

## 《商务写作技能技巧提升篇》



### 【课程北京】

《福布斯》杂志的创始人——马尔克姆·福布斯曾经说“一封好的商务信函，可以让你得到一次面试的机会，帮助你摆脱困境，或者为你带来财富”。

也就是说，写好商务文书在一定程度上能够给企业带来很大的经济利益。

志的创始人——马尔克姆·福布斯曾经说“一封好的商务信函，可以让你得到一次面试的机会，帮助你摆脱困境，或者为你带来财富”。也就是说，写好商务文书在一定程度上能够给企业带来很大的经济利益。

当今社会是市场经济社会，商务活动则是各种社会活动的基础。伴随着经济改革的深入发展，商务文书写作已成为当前应用写作的一个热点。企业内部的大部分沟通也是以商务文书的形式进行。21世纪已进入“激烈竞争”的时代，这就需要结合企业的业务，提升企业员工商务文书写作能力，为企业发展打下坚实的基础！

### 【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 情景演练 短片播放 音乐互动

### 【课程时长】

1天（共6学时）

### 【课程对象】

职场人员

### 【课程大纲】

#### 一、商务写作的黄金概念篇

##### 1、商务写作的黄金概念定义

商务公关礼仪文书，是党政机关、社会团体、企事业单位和个人，在各种社会交往、公关礼仪活动及日常活动中，用以沟通感情、表达意愿、改善关系、增进友谊时使用的实用文书。

□ 商务写作的特征

- 1) 传达意旨明白准确
- 2) 格式写作规范不拘
- 3) 情感表达诚恳真挚
- 4) 语言表述雅俗得体
  - 职场人士写作心态法则两个三
    - 1) 三要素：精准、高效、专业
    - 2) 三要素：敬业、热情、耐心
  - “水知道答案”：写作工作用心积极的心态（视频）

“聆听这样一段的生动写作”：（张瑶老师解读如此生动写作）

## 二、诠释商务写作文书的类型篇

在实际工作中，大家可能会遇到形形色色、各种各样的商务文书，根据其形式和内容用途可以大致将其划分为以下的类型：

### 1、商务文书的分类---

□ 按形式来划分：

- 1) 固定格式的商务文书
- 2) 非固定格式的商务文书

□ 按内容用途来划分：

- 1) 通用的商务文书
- 2) (通知、会议纪要、请示、批复、总结、备忘录以及报告)
- 3) 礼仪性的商务文书
- 4) (贺信、贺电、邀请书、请柬以及慰问信)

## 三、解码---商务文书写作的作用篇

在商务文书写作方面最为重要的一点就是要避免陷入单向沟通的误区，时刻站在读者的角度来思考问题并形成最后的文字表现，让文书接收方能够理解自己的意图，这样才能发挥出写作商务文书的沟通作用。

### 1、“单项沟通的表现”案例故事【端汤的程主任】

- 学习语言的修饰法【爸爸问儿子的这件事】
- 语言文字修饰原则

### 2、商务文书写作的核心内容

- 商务文书的写作步骤以及相应的重点
- 商务文书的写作技巧
- 商务文书写作的注意事项；
- 商务文书写作应掌握的范例

课题练习分享：

训练例1：请写一份商务邀请函

训练例2：商务感谢函有哪些词语？

#### 四、剖析---商务文书写作的特点与要素篇

##### 1、商务文书写作的特点

- 简明
- 准确
- 朴实
- 庄重
- 规范

##### 2、商务文书写作的要素

- 主旨（就是指商务文书的中心思想，即作者所要表达的意思）
- 材料（应该遵循“收集要多、选择要严、使用要巧”的原则）
- 结构（篇段合一式、分层表达式、分条列项式）
- 语言（风格平直朴实庄重、表达规范准确简练）

