

職前先修課 1：商業書信寫作

e-mail 這樣寫，才不失禮！

電子郵件是公事往來，最為方便的溝通媒介。但在這個「書寫力」退化的年代，寫一封通暢無誤、合乎職場禮儀，能清楚表達訊息的電子郵件，對很多人來說竟然如此困難

撰文◎陳鈺婷

網路崛起，改變溝通的模式，許多人的「書寫力」都退化了。但職場中為了報告、說明，或是聯繫公事，還是需要透過文字溝通，電子郵件就是最常被使用的媒介。如何寫一封別人「願意讀」且「讀得懂」的 e-mail，從寫作技巧、排版，到信件主旨、寄件人名稱，處處都是學問。

見文如見人避免常見錯誤

台北市專業秘書暨行政人員協會講師游美未指出，一般來說，在跟客戶互動時，書信往來的時間多，見到本人的時間少，因此寫好商業書信非常重要。常見的商業書信錯誤，游美未歸納出下列幾點：

1. 出現錯別字
2. 格式錯誤
3. 措詞不當或邏輯不通
4. 內容太簡略或太複雜，篇幅太短或太長
5. 三段式起承轉合不完整
6. 稱謂、起首語、祝頌語的用法不當
7. 「的」字使用太多
8. 未提供清楚的連絡方式

先寫要點多用條列式說明

游美未強調，商業往來的 e-mail，有以下幾個要特別注意的寫作技巧：

- ◆信件主旨要能夠提綱挈領，直接點出你的要求或問題
- ◆一封 e-mail，儘量只講一個主題
- ◆掌握書信撰寫的 5W1H (What、Who、Where、When、How、Why) 原則
- ◆用詞簡潔明確，先寫重要的事，避免冗長，必要時可採「條列式」說明
- ◆選擇用適當的語氣書寫，不做情緒發洩
- ◆正式 e-mail 要避免用:)等「表情符號」
- ◆寫完一定要檢查內容文字後才寄出

- ◆寄出前再次確認附加檔案是否有遺漏
- ◆在轉寄或回覆信件時，要對收信人和內容做必要篩選

游美未特別提醒，「己所不欲，勿施於人」，在寫電子郵件時，面對的雖然是「電腦螢幕」，但接收訊息的仍是位於電腦另一端的「人」；我們無法直接由螢幕上感覺到對方的表情、聲音語調，因此用詞遣字，必須特別謹慎，即使有情緒也不要意氣用事，以免傷害到對方。

e-mail 主旨要吸引收信人興趣

一般上班族每天收到的公事往來信件，可能高達數十封，甚至上百封。通常郵件量很多的人，會依照「信件主旨」來判斷該封郵件是垃圾郵件、普通郵件或重要郵件。如果想讓自己的信件被優先閱讀，就需要在 e-mail「主旨」上花費一些心思。

《說明高手的表達術》作者鶴野充茂強調「慎選標題」的重要性。e-mail 標題不具吸引力，容易被人忽略；但若標題讓對方產生「太過強烈」的讀信念頭，也可能出現反效果，讓對方覺得很奇怪，懷疑是垃圾郵件。不過話說回來，類如「前幾天非常感謝你」、「你好嗎」這種主旨不明的信件，恐怕不易吸引收信人興趣，拖個好幾天才看。

鶴野充茂認為，若信件是談行程表上約好的事情，信件主旨可直接用「6月4日的午餐」這類有日期的標題，讓對方一目瞭然；或是用「關於採購有事相求」、「關於績效獎金的事」，清楚表明寄信人的期待。

寄信人名稱設定有玄機

游美未也舉例，寫信請假時，信件主旨可寫「Kate 今天（10/14）請病假1天」；提醒同仁繳交報告，主旨可寫「請於明天（10/15）下班前交業績周報表」；提醒同仁開會，可以用「(Reminder) 10/23 下午 3:00 業務會議」做為標題，短短幾個字，就簡明扼要傳達完整訊息。

當電子郵件量變多時，我們必須決定依照什麼順序閱讀這些郵件。鶴野充茂說，「寄件人姓名」往往是重要的評估標準之一。在寄信人的名稱設定時，可以用「公司+姓名」的方式，例如「大展公司李鴻圖」，或「職稱+姓名」，例如「大展業務副總李鴻圖」。

文書排版讓人讀起來舒暢

雖然電子郵件沒有固定格式，但讀起來是否順暢，有很大的差異。當我們打開電子郵件，最先映入眼簾是整體的排版，鶴野充茂認為，光是排版，就可能讓人決定是否繼續讀下去，例如有些信件沒設定適當的行距，內容塞滿整個畫面，

這樣的郵件光是看一眼就讓人卻步。

電子郵件的排版要訣如下：

- ◆將整體架構區分為讓人一目了然的段落
- ◆有 2 項以上的要點或請求時，要標上項目符號
- ◆一個段落的長度最好控制在 3-4 行以內，比較容易閱讀
- ◆每一行不要落落長，一直輸入到螢幕畫面最右端，要考慮對方閱讀的方便性
- ◆在逗號、句點後面換行，不要在成語或片語中間換行
- ◆回信時，不必要的篇幅不要引用

署名要提供完整的聯絡資訊

電子郵件的「引用」功能，可讓對方知道「我已經確認過你在這封信裡提到的訊息」、「我要針對這些內容做出回覆」。一旦用了「引用」功能，就可以一眼看出，對方跟自己的文長比例（花的心思）有沒有平衡，所以要謹慎為之。如果只回覆一句話，通常只需要引用一小段內容，向對方表示我們收到信就可以。

電子郵件的「署名」也很重要，「署名」158 2010 May www.career.com.tw 並非針對寄信人設計，而是對「收信人」提供的資訊。最好能在署名部分，附上姓名、公司名稱、所屬部門、電話、傳真、手機號碼等完整資訊。

傳達情意電子郵件不如面對面

電子郵件是一種簡單方便的溝通工具，就算不見面、不講話，也可以單方面寄送訊息。不但內容與寄件日期、時間都會留下紀錄；也可在自己喜歡的時間閱讀，而且不限次數。

一封好的郵件，可讓人接收到寄信人的感受、情緒，彷彿就在你面前說話一般。雖然現在很多公事連絡都靠電子郵件，但也不要過度依賴這種溝通方式，資訊傳遞或業務連絡，固然可多加利用 e-mail，但人與人的「情意」，還是要適時透過「面對面」方式表達。

(文章來源：Career 職場情報誌 第 409 期)