

## E-Mailing for Business

### Greeting / Closing

The rules below give the standard phrases for business correspondence, with some minor adjustments. Choose the appropriate greeting and closing, depending on the context.

Context	Greeting	Close
<b>Formal:</b> you don't know the name	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dear Sir(s)</li> <li>Dear Madam</li> <li>Dear Sir or Madam</li> <li>Dear [job title] (e.g. Sales Manager)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yours faithfully [UK only]</li> <li>Sincerely yours [US]</li> <li>Yours truly [US]</li> <li>Sincerely [US]</li> <li>Yours sincerely [US]</li> </ul>
<b>Formal:</b> you know the name	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dear Mr* Smith</li> <li>Dear Dr Smith</li> <li>Dear Ms Smith**</li> <li>Dear Mrs Smith [married]</li> <li>Dear Miss Smith [single]</li> </ul> <p>* Full stops are not used after titles in British English, but they are in US English</p> <p>** In British and US English "Ms" is now preferred in business, as it does not specify the <u>marital status</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yours sincerely</li> <li>Sincerely (yours) [US]</li> </ul>
<b>Informal:</b> you know someone well	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dear Collin</li> <li>Hi Helen</li> <li>Linda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Best regards / Regards</li> <li>Best wishes</li> <li>Take care</li> </ul>
<b>Informal:</b> other	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dear all</li> <li>Hi/Hi everyone</li> <li>Hi guys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Best regards</li> <li>See you soon</li> <li>Take care</li> </ul>

apologize	sich entschuldigen
appropriate	passend
attach sth.	etw. (als Anhang) hinzufügen
clarify sth.	etw. erläutern
confirm sth.	etw. bestätigen
file	Datei
full stop	Punkt
further to	mit Bezug auf
grateful	dankbar
hesitate	zögern
inconvenience	Unannehmlichkeit(en)
marital status	Familienstand
opening	Einleitung
recipient	Empfänger(in)
we would appreciate it	wir wären Ihnen sehr verbunden
with reference to	mit Bezug auf

### Typical Phrases

There are three main styles of business writing:

- professional
- neutral
- informal

E-mails can be any of the three, depending on the recipient.

Opening	Offering help
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>With reference to</u> your e-mail of 14 February, ...</li> <li><u>Further to</u> our discussion last Friday, ...</li> <li>Thank you for ...</li> <li>How are you? Hope you are well.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>If you require more information, we would be happy to ...</li> <li>Would you like me to / Shall I ...</li> <li>If you require further /additional information, do not hesitate to contact me</li> </ul>
Reason for writing	Saying sorry
<ul style="list-style-type: none"> <li>We are writing to ...</li> <li>I'm just writing to ...</li> <li>Just a short e-mail to ...</li> <li>... request ...</li> <li>... <u>confirm</u> ...</li> <li>... inform you ...</li> <li>... ask if ...</li> <li>... <u>clarify</u> ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We must <u>apologize</u> for (not) ... / We deeply regret ...</li> <li>I do apologize for ... (any <u>inconvenience</u> caused) by our company</li> <li>I'm really sorry for/about ...</li> </ul>
Good news	Attaching files
<ul style="list-style-type: none"> <li>We are delighted to confirm that ...</li> <li>You will be pleased to hear that ...</li> <li>I'm happy to ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We are attaching ... / We attach ...</li> <li>Please find attached ...</li> <li>I'm attaching ... / I've attached ...</li> </ul>
Bad news	Ending
<ul style="list-style-type: none"> <li>We regret to inform you that ...</li> <li>I am afraid that ... / Unfortunately, ...</li> <li>I'm sorry, but ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do not <u>hesitate</u> to contact us again if you require further assistance.</li> <li>If you have any further questions, please contact me.</li> <li>Let me know if you need any more help.</li> <li>Thanks for your help.</li> </ul>
Requesting	Positive final comment [all styles]
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>We would appreciate it</u> if you could ...</li> <li>I'd be <u>grateful</u> if you could ...</li> <li>Could you ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I/ We look forward to <u>meeting/ seeing</u> you next week.</li> <li>I/ We look forward to <u>hearing</u> from you.</li> </ul>

## E-mails – Language Survival Guide

### Model E-Mails

Here are model e-mails that you can reuse many times. Adapt them to your needs with minor changes of words and facts.

