



摘要: 礼貌原则在商务邮件中有着至关重要的地位, 它不但能帮助约束语言的运用, 还能营造良好的对话环境与氛围。商务邮件是商务交际的一部分, 也是与外贸客户交流合作的重要媒介, 在礼貌原则指导下的中英商务邮件仍存在许多差异。

关键词: 中英商务邮件; 商务交际; 礼貌原则

基于礼貌原则的中英商务邮件语用差异

李雨墨

自 1978 年改革开放以来, 我国的贸易市场前景大好, 越来越多的企业乘风而行, 拓展公司的销售渠道, 改善公司的销售方法, 从而提高业务能力与效率, 为我国的经济发展作出了重要贡献。现如今, 随着国家形势大好, 企业也可以放手一搏, 迎来我国经济的又一个春天。对国际贸易来说, 最重要的就是国际交流与文化之间的碰撞, 而商务邮件正是跟进外贸客户的一个重要媒介, 在礼貌原则的指导下商务邮件的正确使用可以在一定程度上提高相关工作人员的业务能力, 同时也可以促进国家关系良好发展, 使国际贸易发展事半功倍。

文章将针对礼貌原则指导下的商务邮件使用进行分析, 切实研究礼貌原则对中英商务邮件的影响及运用, 并寻找中英商务邮件的差异, 提出切实可行的建议, 帮助相关人员利用商务邮件与外贸客户进行线上沟通, 将公司文化、公司产品以及市场信息准确、及时地传递给客户, 并且在沟通中探寻中英商务邮件的挑战以及解决建议。

一、礼貌原则概述

(一) 礼貌原则的定义和分类

英国著名的语言学家 Geoffrey Leech 于 1983 年提出礼貌原则, 他认为人们在交际中都会自觉不自觉地遵守着语言的某种原则, 即双方交流时应尽量地表示

出礼貌, 并减少一些不礼貌的语言表达方式。这种礼貌原则也可以应用到商务英语邮件中。

礼貌原则是人类在社会交往中应该遵循的道德准则, 涉及六个必须注意的礼貌范畴, 分别是“得体”“慷慨”“赞誉”“谦逊”“一致”“同情”, 具体内容如下。

得体: 说话时应该保持姿态得体、端正, 说的话应该得体大方, 不说粗话。

慷慨: 说话时应宽以待人, 多让他人得益, 多让自己吃亏。

赞誉: 说话时应该说赞美他人的语句, 不损伤他人自尊、贬低他人。

谦逊: 说话时应该多表示对他人的欣赏, 他人赞赏自己时要保持谦卑的态度。

一致: 说话时应尽量与他人观点保持一致, 而不是反驳他人的观点增长自己的气焰。

同情: 说话时应注意语句语态, 尽量获得他人的认可。

由此可以看出, 礼貌原则的应用可以使语言更加规范、得体, 使交流环境更加友好和谐。

(二) 礼貌原则在语用学中的地位

礼貌原则在语用学中有重要的地位, 语用学研究语言的运用, 而礼貌原则恰好为语言的运用设置了一套规则与框架, 使语言的运用更加规范、更加得体,

因此礼貌原则无疑是语用学的一部分，帮助人类交流与沟通，减少了交往时的矛盾与摩擦，从而营造了良好的语言环境和社会风气。与此同时，礼貌原则约束着人们的语言活动，也为语用学提供了研究价值。商务邮件也是语言运用的一种形式，它使商务交际更加便捷高效。礼貌原则也可以被应用其中，由此来帮助营造良好的商务交谈氛围，使交流更加有效。

