

语用学视角下跨境电商英文函电的写作策略

高瑞云

(山东财经大学 济南 250014)

摘要: 伴随着经济的繁荣以及科学技术的不断发展,以跨境电子商务为基础的国际贸易活动日益频繁。在跨境电子商务的各个业务环节中,与客户的沟通始终与业务的成败密切相关,其中最为重要的对外沟通手段是跨境电商英文函电。因此,文章以跨境电商英文函电为研究对象,使用一些具体的例子来分析其写作技巧,探究合作原则、礼貌原则等语用学原则在跨境电商英文函电写作中的运用。通过详细分析,文章可以为人们提供恰当、正确的跨境电商英文函电写作策略,使跨境电子商务交际能够更加顺利地进行。

关键词: 语用学;语用分析;合作原则;礼貌原则;跨境电商英文函电

中图分类号: H315 **文献标识码:** A **文章编号:** 2832-9317(2023)01-0047-06

DOI: 10.12424/HA.2023.010 **本文链接:** <https://www.oc-press.com/HA-03-047.html>

引言

随着互联网和信息技术的快速发展以及全球经济一体化的推进,跨境电子商务已成为当代国际贸易发展的主要趋势。因此,大量的跨境电商平台开始涌入,如阿里巴巴国际站、亚马逊、eBay等。在跨境电子商务的所有业务环节中,与客户的沟通始终与业务的成败密切相关。因此,跨境电商英文函电作为一种不可或缺的沟通手段,其写作质量和效果就显得尤为重要。跨境电商英文函电是商务英语在线商务谈判的书面沟通工具。其内容具有法律效力,涉及外贸业务的各个方面:营业前联系、询价和回复、要约和还盘、订单和合同、装运、保险、付款、索赔、客户保留等。

跨境电商英文函电不需要华丽的辞藻,因为它不是文学作品。但是,函电中所表达的观点必须是明确和毫不含糊的。在各种商务通信中,跨境电商英文函电在贸易通信中发挥着越来越重要的作用,并保留了跨境交易最基本的特征。高质量的跨境电商英文函电,不仅能使双方能够进行有效沟通,增进相互理解,也有助于避免贸易风险,促进长期合作。

书写跨境电商英文函电需要用特定的理论来指导。语用学中的合作原则和礼貌原则为跨境电商英文函电提供了良好的理论支撑,所以有必要将语用学应用于跨境电商英文函电的写作策略。本研究的目的是通过

运用合作原则和礼貌原则,分析跨境电商英文函电,为人们提供正确、合适的写作策略,并成功地进行商务交流。

一、相关研究

跨境电商英文函电是根据跨境电商的方式和流程,在跨境电商平台上使用的一种商务英语函电(齐雅莎,2018)。

在传统的商务英语函电方面,许多学者开展了研究。一些研究者在语用学视角下对传统的商务英语函电进行分析。杨莉莉(2014)从语用角度出发,对商务英语函电的翻译展开探讨,并认为语用学是一门关注语境在交际过程中作用的新学科,因此在翻译商务英语函电时要充分利用当地语境,实现对等翻译。黄晓(2008)从语用学下的合作原则和礼貌原则出发,分析“You-attitude”写作策略在商务信函中的应用。此外,也有一些研究者基于语料库对商务英语函电进行了研究。例如,何祥振(2019)通过包含150个商务信函的语料库研究了商务英语函电中的名词化现象,得出的结论是商务英语函电中名词化的都符合7C原则。7C原则指的是礼貌(courtesy)、清晰(clearness)、简洁(conciseness)、周到(consideration)、完整(complete)、具体(concreteness)和正确(correctness)原则。

近年来,跨境电商的兴起,对传统外贸方式产生了巨大冲击。对跨境电商英文函电的研究是一个比较新的趋势,已经引起了很多学者的关注。在对跨境电商英文函电重要性研究的方面,刘彬(2018)从小微企业的国际贸易营销的视角出发,分析了跨境电商英文函电在国内小微企业的国际贸易营销中的重要性,认为跨境电商英文函电是小微企业在国际贸易中的一座沟通桥梁。在对跨境电商英文函电应用的研究方面。王宇涯和白新芳(2019)认为国际贸易产品的开发、生产、销售都与跨境电商英文函电有密切联系。

