

国际商务电子邮件的写作

李 波 温建平

摘要 本文从国际商务电子邮件的文体结构、语言文法、词汇使用等方面介绍了国际商务电子邮件的写作方法。

关键词 国际商务电子邮件 国际互联网 写作 传统通讯函电

随着国际互联网的普及,电子商务的发展,电子邮件已逐渐成为国际商务函电往来中的一个重要组成部分。但是,作为电子商务的一部分,国际商务电子邮件的写作既不同于电传、传真等传统的通讯方式,同时也有别于一般的朋友之间的电子邮件交换。这主要表现在以下几方面。

1. 文体结构 国际商务电子邮件的结构更加简洁明快,重点突出。传统通讯函电中的格式,例如信函传真中的信头、日期、收信人名址及其相关格式已被摒弃,电传中的收电人代码、发电人代码等也已不见了,取而代之的是发件人和收件人的电子邮箱地址。软件会在发送电子邮件时自动加注发送时间,而无须人工填加。主题栏尽管仍是必不可少的,并未消失,但与传统函电相比已有了改变,它被提到了收件人的电子邮箱或是抄件收件人的电子邮箱下面,位置更加突出醒目,使人一望即知邮件的要旨。在正文部分,绝大多数国际商务电子邮件采用的是平头式(Blocked Style),通篇要么全部使用大写字母,要么全部使用小写字母,这也充分体现了网络时代人们追求方便、快捷的特点。在结尾部分,国际商务电子邮件也与传统的通讯方式所惯用的做法不同。传统的结尾敬语,如, and here we remain yours faithfully, 已是几乎见不到了; best regards 和 take care 的运用十分普遍;不少的邮件中甚至没有了结尾敬语。正文内容表述完整、姓名签署完毕一件邮件即算大功告成,这种做法正日渐被更多的人接受。当然,这并不是说当代人已不再看重礼貌了,而是由于传统的套话、空话已无法适应社会的快速发展,人们自然要选择那些能适应社会发展要求的東西来取而代之。礼貌在正文中可以通过选用恰当的语气、措词或句子结构来充分表达出来。

2. 语言文法 由于没有电报、电传、传真那样的高成本限制,邮件作者可以畅所欲言,而不必字字计较,句句小心。但是,言简意赅、自然诚恳、语气正确同样也是国际商务电子邮件的基本要求。在邮件写作中一定要避免行文拖泥带水、态度模棱两可、用词矫揉造作。句子结构要尽可能简单,少用过分复杂的复合结构;内容表述要完整清楚,尽量少用被动语态。在动“手”之前要首先明确邮件的目的,从而选用正确的语气去影响对方,语气既可以选用正式性的,也可以选用非正式性的,但是,无论如何,字里行间要充分表现出应有的礼貌、客气与体贴。只有这样才能增强邮件的有效性,达到预期的目的。

3. 词汇 电子邮件的快捷方便与其低廉的费用并没有降低它对邮件写作者的文字功力要求。准确、有力、生动的措词是增强国际商务电子邮件有效性的一大法宝。在具体的

用词方面应当注意少用冷僻古板的词语或是俚语,多用那些基本和次基本词汇以及短语。虽然没有了高成本限制,国际商务电子邮件中依然要用到许多缩略语,甚至是一些表情表达符号。这一方面与国际商务本身性质有关,同时这也反映出网络时代人际间轻松快捷沟通的一些特点。需要特别注意的是,缩略语的运用切忌过杂过乱,要尽可能使用那些通用的或是本专业常用的缩略语,例如,S/C(Sales Contract 销售合同)、B/L(Bill of Lading 提单)、FYI(for your information 供你方参考)、A/S(at sight 即期)、IQF(individual quick frozen 单体速冻)、DOCS(documents 文件、单据)、FCL(full container load 整柜)等。在较为严肃的或者是文体较为正式的电子邮件写作中,应该避免使用表情符号或是俚语,除非如此确实能够带来积极的效果。当然,我们并不否认,在轻松随意的氛围中适当地使用一些表情符号能够带来积极的效果,加深彼此间的印象,增进双方的感情。

下面,我们来分析一篇邮件。

发件人:Bill Siller < bill@atlanlink.com >

收件人:B. Li < sxcofco@asiaonline.com >

主题:DOCS FOR EVALUATION

DEAR LAO LI,

HI FROM THE BIG APPLE! THANKS A LOT FOR YOUR KIND HOSPITALITY DURING MY STAY IN YOUR PROVINCE!

