey** [kən'veɪ] v. 傳達；傳遞

**graph** [græf] n. 圖表