分析以往的文献可以发现,很少有学者从语用学角度对跨境电商英文函电进行研究。虽然很多研究者对商务英语函电进行了分析,但由于跨境电商英文函电与传统函电的差异,这些研究不能够很好地指导跨境电商英文函电的写作。与传统的商务英语函电相比,跨境电商英文函电在内容上有很大的变化,写作手法也有所不同。跨境电商英文函电一般使用即时通讯软件,如短信、电子邮件等。因此,语言应该更加简洁和准确,让客户更容易理解。客户也可以在网站上发表评论,所以要更留意词句和语气词的使用。因此,本文从语用学的角度出发,对跨境电商英文函电进行了分析,从而为人们提供恰当、正确的跨境电商英文函电写作策略。

二、主要语用原则——合作原则和礼貌原则

语用学是语言学各分支中一个以语言意义为研究对象的新兴学科领域,它研究语言的理解和使用。语用学与语法的区别在于它的目的和价值,语用学关心的是人类语言本身。在语言的使用中,说话者往往并不仅仅想要表达语言成分和符号单位的静态意义,听者通常需要通过一系列的心理推论来了解说话者的实际意图。意义和语境的概念在语言学的研究中是非常重要的。何兆熊(2003)在《新编语用学概要》一书中指出:“在语用学的众多定义中,有两个非常基本的概念,一个是意义,一个是语境”。接下来,将介绍文章中函电分析用到的两个重要的语用学原则。

(一) 合作原则

合作原则是1967年美国著名语言学家格赖斯(H.P.Grice)在哈佛大学的演讲中提出的。合作原则认为,在进行对话时,参与者首先必须愿意合作,否则,他们就不可能进行谈话。合作原则要求每个参与者在

对话中所说的话都要符合这次对话的目的,而正是这种合作才能使说话者和听者进行有意义的语言交流。

合作原则的具体内容见表1:

表1 合作原则 (Grice, 1975:307)

| 原则 | 内容 |
|-------|--|
| 量的准则 | 1. 所说的话应该满足交际所需的信息量 2. 所说的话不应超出交际所需的信息量 |
| 质的准则 | 1. 不要说自知是虚假的话 2. 不要说缺乏足够证据的话 |
| 关系的准则 | 说话要相关 |
| 行为准则 | 1. 避免晦涩 2. 避免歧义 3. 简练 4. 井井有序 |

(二) 礼貌原则

合作原则是会话中的一个重要指导原则,但并不是唯一的。礼貌原则在会话中也很重要。礼貌是人类文明的标志,也是人类社会活动的重要准则,因此会话作为一种社会活动也会受到这一准则的制约。合作原则对说话人的讲话内容起着重要的调节作用,但它只是使说话人能够在对方愿意合作的前提下进行交流。而礼貌原则有更高层次的调节,它维持了会话双方的平等地位。没有礼貌,根本就没有正常有效的沟通。

和合作原则一样,礼貌原则也包含一些内容要求:

表2 礼貌原则 (Leech, 1983:132)

| 原则 | 内容 |
|------|--|
| 得体原则 | 1. 最小限制地使别人受损 2. 最大限制地使别人得利 |
| 慷慨准则 | 1. 最小限度地使自己得利 2. 最大限度地使自己受损 |
| 赞誉准则 | 1. 最小限度地贬低别人 2. 最大限度地赞誉别人 |
| 谦逊准则 | 1. 最小限度地赞誉自己 2. 最大限度地贬低自己 |
| 一致准则 | 1. 使对话双方的分歧减至最小限度 2. 使对话双方的一致增至最大限制 |
| 同情原则 | 1. 使对话双方的反感减至最小限度 2. 使对话双方的同情增至最大限度 |

三、语用学原则在跨境电商英文函电中的应用

跨境电商英文函电的成败在很大程度上取决于对合作原则和礼貌原则的把握上。

(一) 合作原则在 CBEC 商务英语中的应用

合作原则指在记述会话隐义时所提出的会话双方应互相合作,使得对话得以进行而须遵循的原则。下面将通过合作原则分析具体例子,从而得出跨境电商英文函电的写作策略。

(1) We are writing to tell you that the toys covered by our order No.218 have reached an inadequate state that we have no choice but to secure claims against you. After unpacking the goods, we are surprised and disappointed to find that 15 percent of them are broken and some are badly scratched, which you can see from the photos we attached. Obviously it was caused by improper packing.

