

国际商务谈判中英语委婉语的运用技巧

文/马少伟

在国际商务沟通中,由于说话者环境、时间、气氛场合的不同,有些话语虽然正确,但对方却难以接受,话语不能取得预期的效果。此时如采用委婉语的言语形式,礼貌、含蓄地对粗鲁的、禁忌的言语内容进行回避,采用刺激性较小的表达形式传递言语信息,表达自己的观点或愿望,提出请求和建议,则有可能建立良好的商务环境,达到双方各自预期的目的。

一. 委婉语与礼貌原则

英国学者Leech提出了言语交际的礼貌原则,根据Leech的礼貌原则中的选择程度等级(The Optional Scale),如果话语内容使听话人得益,说话人的话说得越直率,强求听话人接受的愿望就越明显,话语就越能显出热情内容;如果话语内容只使说话者得益,则说话人的话就要说得间接一些,谨慎一些,要给听话人留有较大的自由选择余地,从而表现出话语的礼貌得体。商务沟通中,要很好地体现礼貌原则,就要恰当地使用委婉语,避免使用过激和生硬的用词。例如:

(1) Unfortunately we cannot meet your needs because you failed to send your check.

(2) We shall be glad to meet your needs as soon as we receive your check.

例(1)的语气很突兀,过于直接;而例(2)使用委婉语气,礼貌得多。此外,礼貌原则强调多为对方着想,要求从对方的角度考虑,顾及他人的要求、愿望和感情。采取“对方”态度,即“you-attitude”的委婉表达,则充分体现了礼貌原则。如:

(3) We accept a 1.5% discount on cash payment. (we-attitude)

(4) You earn a 1.5% discount when you pay?cash. (you-attitude)

其中例(4)从对方的角度考虑,显得更加委婉,体现了礼貌原则。

二. 委婉语在商务沟通中的语用功能

在国际商务活动谈判中,如果表达接受和同意的态度,其话语言外之意清晰度越高越好,但当双方的认识和情感并不完全一致时,委婉语的运用将不失为一种很好的沟通技巧,可以使沟通更有说服力,同时会树立良好信誉。下面简述英语委婉语在几种商务语境中的运用。

1) 请求:商务谈判中,如果请求别人做某件事,往往用一种比较迂回的口气提出,避免显得粗鲁。因此,常常使用以祈使词开头的句子或用虚拟语气提问。例如:

原: Can I talk with you? 我有几句话同你说一下。

改: Would you mind if I had a word with you?

2) 询问:商务谈判中的对话一般都较为正式。即使表示询问也多用委婉语气。例如:

原: What's the price for a bicycle? 自行车的价格是多少?

改: Could you give us some idea about your price for a bicycle?

3) 婉拒:商务谈判中,拒绝别人的要求,使用委婉语气,可以保持客气、友善,顾全别人的面子。例如:

原: Could you come to our minifair this weekend?

你周末来参加我们的小型交易会吧。

No, I must go to Shanghai on business. 不行,我得到上海出差。

改: Could you come to our minifair this weekend?

I really wanted to, but, regrettably, I shall have a mission to Shanghai this weekend.

4) 抱怨:在商务沟通中,抱怨并不是时常发生的,但即便如此,英语在表达时也都采取如同商讨的口气。例如:

原: We found that there are twenty earphones missing in carton No. 2. We cannot sell the radios without earphones. Please ship the goods to us immediately and reply to us as soon as possible.

我们发现二号箱有二十个耳机丢失了,我们无法出售没有耳机的收音机,请立即安排补运,并尽快回复。

改: We found that there are twenty earphones missing in carton No. 2. We cannot sell the radios without earphones. Please arrange the earliest shipment to us. Your prompt reply is highly appreciated.

5) 歉意: 在商务英语交流中, 即使表示歉意也不是直截了当的, 而是用委婉, 含糊, 疑惑的言词来表达。例如:

原: I didn' t understand you correctly. I' ve delivered you the wrong goods.
我搞错了, 我错运了货物.

改: I' m afraid I' ve misunderstood you, having delivered you the wrong goods.

6) 争议: 商务谈判一旦进入双方敏感问题时, 比如价格问题时, 双方往往会在采用何种价格机制方面有争议。争议中虚拟语气的使用, 可大大缓解争议的气氛。例如: 原: A: Our prices are on a FOB basis. 我们报的是船上交货价.

B: You must quote us CIF prices. 希望你们能报到岸价.

改: A: Our prices are on a FOB basis.

B: I' d rather you quoted us CIF prices.

以上列举的例句都用两种不同句式作比较。原句中则是直言不讳的口气, 显得比较生硬, 缺乏“客气、商量”的味道。这种直率的口气, 在商务谈判中应尽量避免。改后的例句则使用委婉语气, 体现了对对方的尊重。委婉语在各种商务语境中的使用反映了双方友好合作的精神和灵活机智的策略, 当遇到不便直说、不宜明说或不好硬说的情形时, 常常需要用委婉的技巧, 适当地使用一些模糊词语, 让对方愉快地接受。

总之, 委婉语的语用功能就是人们在交际过程中, 根据会话礼貌原则, 用温和、含蓄、无刺激的语言代替生硬、直率、粗俗的语言, 从而减少交往中的摩擦。委婉语的使用对商务活动的进行起着不可估量的作用, 在国际商务沟通中, 掌握英语委婉语的运用策略, 是商务谈判顺利进行的关键所在 (作者马少伟系廊坊师范学院外国语学院讲师 新西兰怀卡托大学英语教育硕士)

相关链接

明朝协调粤赣两省经贸关系的政府行为
国际商务谈判中英语委婉语的运用技巧
市县长经济责任审计方法的改进
就业前群体体育消费影响因素研究
从“安然造假事件”看企业伦理价值观的来源

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站, 所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料, 均为集团经济研究版权所有。

地址: 北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编: 100020 电话/传真: (010) 65015547/ 65015546

制作单位: 集团经济研究网络中心