

商务英语之信函写作详谈 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/150/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E8_8B_B1_E8_c85_150812.htm 在日常的工作交流中，英文信函的往来在所难免。如何在这些信函中准确表词达意，让自身的工作能够顺利的进行，在商务英语的写作中，除了词汇量和句型使用的因素外，影响我们表达的还有哪些因素，都是我们关心的。许多人写信时，常努力表达清楚个人意见，却忽略了写信的目的和对象。信函的目的就是和读信人进行必要的沟通，达成一致观点或意见，或使读信人认同你的观点和做法。因此，为保证沟通的顺畅，写信过程中应始终保持“同理心”，充分考虑读信人的文化程度，生活背景，读信时候的心情及可能有的反应，挑选适合的表达方式，才能使写信人的意图被充分的理解，并在最大可能上和读信人达成一致，起到沟通和交流的目的。避免“敌对”态度的产生 在商务信函的写作中，由于潜词不当而造成的误会，其中绝大部分是由于忽略了词语的感情色彩而造成的，使读信人产生了“敌对的情绪”，从而使写信人的观点、意见不能被采纳或接受。例如，我们要求供应商能够提供正确的尺码的时候，有些学员会写成：“Do you think you could possibly send me the correct size this time?”从字面上看这句话的意思没错。可是，我们忽略了Do you think you could...这个句式蕴涵了强烈的反问的语气，于是一句简单的询问，在读信的人看来变成了带有“讽刺”意味的质疑了。如果我们把这句话改成：Would you please replace the dress with one of the correct size?，听上去就是一款非常“诚恳”的请求，那么这

样的请求被满足的可能性也会大很多。此外，过多的使用“否定词”和命令性的词语，也容易引起对方的“敌对情绪”，就如当一些客户提出退货要求的时候，生产商的工作人员会要求客户提供发票。当遇到客户不能提供发票时，我们常需要拒绝客户退货的要求。在陈述理由的时候，有些学员会写：“You can't not have a refund because you don't have a receipt.”虽然，我们是根据流程 and 规定进行我们的工作，但是在这句话中出现了太多的not，措词非常强硬。这很可能会使客户的不满继续升级，而不能很好的解决争议。如果我们将这句话改成：You will receive a refund when you send the receipt.，情况就可能会改观。就从文字上来理解，这两句话所表达的意思基本相同，但其中包含的感情色彩和对读信人产生的心理作用却完全不同。因此，在撰写商务信函时，我们常会建议学生写完初稿后，站在收信人的角度通读全文，用“同理心”来避免信件中因为“措词不当”而产生敌对情绪。简洁的文字和高效率的工作“提高工作效率”是许多办公室的白领并不陌生的词句；其实在商务英语的写作中，用词简练、有效也是为了提高工作效率，让收信人能在第一时间就了解主要意图，而不是花时间反复“欣赏”潜词造句的艺术。可是实际工作中，很多学员都会忘了这条写作的基本原则，进入“堆砌词藻”的误区。当然“累赘”的错误是比较明显的，更多时候，我们是为了追求句式的多样化而忘记了“简洁”的原则：例如，在表达目的关系时，用for the purpose of这个词组替代to；在表达可能性时，不用probably而喜欢用in all probability等。这样表达不能说是错的，只是违背了用词简练的原则，使读信人觉得自己好像不是在办公室

里工作，而是在家里读散文或者小说，因此写信时，要尽量避免使用一些范围过大，含义不清晰或文言文气很重的单词。通过下图的比较我们可看到，B栏的词汇更适合运用在商务写作中。

A B Assist → help Terminate → end Remittance → payment Endeavor → try Anticipator → expect Commence → start Purchase → buy Utilize → use Dispatch → send Practice :

Rewrite these sentences to make them sound more polite and courteous.

1. Bring me the report. 2. Ms. Jennifer Chang, Minister, will conduct the session 3. The old Indian attorney was an expert trial lawyer. 4. The lady professor is afflicted by Lyme disease. 5. An employee requesting family leave must file the required paperwork at least one month prior to her requested leave.

Answer: 1. Would you please bring me the report. 2. Reverend Chang will conduct the session 3. The attorney was an expert trial lawyer. 4. The professor has Lyme disease. 5. Employees requesting family leave must file the required paperwork at least one month prior to their requested leave.

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com