#### 五、解密---如何写出好文章实战篇

##### 1、制定正确的行动目标

在撰写商务文书之前，我们应该首先回到一个问题，即我们希望该文书的对象在收到文书之后采取怎样的行动。这个问题的答案也就是我们撰写商务文书的行动目标。

- 主动目标与被动目标
- 将被动目标转化为主动目标

##### 2、决定文章的正式程度

正式程度的判断依据：正式指数

- 商务文书的撰写者本身是否很了解目标读者；
- 目标读者的地位比商务文书的撰写者低吗；
- 商务文书的内容是好消息吗？

课堂互动---商务文书撰写演练：

商务文书的撰写者应就这三个问题的实际情况在“1 - 10”之间来分别予以打分：如果

特别了解目标读者就是 10 分，比较了解就是 7、8 分，而不了解甚至很不了解就是 1 - 3 分；如果是给自己的下属写则为 10 分，平级则为 5 分，给自己的上级写则为 1 分；如果内容为好消息则为 10 分，坏消息则为 1 分。这三个问题的得分之和越低，则相应的商务文书应该越正式。

### 3、正式程度的表现

#### □ 形式

这里所谓的“形式”，是指商务文书所采用的媒介的形式，例如发电子邮件、寄书信或者留便签等。不同的媒介形式，决定了商务文书的体裁、格式以及称谓等具体内容。

#### □ 称谓

“称谓”就是对目标读者的称呼。

#### □ 语气

而“语气”，就指是在撰写商务文书的过程中采取相对轻松愉快的口吻还是比较凝重严肃的口气的选择。

#### 【自检---课堂练习】

请分析并得出围绕以下主题而撰写的商务文书的正式指数：

1) 某公司总经理要组织各部门秘书共进午餐，要求其秘书代表自己给他们发送的通知邮件；

2) 某公司的一个普通员工发现经常有员工违反禁止在会议室里吃中餐的规定，于是决定写给行政部经理的一封投诉信。

#### 【参考答案】

1) 按照正式指数的三个问题来进行分析，这样的邮件的最后得分应该在 20 多分；因此，该邀请邮件的目标应该是让这些秘书都能参加，邮件为非正式的，口吻语气可以是比较轻快的。