#### Organizing a Meeting

I am writing to arrange our next sales meeting to discuss the new sales strategy for northern Europe.  
I would propose 1 – 5 p.m. on 8 January in London. Please let me know as soon as possible if these times are convenient.

#### Confirming a Meeting

Thank you for the invitation to the meeting.  
I can confirm that 8 January is convenient for me.  
Could you please book a room for me at the Hilton, as usual?  
I look forward to seeing you.

#### Informing about Changes/Delays

Because of our sales strategy meeting next week, I'm afraid I won't be able to make our meeting on Tuesday afternoon. Would it be all right with you if we moved the meeting back one day to Wednesday, 12 November?  
Please let me know as soon as possible whether this will be convenient for you.

#### Requesting Information

I am writing to request a copy of your latest catalogue of management training products.  
Please could you also send me information on your language training courses?

#### Reminding

Just a quick note to inquire about the documents I asked you for on Monday – have you been able to find them? I'd appreciate it if I could have them **by Friday at the latest**, as I need them to prepare for my presentation.

#### Announcing Absence

Thank you for your e-mail.  
I am currently out of the office and will return on 14 October. If you need assistance during this time, please contact my deputy, Frank Hollen, at [fhollen@neverthere.com](mailto:fhollen@neverthere.com), or phone him on extension 456.

### The right format

Follow these guidelines to make your e-mails easy to read:

- maximum of 70-80 characters per line
- maximum of five lines per paragraph
- empty line between paragraphs
- maximum of 25 lines per e-mail
- numbers or bullets to list points

### What's it about?

Your subject line is the first thing the recipient sees. Make sure it says something about your message.  
Do specific – for example, the subject "Hello" is not appropriate for a message about a postponed meeting.  
Use the line "Thursday meeting postponed" instead. And when you reply to someone's e-mail and the subject line is automatically generated make sure it is still relevant to what you want to say.

### In short

These short forms are often found in e-mails, so you should be able to recognize them. It is best not to use them yourself, however, particularly in an intercultural context – they may lead to misunderstandings.

<b>ASAP</b>	As soon as possible
<b>BR</b>	Best regards
<b>BTW</b>	By the way
<b>CC</b>	Copy; send a copy to ("Could you cc me on that mail?")
<b>Ta</b>	Thanks
<b>TIA</b>	Thanks in advance

<b>adapt sth. to sth.</b>	etw. an etw. anpassen
<b>bullet</b>	Aufzählungszeichen
<b>character</b>	Zeichen
<b>convenient</b>	in Ordnung
<b>copy</b>	Exemplar
<b>deputy, backup</b>	Stellvertreter(in)
<b>extension</b>	Durchwahl
<b>generate sth.</b>	etw. erzeugen
<b>guideline</b>	Richtlinie
<b>postponed</b>	verschoben