Therefore, we can not offer it to sell at a normal price and we recommend that you pay 25% of the billing price. So, we propose that you could decrease our selling price or we would like to have to return those goods to you as the replacement. Of course, the extra freight will be for your account.

We hope you will give that matter your most favorable consideration and we await your following reply.

(于斌, 2018)

函电(1)遵循合作原则中的质量准则。质量准则规定了言论的真实性,即所说的话应是真实的(廖开洪, 1999),这要求写信人不能写他们认为是虚假的东西,也不能说他们缺乏足够证据的东西。特别是要保证数据和术语的准确性,不能被夸大或减少,因为商务函电涉及到双方的权利、责任和利益。在这封信中,写信人使用了精确的数字,如“15%”和“25%”,以使收信人信任他。因此,跨境电商英文函电的内容必须是切合实际的信息。

(2) Zhejiang Sunrise Imp. & Exp. Corp.

QUOTATION (报价单)

To: American Fast-Trade Company

Date: May 8, 2022

The following articles are quoted subject to our final confirmation:

| Commodity (商品名) | Color | Size | Quantity | Unit Price (单价) |
|--------------------------------|------------------------|------|-------------|-----------------------------|
| 100% cotton children's jackets | Red, black, dark, blue | M\ L | 8000 pieces | US\$17.6/pc FOB Shanghai |

PACKING (包装): Thirty pieces to a carton

SHIPMENT (装船期): Dec. 15, 2022

PAYMENT: Irrevocable L/C payable by draft at sight

INSURANCE: To be covered by the buyer (唐丽君, 2013)

函电(2)遵循了合作原则中的数量原则。数量准则包含两个方面,一是“足量”,即传递的信息量要充足,一是“不过量”,即传递的信息量不要过多(沈家焯, 2004)。这封跨境电商英文函电包含了所有收信人所需要的信息,包括产品的名称、颜色、尺码、数量、价格、包装、交付日期和付款条件等,而收信人不关心的信息则没有涉及。因此,跨境电商英文信函中应包含完整信息。

(3) A: We will thank you very much if you can sent the relative catalog, price lists and samples to us, because we want to know the material and workmanship of your products. We could soon place a large order if you accept this prices and the delivery date. We are looking forward to your early reply.

B: Thank you for your enquiry of December 12 for our Men's and Women's Sports Wear. As requested, we attached our electronic catalog and price lists with details of discount. As for samples you asked, we will provide one suit each respectively for Men's and Women's Sports Wear after you choose the type you like. Please contact us if we can be of any further help. (于斌, 2018)

在函电(3)中,B的回复遵循了关系准则。关系准则规定,写信人要写与主题相关的内容,不能写与主题无关的内容。在这个例子中,进口商对某一产品感兴趣,表达了购买意向,希望对方能提供目录、报价和样品。而在此回复中,B表示电子目录和价目表已按要求寄出。因此,跨境电商英文函电的内容要保证准确。

(4) Thank you for your enquiry for our slippers.

The attached files are the price offering. The price is valid within 20 days. As to the terms of payment, we accept L/C or T/T at sight.

It is OK to send you two pairs as samples for testing. In order to send you the samples as quick as possible, could you give us your Express account and the detailed

address?

Although, you will spend USD 20, if you confirm the order, we will refund the charge.