2) 同样按照正式指数的三个问题来进行分析，这样的一封投诉信的最后得分应该不会超过 10 分；因此，这封投诉信应该是很正式的，并且特别需要注意措词。

### (三) 步骤三：设定文章的总体风格

#### 1. 把握总体风格的依据：游说矩阵

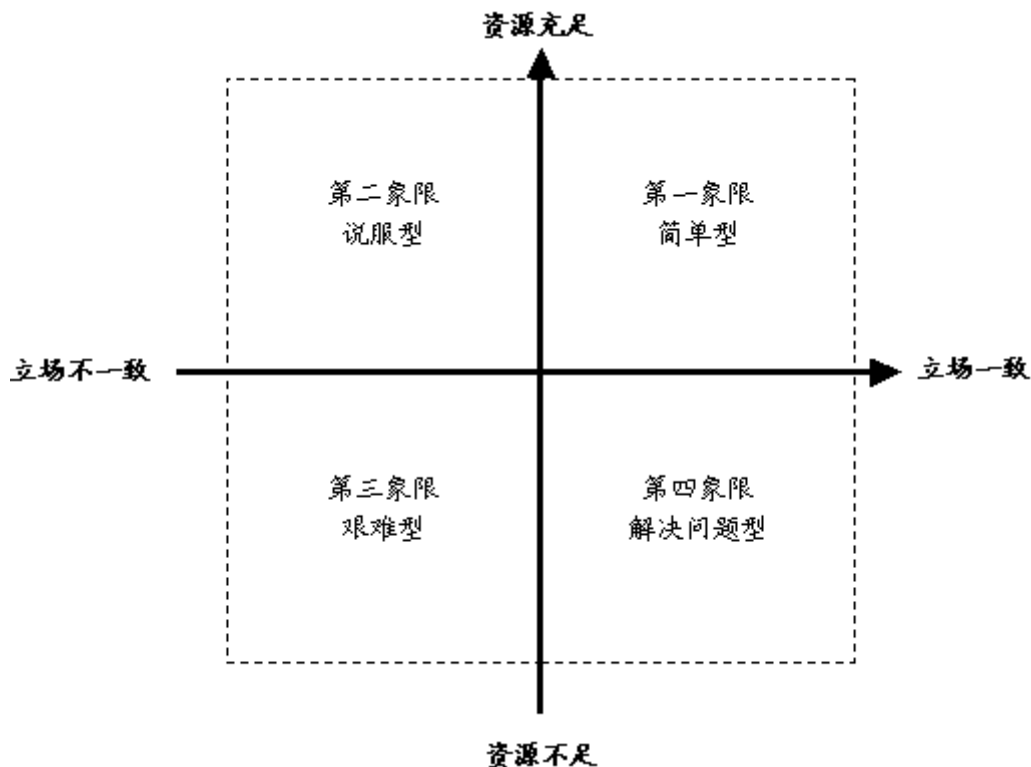


图 2 - 1 游说矩阵示意图

##### → 简单型

从示意图中可以看到，游说矩阵的第一象限代表着“撰写者与目标读者站在同一立场上，并且资源充足、不存在障碍”的情形，这种情形即称之为“简单型”。

##### → 说服型

按照同样的分析方法，可以看到游说矩阵的第二象限代表着“资源充足，但撰写者与目标读者立场并不一致”的情形，这种情形即称之为“说服型”。

##### → 艰难型

游说矩阵的第三象限代表着“撰写者与目标读者立场不一致且资源也不充足”的情形，这种情形即称之为“艰难型”。

##### → 解决问题型

游说矩阵的第四象限代表着“尽管撰写者与目标读者立场保持一致，但资源并不充足”的情形，这种情形即称之为“解决问题型”。

## 2. 总体风格的设定

- 简单型
- 说服型
- 解决问题型
- 艰难型

### (四) 步骤四：选择文章的层次结构

1. 连贯式
2. 并列式
3. 分析问题式
4. 问答式
5. 行动结果式

**案例例如：**以下这段广告宣传采用就是行动结果式的层次结构：

“夏天草坪长得特别快，一个星期不剪就会很难看，夏日剪草是非常痛苦的一件事情，我们公司生产的 XYZ 型号家庭剪草机，可以使剪草这项繁重的体力劳动变得轻松。经过计算，我们公司的剪草机比较同类型机器，可以节省 30% 时间以及 20% 能源。选择我们的产品将是您的明智的选择。”

### (五) 步骤五：列出文章的大纲

1. 列出大纲的好处和目的（“七分想，三分写”的过程）
2. 具体的做法（在西方被称之为“脑力激荡法”或“头脑风暴法”）
  - 提纲法
  - 辐射法

**【课堂训练互动：】**

[有关部门人员申请参加参观企业学习的邮件]

## (六) 步骤六：撰写初稿

排除干扰、

一气呵成、

一鼓作气

### 第六板块：解密---如何使文章更加规范严谨篇

#### (一) 数字的使用规范

1. 真实准确
2. 各个分数之和与总数相等
3. 统计口径一致
4. 列举
5. 注意倍数关系
6. 分清楚汉字与阿拉伯数字的使用场合

#### (二) 部分结构层次叙述的规范性

- 结构层次的第一层，其层次编号用“一”、“二”、“三”……来表示；
- 结构层次的第二层，其层次编号用“（一）”、“（二）”、“（三）”……来表示；
- 结构层次的第三层，其层次编号可以用阿拉伯数字来表示；
- 结构层次的第四层，其层次编号可以用“（1）”、“（2）”、“（3）”……来表示。