## Useful phrases for effective e-mailing

Thank you for your letter of 8 <sup>th</sup> May concerning ...	Vielen Dank für ihren Brief vom 8. Mai bezüglich ...
Thank you for your enquiry of [date].	Vielen Dank für ihre Anfrage vom [Datum].
I refer to your letter/e-mail of [date] concerning/ regarding ...	Bezugnehmend auf ihr Schreiben vom [Datum] zu [Thema] ...
I am writing to confirm our telephone conversation of [date].	Hiermit möchte ich unser Telefongespräch vom [Datum] bestätigen.
I am contacting you regarding ...	Anlass meines Schreibens ist/Ich wende mich an Sie ,weil
I wish to draw your attention to the [e.g. following information].	Ich möchte sie auf [z.B. die folgende Information] aufmerksam machen.
I wish to inform you that .../I hereby inform you...	Hiermit möchte ich ihnen mitteilen, dass
I am writing to express my dissatisfaction with ...	Anlass dieses Schreibens ist meine Unzufriedenheit über ...
Please note that ...	Bitte beachten sie, dass
Please find enclosed ...	Beiliegend erhalten sie ...
With reference to your letter of 21st June ...	Mit Bezug auf ihren Brief vom 21. Juni ...
I am writing to enquire about [e.g. job description].	Hiermit möchte ich mich näher über [z.B. Stellen-Beschreibung] erkundigen.
In reply to your letter/e-mail of 16th April ...	Bezug nehmend auf ihr Schreiben vom 16. April ...
I am writing to apologise for [e.g. the late sending of our company brochure].	Hiermit möchte ich mich bei ihnen [z.B. das verspätete Übersenden unseres Unternehmensprospektes] entschuldigen.
With reference to your phone call today ...	Mit Bezug auf ihren Anruf von heute ...
I would be grateful if you could forward me a [e.g. copy of your price list].	Ich würde mich freuen, wenn sie mir [z.B. eine Kopie ihrer Preisliste] zuschicken könnten.
Please accept my apologies for the late response	Für die verspätete Antwort bitte ich um Entschuldigung.
As stated in your letter of 15 <sup>th</sup> March ...	Wie in ihrem Brief vom 15. März erwähnt, ...
We recently wrote to you about ...	Sie haben kürzlich ein Schreiben von uns erhalten bezüglich ...
We look forward to your reply.	Wir freuen uns auf ihre Antwort.
If you have any questions, don't hesitate to contact us.	Für eventuelle Fragen stehen wir ihnen gerne zur Verfügung.
..has not turned out to our satisfaction	..ist nicht zu unserer Zufriedenheit ausgefallen .
Please let me know which date suits you best.	Lassen sie mich wissen, welcher Termin am besten passt.
If it is convenient to you, we could/ Monday at 3 is fine by me (informal)	Wenn es Ihnen passt, könnten wir.. Montag um 3 Uhr passt mir gut
I suggest we postpone the meeting to Friday	Ich schlage vor, das Treffen auf Freitag zu verlegen
I am tied up with business all afternoon	Ich bin den ganzen Nachmittag dienstlich verhindert
This sounds like an excellent idea	Das klingt gut; das ist eine gute Idee
Owing to a prior engagement I am regretfully	Aufgrund einer anderweitigen Verpflichtung kann ich

unable to accept your kind invitation	Ihrer freundlichen Einladung nicht nachkommen
I will have to cancel the appointment <b>owing to/as I have/due to</b> an urgent meeting	Ich werde den Termin wegen eines dringenden Meetings absagen müssen
I am sorry that I was not able to clear my June account.	Ich bedaure, dass ich die Juni-Rechnung nicht begleichen konnte.
Please credit us with this amount.	Bitte schreiben Sie uns diesen Betrag gut.
The invoice is now three weeks overdue.	Die Rechnung ist bereits seit 3 Wochen fällig.
This is our final reminder/request for payment.	Das ist unsere letzte Mahnung.
We can make a firm offer for	Wir können Ihnen ein festes Angebot machen..
....part of the consignment has been damaged in transit.	..ein Teil der Waren wurde beim Transport beschädigt.
Delivery of the goods is now considerably overdue.	Die Lieferung der Waren ist nun längst überfällig.
I am obliged to take legal action.	Ich sehe mich gezwungen den Rechtsweg beschreiten.
There was a slight delay due to a breakdown of a machine.	Es ergab sich eine kleine Verzögerung durch einen Maschinenschaden.
The articles are already on their way.	Die Waren sind bereits unterwegs.
We thank you for the quotation of July 1 <sup>st</sup> and should be glad if you could send us...	Wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom 1. Juli und bitten um Zusendung von..
The laptops must be delivered by the end of next week at the latest.	Die Laptops müssen bis spätestens Ende nächster Woche geliefert werden.
We reserve the right to cancel the order if...	Wir behalten uns das Recht vor, die Bestellung rückgängig zu machen, wenn...
Your early attention to this order will be appreciated.	Für die rasche Erledigung dieses Auftrags wären wir Ihnen sehr dankbar.
If this first order is satisfactorily executed...	Bei zufriedenstellender Abwicklung des Erstauftrags
..are prepared to place a standing order.	..sind bereit, einen Dauerauftrag zu erteilen.
To place an order with another company	Bei einer anderen Firma bestellen
We regret to cancel our order.	Wir bedauern unsere Bestellung stornieren zu müssen
To make up for the inconvenience caused by..	Für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschädigen...
Prices are subject to alternation without notice	Preisänderungen vorbehalten
The offer is subject to confirmation	Das Angebot ist freibleibend.
..until our stocks are exhausted/depleted	..solange der Vorrat reicht.
In view of the heavy demand for this line..	Angesicht der starken Nachfrage nach dieser Artikelserie.
Your order will be dealt with promptly.	Ihr Auftrag wird prompt erledigt.
The required equipment is not in stock.	Das gewünschte Equipment ist nicht auf Lager.
We are looking forward to doing business with you.	Wir freuen uns, mit Ihnen eine Geschäftsbez. einzugehen
At cost price/with an indication of prices	Zum Selbstkostenpreis/mit Preisangaben

