

# 礼貌策略在商务韩语信函写作中的有效运用

李晓庆<sup>①</sup>

(辽东学院 韩朝学院, 辽宁 丹东 118001)

**摘要:** 随着经济全球化程度的不断加深和中国市场经济的不断发展, 中国企业的涉外商务活动日见增多, 中韩商务活动日趋频繁。作为中韩商务活动中重要沟通手段的商务韩语信函承载着重要功能, 发挥着重要作用。本文将从礼貌策略视角, 分析礼貌策略在商务韩语信函写作中的运用, 使商务韩语信函写作中更好地运用礼貌策略, 优化中韩国际商务活动中的沟通效果, 推进中韩国际商务活动健康、快速发展。

**关键词:** 商务韩语信函; 礼貌策略; 商务沟通

**中图分类号:** H05

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1672-8572 (2015) 04-0075-04

商务韩语信函是对韩商务活动中的一种重要的交际手段和交流方式, 也是开展对韩贸易的基础和工具。随着中韩商务活动的日趋频繁, 商务韩语信函也得到越来越普遍的重视和广泛的使用。韩国素来被称为“礼仪之邦”, 注重礼貌、礼节是其民族文化特点之一, 这种特点也体现在商务交际过程中, 形成了韩国人特有的礼貌策略。因此, 在商务韩语信函的写作中, 对礼貌策略的灵活、有效的运用至关重要。

## 一、商务韩语信函的基本认识

### (一) 商务韩语信函的分类

商务韩语总体上可分为商务口头韩语和书面韩语两大类, 前者采用面对面的直接式贸易洽谈, 后者则采用书信、网络邮件、电传等书面形式间接表达, 也就是我们通常所说的商务韩语信函。从信函文体的正式程度来看, 商务韩语信函可以分为正式信函和便函两类。正式函件一般会标明主题并加盖单位印章, 且内容完整、篇幅稍长, 主要用于交流处理有实质内容的商务事项; 便函用于处理单纯礼节性等一般性事务, 无须标明主题和加盖单位印章。从信函的内容和功能来看, 商务韩语信函涉及对外贸易实务的各个环节, 因此可分为建立贸易关

系的建议性信函; 邀请函; 询价及回复信函; 报价函、推销信函、报盘及还盘信函; 订单与接受信函; 回绝信函; 售货确认书及购货合同信函; 支付信函; 装运与保险信函; 索赔和理赔信函等等。从信函的性质来看, 可以把商务信函分为合作类信函; 竞争类信函以及冲突类信函等<sup>[1]10</sup>。

### (二) 商务韩语信函的文体特征

商务信函是进出口业务进展情况的专业性书面记录, 从法律上讲, 这些书面记录是对买卖双方权利、义务的规定和解决争端的法律依据, 因此, 商务韩语信函的写作上特别强调准确性和规范性。同时, 作为贸易对象的韩国素有“礼仪之邦”之称, 因此在信函的写作上对礼貌的体现也有很高的要求, 这就形成了商务韩语信函有自己独特的文体特征。主要表现在词汇、句式和篇章结构这三个方面。商务韩语信函在词汇上的使用区别于普通的日常用语, 正式的书面语词汇要多于非正式的口语词汇, 大量使用贸易专业词汇、外来语词汇和行业缩略语。句式上多用复合句以达到句式紧凑、礼貌的效果; 用陈述句和祈使句来体现礼貌的原则。在篇章结构上, 商务韩语信函有自己的格式要求, 一篇正式的商务韩语信函分为书头、发函日期与编号、收函者姓名(或称呼)、正文、结尾、日期与发函

① 收稿日期: 2015-05-10

基金项目: 辽东学院青年基金项目(2013019)

作者简介: 李晓庆(1981—), 女, 辽宁丹东人, 硕士, 讲师, 研究方向: 韩国语教学、韩国经济与文化。

人姓名(或签名)六个部分。

### (三) 商务韩语信函的功能特征

商务韩语信函作为一种纸质的书面材料,能够有效传递和保存信息。它比口头方式的贸易洽谈更能明确体现贸易双方商务活动的详细内容,在某种程度上还可以被视作一份协议或合同,具有明确的法律效应,可以作为日后出现纷争的法律凭据。同时,由于口头贸易洽谈的方式受到时间和空间的限制,使用信函进行沟通更加省时省力,也不会随着时间的流逝而消失,因此,韩语商务信函具有可靠性、便捷性的功能特征。

另一方面,商务韩语信函也是树立企业形象、建立和拓展业务的重要手段。一个企业在国际上的信誉和形象,不仅靠自身产品的质量等硬件设施,同时还要通过商务信函这种代表形象、传递友谊的“软件”设施来树立。一封语言得体、不失礼节的商务信函是对整个企业的长远发展起着至关重要的作用<sup>[2]1</sup>。