(三) 礼貌原则与商务交际的关系

商务交际看似简单实则蕴藏深意，商务交际并不是简单的语言上的交流，更掺杂着语言技巧的运用，而礼貌原则是商务交际的好帮手，它使人和人的交流更加放松，使语言更加得体。在商务交际中，遵循礼貌原则可以有效地帮助聆听者与被聆听者营造更好的对话氛围，帮助输出者在短时间内获得一些好感与信任，从而使输出者可以有效地介绍自己的公司信息、公司产品、市场情况等一些想要让客户了解的信息，使商务交际更高效，成果更显著。在商务交际的过程中，礼貌原则的六个准则如果可以得到适当运用，那么商务交际的效果也会更好。比如，在商务交际初次见面时语言的得体和姿态的端正十分重要，这会使对方感觉到被尊重，可以促进谈话继续进行。在谈话过程中，在保持自己观点的同时，不要急于否定他人的观点，宽以待人，可以给对方留下良好的印象，促进长期合作。由此可见，礼貌原则对商务交际有着很大的影响。

二、中英商务邮件语用差异

(一) 称呼差异

在商务邮件中，称呼是非常重要的，这代表写信者是否了解对方的基本情况，因此要格外注意。比如给英国的客户写邮件，已婚的女士要用“Mrs”来称呼，而未婚的小姐则需要用“Miss”来称呼。除此之外，“Mr”用来称呼某先生、“Dr”可以用来称呼医生或博士，更万能的则是用“Dear+ 姓氏”来表示亲爱的某人。在中国的邮件中，可以将男性统称为先生，将已婚女性称为女士或太太，未婚女性则是小姐。此外还可以将职业作为称呼，比如李老师、刘医生等。称呼的不恰当使用会给人留下不好的印象，影响商务洽谈，因此在商务交际中，需要根据不同地区、国家的信息差异使用正确的称呼。

(二) 问候语差异

由于文化的差异，商务邮件中的问候语也存在诸多不同。比如，当与外贸客户进行邮件往来时，语气更加放松，可以以此来表达好感，并且在邮件正文会更加注重描写事件本身，如公司的情况、产品的信息等。但写中国邮件时一般态度会更加严谨，以此来表达对对方的尊重，也会在交流中考虑得更多，更加注重语句的运用是否得体、词语是否合适等。此外，外贸客户的邮件中一般很少表达祝福与问候，但在中国邮件中这是非常普遍的。例如，当要书写一封索赔邮件时就需要考虑好礼貌用语的使用，根据情况进行适当调整，不能随心所欲。

(三) 文化背景差异

每个国家都有自己的文化，并且该国的公民都热爱自己本国的文化，因此形成了文化背景的差异。在商务交际邮件使用中，文化背景的差异也有所体现。例如，与外贸客户线下交流时，外国人一般更喜欢亲吻脸颊或拥抱来表示友好，而中国人初次见面时习惯握手。中国人在人际交往的过程中，面对初次见面或很久未见的朋友喜欢说“最近怎么样？”“身体还好吗？”“吃了没？”等一系列问候语。但是对国外客户来说，在他们的文化背景的影响下，这些问题都略显私密，如果初次见面这样问候的话显得不太礼貌，因此初次与外国客户见面可以选择说“你好吗？”“见到你很高兴”等问候语。商务邮件中还应考虑当地的文化习俗。比如，在中国人眼中乌鸦是不吉利的，但是英国人将它们视若珍宝，这便是文化背景差异导致的结果。因此，在选择外贸客户的时候也应该对其国家的文化背景进行调查，选择适合本公司产品的地区进行调研，寻找客户群体和市场，进行恰当的商务邮件交谈。

(四) 文体差异

在商务邮件中，英国一般使用缩进式 (Indented Style)，这种格式的特点是封内地址和其需要分行的地方的后一行，都比前一行缩进二或三格，信的正文每一段的开头都缩进若干格；而中文的商务邮件题材则是齐头式 (Block Style)，信件内容从左起头，不同段落间需要空行。这就导致在国际商务邮件交流中，问题差异可能会产生信息输出不准确、对方不能准确获得产品信息等影响。因此，在进行邮件交流之前应

