

คำแนะนำผู้เขียน	3
สารบัญ	6
บทที่ 1 ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ	9
✉ คำทักทาย	14
✉ หมายเหตุ	14
✉ คำลงท้าย	15
✉ เริ่มต้นเขียนจดหมายธุรกิจแบบมือโปร	17
บทที่ 2 จดหมายแจ้งเพื่อทราบ บอกให้ทำ	23
✉ ตัวอย่างการเขียนจดหมาย	26
✉ เทคนิคการนำไปประยุกต์ใช้	40
บทที่ 3 จดหมายธุรกิจในเชิงลบ ปฏิเสธแบบบัวไม่ช้ำน้ำไม่ขุ่น	43
✉ ส่วนประกอบของจดหมาย	45
✉ วิธีการใช้และประเภทของ Buffer	46
✉ การแจ้งข่าวร้าย (Negative message)	51
✉ การลดระดับความรุนแรงของข่าวร้าย	54
✉ การจบจดหมายเชิงลบด้วยข้อความที่สุภาพ และเป็นที่น่าพอใจ (Polite close)	57
✉ ตัวอย่างการเขียนจดหมาย	61

	หน้า
บทที่ 4 จดหมายเพื่อการขาย	67
✉ ตัวอย่างการเขียนจดหมาย	73
✉ ข้อแนะนำดีๆ 10 ประการ สำหรับการเขียนจดหมายเพื่อการขาย	77
บทที่ 5 จดหมายทางสังคม	81
✉ จดหมายเชิญ (Invitation letters)	82
✉ จดหมายเชิญร่วมงานฉลองการกำเนิดของทารก	93
✉ จดหมายเพื่อแสดงความยินดี (Congratulation letters)	97
✉ จดหมายเพื่อแสดงความเสียใจ (Condolence letters)	102
บทที่ 6 เกร็ดที่ควรรู้	105
✉ จรรยาบรรณในการเขียน	105
บรรณานุกรม	114