## 二、礼貌原则和礼貌策略的基本认识

礼貌原则是一篇成功的韩语商务信函不可缺少的原则之一,是商务信函的黄金原则。“礼貌、得体”是商务韩语信函的灵魂,礼貌性的语言对于信息的交流,意愿的表述等都起着至关重要的作用,礼貌原则决定了商务信函中的礼貌程度必然比普通信函要高,建立和保持商业信誉的目的也更明确。礼貌策略则是在人与人的交际中通过采用平和、谦虚的语气和态度等方式进行交流、交往以及各种商务活动的方法和手段。

韩国是一个深受儒教影响的国家,由儒教而培养起来的道德观、社会观在韩国人的精神世界中依然发挥着重要的支配作用。比如:长幼之序,孝道以及男女之别等等。韩国人崇奉宽和态度的民族精神造就了韩国人谦虚、礼貌的性格特征和积极乐观的处世态度,这些形成了韩国人在进行商务活动中特有的礼貌策略,这种礼貌策略归纳起来主要有:(1)谦虚的积极礼貌策略。积极主动表明说话人与听话人之间的共同点,满足听话人的需求。(2)谨慎的消极礼貌策略。强调说话人意愿的同时表明对听话人的尊重。(3)非公开礼貌策略。隐蔽的、不公开的、婉转的表达说话人的意愿<sup>[3]1</sup>。

## 三、礼貌策略在商务韩语信函写作中的有效运用

### (一) 鲜明的礼貌、委婉、谦虚的语气特征

在商务韩语信函中,礼貌策略首先体现在语气态度上,乐观礼貌的语气使人心情舒畅,无论是对对方提出的条件进行肯定还是质疑、感谢或是歉意、接受或是拒绝都要选择使用积极礼貌的语气,这样不会伤害到对方的情绪和面子,有利于贸易的达成和继续保持良好的贸易关系。

#### 1. 礼貌的语气特征多在信函开头和结尾中体现

##### (1) 开头与结尾称谓

존경하는……께 致尊敬的……

담당자 귀하 负责人亲启。

……올림 ……呈上。

##### (2) 问候语

안녕하십니까? 您好。

그 동안 안녕하십니까? 近来好么?

귀사의 일익번창을 기원합니다. 祝贵公司生意兴隆。

말씀 드립니다. 敬启者。

이상입니다. 此致。

잘 부탁드립니다. 请多指教。

감사합니다. 谢谢。

많은 협조를 부탁드립니다. 希望多多合作。

귀사의 답변을 기다리겠습니다. 期待贵方的回复。

답장해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 如能给予回复将会不胜感激。

다시 한 번 감사드립니다. 再次感谢。

#### 2. 委婉的语气特征多在信函正文中体现

……시기 바랍니다. 希望……

……에 감사드립니다. 感谢……

……부탁드립니다. 拜托……

……수 있으리라 믿습니다. 坚信能够……

……희망으로……以……的希望……

유감스럽게……遗憾……

……덕분에 多亏了……

……하는 것이 좋을 겁니다. ……会很好。

하여 실례를 무릅쓰고……多有冒犯……

3. 谦虚的语气特征多以使用程度副词来体现

잘 (好好地): 잘 받아 보았습니다. 已收到……

다만 (仅仅, 只是): 다만 유감스럽게……只是对于……有些遗憾。

매우 (很): 매우 큰 관심을 가지고 있습니다. 很感兴趣。

대단히 (相当): 대단히 감사하겠습니다. 非常感谢。

삼가 (敬, 谨): 삼가 부탁드립니다. 拜托了。

즉각 (立即): 우리에게 만족스럽지 못한 점이 있으면 즉각 우리 측에 통지해 주시기 바랍니다. 如果有不满意的地方请立即告知。

반드시 (一定): 우리는 반드시 바로 잡고, 이후 더욱 잘 할 것입니다. 我们一定矫正, 以后会做得更好。

还有许多副词, 如: 즉시 (立即)、아마 (可能)、만약 (万一, 如果)等在韩语信函中都能起到弱化和缓和说话人语气, 减弱威胁对方面子行为的作用。

## (二) 规范、正式的词汇特征突出

礼貌策略在商务韩语信函里的运用还体现在词汇的使用上。积极礼貌策略和消极礼貌策略兼顾问词的“精准”和“清晰”。使用贸易专业词汇, 引用大量外来语词汇和简洁的行业缩略术语, 充分体现了用词规范、正式的特点。

### 1. 贸易专业词汇的使用

在国际商务韩语信函中, 运用了大量的专业性词汇和短语, 这些词汇和短语在一般的韩语信函中很少见到, 出现在贸易信函中, 代表着独特的意思, 用以描述进出口业务, 专业性极强。如: 매수인 (买方), 매도인 (卖方), 청약 (发盘), 반대청약 (还盘), 청약자 (发盘方), 피청약자 (还盘方)等, 这些词汇只出现在商务韩语信函中, 作为专业术语使用。

还有一些词汇, 是从普通词汇中发展而来, 但是在商务韩语信函中被赋予了新的词义, 如: 조회一词的基本含义是“询问”, 在商务信函中, 该词的意思是“询盘”“询价”, 是指交易的一方