We are awaiting your early reply. (于斌, 2018)

函电(4)遵循行为准则。行为准则要求交际双方说话简练。函电的第一段肯定了对方的要求,并对其表示感谢。随后,这封信简洁地列出了付款方式“L/C or T/T”和另一方感兴趣的“slippers”货物的报价,并询问了另一方的地址。然后,写信人指出费用为“USD 20”。最后,写信人表示期待对方的回复。这封英文商务信函意义明确的同时又不失简洁,可以给收件人留下深刻而良好的印象,从而有利于沟通的顺利进行并提高交际效率。因此,跨境电商英文信函的写作应当要内容简洁。

综上,跨境电商英文函电的写作要求真实、完整、准确、简洁。

(二) CBEC 商务英语书信中的礼貌原则

礼貌是商务信函的一个重要语言特征,在信息交流中起着重要作用。下面将通过礼貌原则分析具体例子,从而得出跨境电商英文函电的写作策略。

(5) We appreciate the exceptional quality of your product and the way in which you have handled our enquiry. We would like to take this opportunity to conclude some transactions with you, but I am afraid the price you quoted is not competitive enough. We would, therefore suggest that you make some allowance, say 10% on you quoted prices so as to enable us to introduce your products to our customers. If, however, you can not do so, then we shall have no alternative but to leave the business as it is.

(秦晓杰, 2001)

函电(5)遵循礼貌原则中的一致原则。在一致准则的约束下,对话双方往往更强调对方的优势。当不得不批评别人或发表不同意见时,人们实施求同准则的策略往往是“先褒后贬”,“先礼后兵”,即先把对方赞扬一番,也就是指出并肯定双方共同点,给对方个脸面,然后才说出不同点,不赞成、该批评的地方(顾曰国,1992)。在这封信中,我们可以看到,虽然写信人对收信人提出的报价不满意,但他/她还是先称赞了收信人产品的质量及其处理询问信的方式。因此,跨境电商英文信函的写作应尽量减少否定句子

的使用,采用更直接和肯定的语气,表现对方的尊重,以便在不损害任何一方的情况下妥善解决问题。

(6) I know that you are one of the leading wholesalers in American for popular and fashionable gloves with great reputation for the quality by visiting your website.

It is happy for you to find a new reliable source of fashionable gloves owning reasonable prices and superior quality. Every 6 months, you are be allowed to select from a rich variety of great quality gloves.

Our factory has a capacity of gloves monthly, which is one of the largest factory in China.

In the next E-mail, I hope that you could send the product catalogs to us. And do not forget to tell me which goods are more suitable for you. (于斌, 2018)

函电(6)符合谦虚准则。这位写信人说他的公司是“中国最大的工厂之一”,而不是说“我们是中国最好的”。除此之外,作者只是说他的价格是合理的,但没有说他的价格是市场上最便宜的。这样既能使收货人对这家工厂产生兴趣,又能产生正确的心理预期,有利于后续的交易。因此,在跨境电商英文函电中介绍公司的产品和优势时,应减少对己方的过度称赞。

(7) We regret to know from your letter this morning that the gloves under your order No. 278 arrived in an unsatisfactory condition.

We are willing to agree to your proposal, but the fact is that we did not have any fault at all. In fact, our gloves were carefully packed by extremely experienced workers as per the contract stipulations. In view of the above, we are sure the damage was made through careless handling during the transit.

Therefore, it is better for you to file a claim against the Shipping Company as soon as possible. Owing to our long term business relationship, if you send us the papers showing exact conditions the consignment arrived at your port, we would like to take up the matter for you and help you obtain compensation from the Shipping Company.

Best regards. (于斌, 2018)

函电(7)遵循同情准则。在这封信中,销售经理在收到投诉信后,发现事实并非卖方过错所致,于是

写信给买方,建议对方向船运公司索赔。在信的开头,发件人向收货人表示了同情——“We regret to know from your letter this morning that the gloves under your order No. 278 arrived in an unsatisfactory condition.”发件人对收货人产品质量受损表示遗憾。在提供了建议和帮助之后,他在最后用“best regards”表达了自己最好的祝愿。同情准则可以让收信人感到温暖和安慰。因此,在撰写跨境电商英文函电时,需要考虑对方的背景、愿望、需求和兴趣,始终将收信人的感受放在首位。