该对文体的使用进行确定。

三、礼貌原则指导下中英商务邮件的挑战与建议

礼貌原则被灵活运用于日常交往，它帮助人们在与交流的过程中约束自己的语言，给对方留下良好印象，使交谈更加轻松高效。在商务邮件中，恰当地接受礼貌原则的指导也会提高商务交谈的效率、提供良好的对话环境。比如，在中文商务邮件中通常会应用到礼貌原则中的六个范畴，始终保持语言得当，并且也会尽量与对方的观点保持一致等；而在英语商务邮件中，礼貌原则的一些准则可能并不适用，比如“谦逊”，在对方表达赞美的时候，西方国家更加擅长直接表达感谢。这都体现了礼貌原则指导下商务邮件的合理应用。但与此同时，由于礼貌原则自身的原则与范畴导致中英商务邮件在使用中也存在着一些问题与局限。

(一) 礼貌原则指导下中英商务邮件的挑战

在礼貌原则的指导下，中英商务邮件都会保持语言的得体性、一致性，也会在对方表达观点时大方地表示赞同，求同存异，但仍存在一些差异与问题。就礼貌原则中的“赞誉”原则来说，在中国的商务邮件中，当对方对公司或产品表示夸赞时，一般公司人员会用谦逊的态度来回复；而在英语商务邮件中，当对方表示赞美时，回信人则会大方表示感谢，这体现出了中英商务邮件对礼貌原则应用的不同应对方式，也可以说是一种差异。此外，外贸客户更擅长表达自己的观点，也会在交流过程中努力争取己方的利益；反观中文商务邮件，语句语态则较为谦卑、说话时更为慷慨。例如，在就保险问题进行商务交际的过程中，中文商务邮件措辞会更严谨，也更加注重细节，体现出了“得体”这一原则；而英语商务邮件言语虽不失严谨但会稍显随意。这就要求人们在书写商务邮件时对不同的群体要合理恰当地使用礼貌原则，从而达到自己合作洽谈的目的。

(二) 礼貌原则指导下运用中英商务邮件的建议

综上所述，在撰写商务邮件时应该注意以下几点：明确对方的基本情况与所在国家的文化背景，了解他国商务邮件撰写的基本要求，注意对话的得体性；在邮件往来中，不要一味强调个人利益，也应注重对

方感受，从而获取好感与信任；对于他人的想法，应该给予适当的夸奖与赞美，使对方感受到真诚；对方表达欣赏时，戒骄戒躁；对方表达观点时，不应一味否定，应该适当考虑，求同存异；在邮件中要注意语句语态，礼貌至上。总之，对于文化背景不同的群体在书写商务邮件时可能对礼貌原则的接受程度也不同，因此在书写与运用时应该恰到好处，给外贸客户留下良好的印象，促进贸易往来的顺利发展。

四、结论和建议

礼貌原则确实在商务交际方面有着至关重要的作用，它帮助人们在对话时注重语言的合理运用，营造良好的对话氛围，使商务交际事半功倍；但毋庸置疑的是，在礼貌原则指导下的中英商务邮件确实存在着许多差异，如文化背景差异、称呼差异、内容差异、文体差异及礼貌用语差异等。此外，礼貌原则的遵守与违背也会形成语言上的差异，给中英商务邮件带来了较大的挑战。

一方面，礼貌原则的规范运用不仅可以使人与人之间有着更和谐的对话与交流，在礼貌原则指导下的中英商务邮件也可以有更高的效率，商务邮件的高效又可以促进国家间的贸易往来与发展，从而为我国经济发展添砖加瓦。另一方面，在礼貌原则指导下的中英商务邮件，为学术研究展开了新的课题与方向，促使更多人了解在对外贸易中如何正确合理地运用礼貌原则，使更多人走上国际贸易这条阳光大道，从而促使我国经济发展蒸蒸日上。

经过本次研究可以看出，中英商务邮件仍存在着许多差异，在商务交际中礼貌原则的指导有其必要性。倘若各国国际贸易相关企业在进行贸易往来时有效运用礼貌原则，国际贸易将呈现出良好的风气，同时也会促进各国文化的融合与碰撞，促进各国经济发展。[作者系辽宁对外经贸学院外国语学院在读本科生。基金项目：外贸客户跟进的策略与方法研究——以大连安森冶金机械有限公司为例(2020XJDCA038)]

参考文献

- [1] 邵微.面向汉语国际教育的汉英道歉语对比研究[D].哈尔滨:黑龙江大学,2019.