准备购买或者出售某种商品的人向潜在的供货人或买主探寻该商品的成交条件或交易的可能性的业务行为。추심一词的基本含义是“追寻、查找”的意思, 在商务信函中, 该词的意思是“托收”, 是出口商为向国外进口商收取货款, 开具汇票委托出口地银行通过其在进口地银行的联行或代理行向进口商收款的一种结算方式。취급하다는基本意思是“处理, 办理”, 而在商务信函的某些句子中就是“经营”的意思。如: 당사는 중국에서 농산물을 취급하는 수출입 회사입니다. 意思是“我公司是在中国经营农产品的进出口公司。”

### 2. 使用大量外来语词汇

在韩语中, 有很多是来自英语的外来语, 这些外来语中有的被用于商务信函中, 代表特有的商务含义, 它们往往有自己韩语的固定说法, 但是在信函的书写中还是多以外来语的形式出现。如: 오퍼 (offer), 在韩语中对应的单词为 청약; 펴 오퍼 (firm offer), 在韩语中对应的单词为 확정 청약, 카운터 오퍼 (counter offer), 在韩语中对应的单词为 반대 청약, 샘플 (sample), 在韩语中对应的单词为 견본, 리스트 (list) 在韩语中对应的单词为 가격표, 커미션 (commission), 在韩语中对应的单词为 수수료。

### 3. 行业缩略语的使用

商务缩略语源于国际行业惯例和约定, 是在长期的贸易实践基础上逐渐产生的。商务韩语信函中使用的行业缩略语也是来自这些国际上通用的英文缩略语。这些缩略语的使用使信函更简洁、精炼、易懂, 从而有助于交易双方提高工作效率。如: L/C (letter of credit 信用证); FOB (free on board 离岸价); T/T (telegraphic transfer 电汇); B/L (bill of lading 提单); D/P (documents against payment 付款交单)等。

(三) 句式使用中复句、祈使句和陈述句的句式特征明显

礼貌策略还体现在商务韩语信函正文的句式使用中。复句、祈使句和陈述句的使用不仅能委婉的表达出说话人的意图, 也可以尽可能地满足听话人的合理需求。

对韩贸易信函的正文中, 最常见的句式是祈使

句式中表示假设关系和因果关系的复合句式。有的贸易信函中会连续出现多个“请……”的祈使句式,韩语表达为“……기 바랍니다.”例如:

지금이나 혹은 앞으로를 막론하고 귀측에서 우리에게 만족스럽지 못한 점이 있으면 즉각 우리 측에 통지해 주시기 바랍니다. .... 우리가 보내 드리는 피드백 의견표를 이용하여 물건에 대한 귀측의 만족도를 조사한 후 계속 찾아 주실 수 있는지 여부를 알려 주시기 바랍니다 .... 회답해 주시기 바랍니다.

译:无论是现在或将来,对我方有不满意的地方请立即告知。……请贵方使用我方寄送的反馈意见表对物品进行满意度调查反馈后告知我方是否继续合作。……请给予回复。

在上述段落中,出现三处“请……”的祈使句式,可见在商务韩语信函中,“请……”的祈使句式是被频繁使用的句式。如果上面的句子变成了没有“请”的命令句,语气就会变得十分强硬,

结果就会导致收信人的面子受到威胁。又如:

만약 매 무늬마다 최소 주문가능 수량을 3000YD 야드로 줄여 주신다면 인조견사의 상당한 수요가 카텐용이기 때문에 아마상당 주문이 나오리라고 봅니다.<sup>[1]24</sup>

译:如果每种花纹的最低订购量降至3000码的话,我们可能会订购一定数量的人造丝用于生产窗帘。

在上面的段落中,只有一个复句,其中用“다면”表达了假设的条件,用“기 때문에”表达了因果的关系。复句的使用不仅能够将说话人的意图清楚清晰的表明,又以非公开策略故意模糊自己的言语行为,让听话人去决定怎样理解它的含义。

总之,商务韩语信函的写作离不开礼貌原则和礼貌策略。掌握礼貌原则并合理、准确的使用礼貌策略才是完成一篇上乘商务韩语信函的根本。同时也有利于提高自身的商业形象,促进中韩贸易活动顺利开展。

#### 参考文献:

- [1] 周佳欣, 廉光虎. 经贸韩国语 [M]. 北京: 世界图书出版公司北京公司, 2008.  
[2] 郑卫, 汪文格. 礼貌与商务英语信函中礼貌的表现 [J]. 云梦学刊, 2002, 23 (3): 1.  
[3] LEECH. Principles of Pragmatics [M]. London: Longman, 1983.

(责任编辑: 王 芳)

## Application of Politeness Strategies in Korean Commercial Letter Writing

LI Xiao - qing

(College of Korean Languages, Eastern Liaoning University, Dandong 118001, China)

**Abstract:** As the economic globalization and China's market economy develop, many Chinese companies begin to do business with Korean people. As an important means of communication, commercial letters in Korean plays an important role in these business activities. This article analyses the application of politeness strategies in business Korean letters writing and put forward the view that good use of politeness strategies will be very important to optimize the communication effect and promote the development of China and South Korea international business activities quickly and healthily.

**Key words:** commercial letter in Korean; politeness strategy; business communication