

NHỮNG ĐIỀU CHÚ Ý KHI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI **TIẾNG ANH**

*L.GARTSIDE.

*LÊ ANH DŨNG tuyển dịch.

LỜI GIỚI THIỆU.

PTKT(1-90) ĐÃ GIỚI THIỆU CÁCH TRÌNH BÀY THƯ TÍN (LETTER LAYOUT). KỲ NÀY, GIỚI THIỆU THÊM NHỮNG ĐIỀU CẦN CHÚ Ý KHI VIẾT THƯ THƯƠNG MẠI TIẾNG ANH. MỤC NÀY ĐƯỢC ĐĂNG THƯỜNG XUYẾN NHIỀU KỲ, DỊCH VÀ TUYỂN CHỌN TỪ QUYỂN MODERN BUSINESS CORRESPONDENCE CỦA L.GARTSIDE (HONG KONG : PITMAN, 1986)

THƯ TÍN CỦA MỘT CÔNG TY THƯỜNG LÀ PHƯƠNG TIỆN CHỦ YẾU, VÀ ĐÔI KHI LÀ PHƯƠNG TIỆN DUY NHẤT, ĐỂ THIẾT LẬP CÁC QUAN HỆ BUÔN BÁN VỚI THẾ GIỚI BÊN NGOÀI. VÌ VẬY, SỰ QUAN TRỌNG HÀNG ĐẦU CHÍNH LÀ CÁC LÁ THƯ ĐƯỢC GỒI ĐI NÊN TẠO ĐƯỢC ẤN TƯỢNG TỐT. NẾU MUỐN ĐẠT ĐƯỢC MỤC ĐÍCH NÀY, THƯ TỬ PHẢI ĐƯỢC TRÌNH BÀY HẤP DẪN, KHÔNG PHẠM CÁC LỖI VỀ NGỮ PHÁP, CÁCH CHẤM CÂU, LỖI CHÁNH TẢ. NHỮNG TIÊU CHUẨN CAO VỀ THƯ TÍN GỢI CHO NGƯỜI TA NHỮNG TIÊU CHUẨN CAO VỀ SỰ PHỤC VỤ, VÀ MỘT LÁ THƯ ĐƯỢC ĐÁNH MÁY TỐT TRÊN GIẤY LOẠI TỐT CÓ THỂ SẼ DẪN ĐƯỜNG ĐUA ĐẾN MỘT QUAN HỆ BUÔN BÁN QUAN TRỌNG.

HÃY VIẾT TỰ NHIÊN

Trong tất cả các loại hình viết lách, viết thư có lẽ là loại tự do nhất và dễ chịu nhất. Khi bạn được yêu cầu viết về một đề tài cho sẵn bạn có thể lúng túng vì các ý tưởng chẳng chịu nảy ra. Với thư tín không như vậy, thư tín thực sự là một "mẫu đối thoại qua bưu điện". Bạn sẽ không viết thư nếu bạn chẳng có gì để nói, và nếu trong thư bạn viết càng giống với cách nói chuyện khéo léo chừng nào thì lá thư của bạn càng hay chừng đó. Thật vậy, một cách kiểm tra xem lá thư dở hoặc hay là bạn tự hỏi xem khi đọc thư đó qua điện thoại thì lời vẫn có vấn đề còn tự nhiên không. Nếu nó tự nhiên thì lá thư có thể hay. Bạn có nói qua điện thoại như vậy không ?

- I have received your communication of the 15th. (Tôi đã nhận được thông đạt ngày 15 của ông).

- I am in receipt of yours of the 15th, for which I thank you. (Tôi đã nhận được thư ngày 15 của ông, và tôi cảm ơn ông về việc đó).

Đĩ nhiên bạn chẳng đời nào nói thế. Vậy thì tại sao bạn viết thư kiểu đó ? Tại sao bạn không viết hoàn toàn đơn giản như sau :

- Thank you for your letter of the 15th. (xin cảm ơn ông về lá thư ngày 15 của ông).

Đối với thư thương mại, phong cách viết đòi hỏi bạn dùng tiếng Anh đơn giản, minh bạch rõ ràng như khi bạn nói chuyện với một người lạ. Một khi bạn nghĩ tới lá thư như một công trình văn chương thì bạn không còn tự nhiên được.

Khi viết một thư thương mại bạn có thể theo một trong ba cách sau :

(a) Xưng hô Tôi (I), nếu bạn giữ một chức vụ có thẩm quyền, như vậy trong thư bạn tường thuật những việc làm và những quan điểm của bản thân bạn. Thí dụ :

- I am sorry to learn from your letter of the 10th that some of the

records supplied to your Order No. 572 were damaged when they reached you. In the circumstances you mention I will certainly arrange for replacement of those damaged.

- Tôi lấy làm tiếc khi biết qua thư ngày 10 của ông là một số đĩa hát được cung cấp theo Hợp đồng Số 572 của ông đã hư hỏng khi chúng đến chỗ ông. Theo tình huống ông đề cập tôi chắc chắn sẽ thu xếp để thay thế những đĩa bị hỏng.