综上,跨境电商英文函电的写作应当多表示肯定,避免过度称赞并具有同理心。

四、结论

随着中国与世界其他国家之间商务交流的日益频繁,中国跨境电商英文函电受到了更多的关注。如果一个人只了解国际贸易领域,他可能无法顺利地通过贸易双方沟通来达到预期目的。因此,如何写一篇成功的跨境电商英文函电成为了一个关键问题。本研究从语用学的角度分析并得出了跨境电商英文函电的写作策略,通过合作原则和礼貌原则分析具体实例,介绍了跨境电商英文函电的写作策略。从合作原则方面,跨境电商英文函电的写作内容要求真实、完整、准确和简洁。此外,从礼貌原则方面,跨境电商英文函电应当多表示肯定,避免过度称赞并具有同理心。

本文仅从符合合作原则与礼貌原则的角度分析了跨境电商英文函电,而然在实际运用中也存在着有意不遵循合作原则与礼貌原则的情况。因此,未来的研究可以从语用学原则的其他方面出发,提供更为详尽的跨境电商英文函电写作策略。

参考文献

[1] Grice, H. P. *Logic and Conversation* [M]. New York: Academic Press, 1975.

[2] He Xiangzhen. *A Corpus-based Analysis of*

Nominalization in Business English Correspondence (BEC) [J]. *English on Campus*, 2019 (06): 199-201.

[3] Leech, G. *Principles of Pragmatics* [M]. London: Longman, 1983.

[4] 戴瑞亮. 新编英语语言学教程 [M]. 东营: 中国石油大学出版社, 2011.

[5] 顾曰国. 礼貌、语用与文化 [J]. *外语教学与研究*, 1992 (04): 10-17+80.

[6] 何兆熊. 新编语用学概要 [M]. 上海: 上海外语教育出版社, 2003.

[7] 黄晓. 语用学视角下的商务信函写作策略 [J]. *西南民族大学学报(人文社科版)*, 2008, 29 (S1): 257-260.

[8] 廖开洪. 谈“合作原则”在口译中的作用 [J]. *中国翻译*, 1999 (01): 38-41.

[9] 刘彬. 浅析跨境电商函电运用在国内小微企业国际贸易营销中的重要性 [J]. *山东纺织经济*, 2018 (12): 9-10.

[10] 齐雅莎. 跨境电子商务函电与传统函电的异同 [J]. *现代经济信息*, 2018 (07): 458.

[11] 秦晓杰. 英文商务信函中的“合作”和“礼貌” [J]. *西安外国语学院学报*, 2001 (04): 11-14.

[12] 沈家煊. 语用原则、语用推理和语义演变 [J]. *外语教学与研究*, 2004 (04): 243-251+321.

[13] 唐丽君. 语用背景下外贸英文函电写作特点探析 [J]. *六盘水师范学院学报*, 2013, 25 (05): 65-68.

[14] 王宇涯, 白新芳. 外贸英语函电在跨境电商企业中的应用研究 [J]. *科技视界*, 2019 (27): 66-67+18.

[15] 杨莉莉. 基于语用视角的现代商务英语翻译探析 [J]. *企业家天地(下半月刊)*, 2014 (06): 183-184.

[16] 于斌. 跨境电商函电与商务写作 [M]. 北京: 中国海关出版社, 2018.

Writing Strategies of CBEC Business English Correspondence from the Perspective of Pragmatics

Gao Ruiyun

Abstract: With the prosperity of economy and the continuous development of science and technology, international trade activities based on cross-border e-commerce become more and more frequent. In all business links of cross-border e-commerce, the communication with customers is always closely related to the success or failure of the business, and the most important means of international communication is CBEC English business correspondence. Therefore, this paper takes the CBEC English business correspondence as the research object, uses some specific correspondences to analyze their writing skills, and explores the application of pragmatics principles such as cooperative principle and politeness principle in the CBEC English business correspondence. Through detailed analysis, this paper can provide people with appropriate and correct writing strategies for CBEC English business correspondence, so that cross-border e-commerce communication can be carried out more smoothly.

Key words: pragmatics; pragmatic analysis; cooperative principle; politeness principle; CBEC English business correspondence