#### (三) 计量单位的使用规范

#### (四) 综合校对的注意事项

1. 做旁观者
2. 做朗读者
3. 做求教者

#### (五) 词语的使用规范

“等”和“等等”这两个词的用法尤其要分辨清楚

##### 【自检-互动练习】

请判断以下的用法是否正确：

- (1) 厂区的职工、机关、学校企业等单位，都要节约能源；
- (2) 陈某某等竟然至党纪国法于不顾，公然收取贿赂；
- (3) 长江黄河海河松花江等大江河的洪水灾害已得到初步的控制；
- (4) 中小学校要充分利用多种形势经常向中小學生进行交通安全常识的教育，如广播、图片、展览、文艺，等。

##### 【参考答案】

使用正确的是 (2) 和 (3)

使用错误的是 (1) 和 (4)

#### (六) 标点符号的使用规范

标点符号的使用会对商务文书最终呈现出来的意思产生重大的影响，如果使用不当或者错误，则很有可能造成理解上的偏差和歧义。

##### 第七板块：诠释---常用公文示范六大银河系统篇

#### 一、通知

##### 1. 通知的适用范围

“下行文”

“上行文”

“平行文”

## 2. 通知的适应性

## 3. 通知的种类

会议通知 (时间、地点、目的、要求、安排以及人员到会方式)

指示性通知 (上级传达给下级机关去予以办理的通知)

批准性通知 (下级有请示呈递上来,经上级批准之后再转发出去予以遵照执行的通知)

发布性通知

知照性通知 (上级给所属的下级机关通报某些事务的情形之中,下级机关知道了解情况即可。例如:关于上级单位中任免与聘用的通知)

周知性通知 (纯属于告知性通知)

## 4. 通知的写作黄金五大格式法

→ 标题 (包括发文机关、事由以及文种等三块内容)

→ 送与对象 (应该只能有一个主送单位,但抄送单位可以有多个,主送单位一定要顶格来写)

→ 正文 (正文主要由撰写通知的理由、事情的经过以及具体的要求等内容构成)

→ 署名 (通知的署名包括发文机构和日期即可)

→ 附件 (其他附带相关通知)

### 【案列纠错题目训练】

请找出以下通知范例中存在的问题:

### 酒店办公室通知

各部门经理:

经董事会研究决定,定于 12 月 20 日,在虎域风景区召开各部门主任会议。会议为期三天,主要汇报各部门全年工作的完成情况并研究明年工作计划。要求各部门主任或副主任至少一人参加。

参加会议的人员,酒店负责提供车辆接送;每人随身所携带的物品体积不得大于三平方米,不得重于两斤;会后酒店会将会议人员送往大约 200 里外的餐厅。会议时间较长,希望大家准备好必备的生活用品。

2015 年

12月16日

### 【参考答案】

该通知存在问题的地方主要有：

- (1) 通知名称错误；
- (2) 主送单位或对象与正文中的不一致；
- (3) 正文中缺少具体的会议时间和行程安排；
- (4) 计量单位不符合规范；
- (5) 落款缺少发文单位名称并且日期数字不规范；
- (6) 缺少对具体出发以及报到地点的说明。

## (二) 报告

### 1. 报告的种类

依据具体内容，报告可以分为以下四种类型：

#### → 工作报告

即下级对上级进行的汇报。

#### → 情况报告

其重点在于事情的时间、地点、人物、起因、经过、结果、事件分析、经验教训以及处理情况等内容。

#### → 答复报告

所谓“答复报告”，就是针对上级对自己的一个询问所予以的答复；这种报告具有被动行文的特征，要求实事求是、针对具体问题来进行回答。

#### → 建议报告

所谓“建议报告”，就是下级主动的向上级提出建议或者希望的报告，其特点与请示相类似。

### 2. 报告的写作格式

下几点需要特别注意：

- 报告的名称同样可以包含三个部分，但其中的发文机关可以省略；
- 报告的开头应该首先写“关于××事情现做如下报告”；
- 报告的内容中有一些套话必须的，例如在报告的结尾应该说“以上报告请审阅”或者“报告如无不妥，请批转执行”等与开头相互呼应。