To offer on very favourable terms	Zu sehr günstigen Bedingungen anbieten
To grant a trade discount of 25% on our list-price	Einen Händlerrabatt von 25% auf unseren Listenpreis gewähren.
Our prices are subject to a 2% discount for cash	Wir geben Ihnen 2% Skonto auf unsere Preise.
To allow a quantity (bulk) discount of 15%	Einen Mengenrabatt von 15% gewähren
The price quoted includes packaging and carriage	Der Preis versteht sich inklusive Verpackung und Fracht.
Freight/carriage paid to Linz	Frachtfrei Linz
Franco domicile/carriage paid CPT/DDP duty delivery paid	Frei Haus, frachtfrei
To deliver immediately on receipt of order	Sofort nach Eingang der Bestellung bezahlen
Delivery will be affected at the earliest possible date.	Lieferung erfolgt sobald wie möglich.
If your cheque is already in the mail, please disregard this letter	Wenn Sie Ihren Scheck bereits abgeschickt haben, betrachten Sie dieses Schreiben als gegenstandslos.
We should appreciate an early settlement of our invoice.	Für baldige Bezahlung unserer Rechnung wären wir dankbar.
The slack season has caused us temporary financial embarrassment.	Die jahreszeitlich bedingte Flaute hat uns vorübergehend in finanzielle Verlegenheit gebracht.
As you have always paid your bills promptly, we are prepared to grant you the extension requested.	Da Sie Ihre Rechnungen stets prompt beglichen haben, sind wir bereit, Ihnen den gewünschten Zahlungsaufschub zu gewähren.
Although we appreciate your difficulties we must insist on payment within the next seven days.	Obwohl wir für Ihre Schwierigkeiten Verständnis haben, müssen wir auf Bezahlung innerhalb der nächsten 7 Tage bestehen.
Our customer needs to settle an unpaid invoice.	Unser Kunde muss noch eine offene Rechnung begleichen.
Free of shipping costs/ forwarding costs	versandkostenfrei
Ex stock/ ex store/ Ex works /EXW	Ab Lager/Ab Werk
Carriage paid	Transport bezahlt, Fracht im Voraus bezahlt
Delivered duty unpaid	Geliefert unverzollt
Available from stock/can be supplied ex stock	Ab Lager lieferbar
Call for the goods at our warehouse	Holen Sie die Ware bei uns im Lager ab.
To mark the occasion, we are making a special offer of a free gift with every order	Aus diesem Anlass erhalten Sie gratis zu jeder Bestellung ein Geschenk
Consignment is ready for immediate delivery	Sendung ist versandtbereit
Unless we receive instructions from you to the contrary, we assume that your order still stands	Wenn wir nichts Gegenteiliges von Ihnen hören, nehmen wir an, dass die Bestellung noch gültig ist
Should you have already settled the account, please disregard this reminder.	Sollten Sie die Rechnung schon beglichen haben, betrachten Sie diese Zahlungserinnerung als gegenstandslos.
Please give the matter your immediate attention	Bitte erledigen Sie die Angelegenheit umgehend