TODAY I'VE RUSHED ALL THE DOCS THRU EXPRESS MAIL TO THE MINISTRY OF AGRICULTURE FOR THEIR EVALUATION. POSSIBLY THE OFFICIALS WILL INSPECT THE APPLE ORCHARDS WHEN THE DOCS ARE APPROVED,JUST AS WHAT I TOLD U IN YOUR PROVINCE. ANYWAY,WE'RE THE 1ST TO DO THIS JOB SO FAR. I'LL LET U KNOW AS SOON AS I HAVE ANY NEWS.

DO HOPE THE SWEET NEWS(JUST AS SWEET AS OUR RED FUJI)WILL REACH US BY THE END OF OCT.

PLS PASS MY HI TO MR. WANG!

BILL

从以上邮件我们不难看出,国际商务电子邮件的格式与传统的函电有明显的不同。国际商务电子邮件的结构更加简洁,重点更加突出,表达方式更加灵活。邮件采用了完全口语化的非正式语气。在称呼栏中作者没有使用 Dear Mr. Li,而是使用了中文中的“老李”;正文中“rush”一词生动有力地表达出作者的急切心态与行动迅速。缩略词的选用均是比较常见、通用的,例如:hi(hello),docs(documents),thru(through),pls (please)等等,Big apple(纽约)与本文所谈及的主体 Fuji Apple 的巧合,使得整篇邮件文字活泼自然,轻松幽默,收发件人之间那种亲密的朋友之情表露无遗。这种完全口语化的邮件在过去传统的函电中是不大可能看到的,但在如今却是如此自然畅行。

除了前面所谈到的几个特点与要求之外,我们在写作过程中还应该注意下面几点:

(1)在设置电子邮箱时应该将具体发件人的姓名包括在内,这对收件人辨认信件的来源非常重要,可以使收件人立刻将有效信件与垃圾信件区分开来。

(2)应该以最精练的词语在主题栏中点出本邮件的要旨,以满足收件人对邮件的合理预期,这也符合现代生活快节奏的要求。

(3)在国际商务电子邮件中,称呼日渐趋向非正式的 Dear Sir or Madam 等。问候语在有些邮件中也干脆弃而不用,开门见山,直言其事。结尾敬语的运用前面已作表述,在此不再赘言。署名时我们可以使用邮件程序中的自动签名功能,把邮件作者的签名、公司名称、电子邮箱、传真号码或者其他联络方式自动添加到邮件的结尾处。这样不仅可以方便收件人与我们联络,更重要的是,它也是一种重要的品牌营销推广资源;设计精巧的签名文件会给收件人留下良好的印象。不过,在制作签名文件时应该注意,不要包含过多的信息,要做到视觉效果尽量简洁、明了。要让签名文件居于邮件的左半部分,不要居中或是居右,以避免由于字符大小在不同设置的电脑上显示时产生误差。还要注意,要将发件人的电子邮箱设置为可点击状态,例如 < mail to: yourname@yourcompany.com >, 进一步方便收件人联络。在创建完签名文件后一定要进行测试,确保准确无误、美观大方。

(4)应该把那些无法或不能在正文中包容的内容放在附件中来表达。在制作附件时应该选用那些常用而又简洁的文字或图象处理系统,避免收件人由于软件兼容性方面的问题而无法打开附件。附件的规模不宜过大,对于规模确实较大的附件则应尽可能将其分割为相对较小的规模,由于邮件规模过大,超出了收件人电子邮箱空间的情况是非常令人尴尬的。另外,对于附件的内容、采用的处理系统及规模等情况应在正文中予以简短说明,使收件人对附件提前有大致的了解。这样做也是邮件作者礼貌、客气、体贴的一种具体表现。

(5)如果只是给关系良好的客户发普通的电子邮件,可以不必使用查错功能。但如果是正式的联络,诸如报价、确认等,则应认真检查电子邮件中的标点符号、语法和词语拼写。这项工作也可利用文字处理系统中的内置软件来完成。

(6)在回复邮件时,如果可能,应用“回复”功能将对方来信附上。由于人们每天收发很多邮件,发件人不一定能将所有邮件的内容都记清楚,利用“回复”功能可以使对方不必再费力去查找回忆相关邮件的内容。

(7)除非确有必要,不要打电话询问对方是否收到了邮件。首先,打电话询问本身有悖于使用电子邮件的初衷;其次,如果可以在电话中表述清楚的事情也没必要通过电子邮件来表述。

(8)在发送邮件之前要认真核对收件人的信箱是否填写正确,避免出现不必要的耽搁。对于公务性质的邮件,不要发往收件人的私人电子邮箱,也尽量不要用自己的私人电子邮箱发送公务邮件。

总之,只要掌握了正确的国际商务电子邮件写作方法,我们就能够充分利用网络带来的便利和机遇,在国际电子商务中占尽先机。

(作者单位:山西省粮油食品进出口公司浦东分公司 上海对外贸易学院)