### (三) 请示

要进行请示。请示这种商务文书在政府机关、私营企业以及外企也是广泛当撰写者自己的单位以及权限不足以做相应的决定，这个时候就需地被予以应用。

#### 1. 请示的特点

请示的特点主要包括：

##### → 事前行文

事后行文叫报告，事前行文即为请示；也就是说，请示并不是先斩后奏的行为。

##### → 一事一请

即一个事情做一个请示，不要把不同的请示内容放在同一个请示文书之中；否则，上级领导一方面容易遗漏其中的某一项内容，另一方面也难以做部分的批准。

##### → 需要批复

即强调请示都是需要批复的。

#### 2. 请示的写作格式

请示的格式基本与前两种商务文书一样，但在最后结尾的时候需要注意：

##### → 加上“妥否，请批示”；

##### → 加上“以上如认为可行，请批准有关单位执行”；

##### → 在署名和时间部分必须要加盖印章。

#### 【自检课堂练习】

请找出以下请示范例中存在的问题：

×河县税务局文件

(2003) ×税字第 1 号

×河县税务局关于转发×河面粉厂要求免税的请示

××市税务局：

据我们了解，该厂 2003 年计划利润 40~50 万元，如征税企业尚有一定盈利，是否还给予免税照顾，请市局权衡审定。

现将该面粉厂关于免征 2003 年国家税金的请示转发给市局。

该面粉厂 2000 年投入面粉生产以来到 2002 年底均享受免征工商税照顾，免征税款 7.7 万元。这个厂的广大干部和职工在 2002 年计划产量增长了 30%，但全年计算尚亏损六万元。

以上可否，请批示。

郟西县税务局

公章)

二〇〇三年一月三日

### 【参考答案】

该请示存在问题的地方主要有：

(1) 内容模糊不清，应该表明一个明确的建议和意见，然后提请上级“妥否，请批示”；

(2) 在内容中颠倒了前后的说明顺序；

(3) 数字适用不规范。

### (四) 批复

批复是上级答复下级的请示的一种下行文

#### 1. 批复的特点

→ 指令性强

→ 针对性强

→ 态度鲜明

→ 政策性强

上级在批复中所做出的不同意或者同意的决定，一定是非常正式的依据的，例如国家的某号条文。

## 2. 批复的写作格式

→ 在批复的正文中含有隐语，即是针对某一个请示而予以的批复；因此，正文中应该包括“××号文收悉”或者“某年某月某日关于××事项的请示收悉”；

→ 给出答复意见应该写“经研究答复如下”或者“特此批复”；

→ 与请示一样，批复也必须要有公章。

## (五) 会议纪要

### 1. 会议纪要的作用和目的

会议纪要可以主要分为决定性的会议纪要和消息性的会议纪要，其作用在于：

→ 传达会议精神；

→ 记录议定的事项，即归纳、提炼和整理会议中的决议些内容。

### 2. 会议纪要的写作格式

会议纪要的写作格式有如下比较特别的要求：

→ 会议纪要的标题中没有发文机构；

→ 将会议的目的、时间、地点、参加人、缺席人、缺席原因、主持人、报告人以及议程等内容在导语中进行说明；

→ 会议纪要的主体为决议事项或者主要认识和意见；

→ 在会议纪要的最后要对未来进行展望。

## (六) 邀请信

在撰写邀请信的时候应该要注意以下的要点：

→ 邀请信的标题在纸张正中间，其字体比正文要大；

- 邀请信中的称呼格式为名称、职称以及冒号，需要特别注意的是，对博士、大使、外交官以及西方国家的贵族等人，一定要在称呼中加上他们的头衔；
- 当出现多个职称、职位以及学术头衔时，应把握最高称谓原则；
- 邀请信的用纸应该特别正式。

## (七) 总结

总结，是对经验教训的概括和梳理，其撰写过程应该要注意：

- 总结的内容通常包括经验教训、心得体会等；
- 总结都是第一人称的；
- 依据内容范围的不同，总结可以分为综合性的总结以及专题性的总结；
- 总结的标题中一定要加入时间。

**【在愉快的音乐互动🎵中结束本次完美的培训学习】**