(b) Xưng hô Chúng tôi (We), nếu bạn giữ một vai trò thuộc cấp. Với cách này khi gắn liền bản thân bạn với toàn thể công ty bạn làm cho lá thư của mình có được cái vẻ đầy đủ thẩm quyền. Thí dụ :

- We are sorry to learn from your letter of the 10th (...). In the circumstances you mention we are arranging to replace those damaged.

- Chúng tôi lấy làm tiếc khi biết qua thư ngày 10 của ông (...). Theo tình huống ông đề cập chúng tôi đang thu xếp để thay thế những đĩa bị hỏng.

(c) Không xưng hô Tôi hay Chúng tôi (impersonal). Thí dụ :

- The fact that some of the records supplied to your Order No.572 were damaged when they reached you is regretted. In the circumstances you mention arrangements are being made to replace those damaged.

- Sự kiện một số đĩa hát được cung cấp theo Hợp đồng Số 572 của ông đã hư hỏng khi chúng đến tay ông thực đáng tiếc. Theo tình huống ông nêu, những sự thu xếp đang được thực hiện để thay thế những đĩa bị hỏng.

Phong cách này lạnh nhạt và cách biệt với người đọc thư. Nó thiếu cái giọng ấm áp và thân mật để tạo nên các mối quan hệ buôn bán tốt. Vì lẽ này, trong thư thương mại cách xưng hô Tôi hay Chúng tôi thường được ưa chuộng hơn. Tuy nhiên bạn có thể phối hợp ba cách

(a), (b), và (c) trong cùng một lá thư. Thí dụ :

- We are sorry to learn from your letter of the 10th that some of the records supplied to your Order No.572 were damaged when they reached you (cách b). In the circumstances you mention arrangements are being made to replace those damaged (cách c).

- Qua lá thư ngày 10 của ông chúng tôi lấy làm tiếc khi biết rằng một số đĩa hát được cung cấp theo hợp đồng số 572 của ông đã hư hỏng khi chúng đến chỗ ông. Theo tình huống ông nêu, những sự thu xếp đang được thực hiện để thay thế những đĩa bị hỏng.

- Dear Sir

I am sorry we cannot send you immediately the catalogue and price list you ask for in your letter of 12th October (cách a). Supplies are expected from the printers in two weeks' time (cách c), and as soon as we receive them we will send you a copy (cách b).

Yours faithfully

- Thưa Ông

Tôi lấy làm tiếc là chúng tôi không thể gửi ngay cho ông bản catalogue và biểu giá mà ông yêu cầu trong thư ngày 12 tháng 10. Hy vọng nhà in sẽ cung cấp trong hai tuần nữa, và ngay khi nào chúng tôi nhận được hàng chúng tôi sẽ gửi ông một bản.

Trân trọng kính chào Ông

THƯ RIÊNG VÀ THƯ THƯƠNG MẠI

Nói cho rộng, thư tín có hai loại: thư riêng và thư thương mại. Thư thương mại không những chỉ liên quan tới đời sống công nghiệp và buôn bán mà còn liên quan tới phương diện buôn bán của đời sống riêng tư : mua nhà, bảo trì tài sản, thuê các dịch vụ phụ giúp cho gia đình, bảo hiểm tài sản, thuế má, mua đồ dùng cá nhân và hàng gia dụng, xin việc làm, v.v... Thư riêng liên quan tới các vấn đề có tính cách gia đình, bạn bè, các quan hệ xã hội, v.v...

Sự phân biệt rõ rệt giữa thư thương mại và thư riêng không được nói cụ thể. Nhưng thường thì một thư thương mại có một vai trò riêng trong một nghiệp vụ kinh doanh, nó được viết để đạt tới một mục đích nhất định và thường làm phát sinh các nghĩa vụ pháp lý. Đối với thư riêng điều cốt yếu là lời văn phải suông sẻ và thân mật, giống như khi đối thoại với người quen. Nhưng thư thương mại đòi hỏi một ngôn ngữ chính xác, một giọng văn nghiêm túc, có vẻ trang trọng hơn ngôn ngữ trong thư riêng. Nói khác đi, thư thương mại cần một phong cách khác hơn, nhất là phải có sự rõ ràng chính xác. Về phương diện khác, thư riêng cần một phong cách phù hợp với văn nói mà phong cách này không thích hợp cho thư thương mại.

Đối với thư thương mại người ta dùng máy đánh chữ, các bản phụ của lá thư gửi đi được lưu trữ vào hồ sơ. Mặc dù ngày nay máy đánh chữ ngày càng phổ thông cho thư riêng, vẫn không phủ nhận rằng lá thư viết tay dù sao cũng thân mật, có nhân cách, ấm áp, và thành thật hơn. Vì vậy đối với các thư riêng ngắn, tốt hơn nên viết tay, nhất là những thư cảm ơn, thư chúc mừng, thư thăm hỏi, và thư chia buồn.

Ngoài các điều nói trên, thư riêng và thư thương mại không khác biệt nhau theo bất kỳ phương diện cốt yếu nào. Cả hai đòi hỏi tiếng Anh tốt. Có người cho rằng để có cái vẻ thương mại, thư thương mại phải có một loại tiếng Anh đặc biệt và họ sử dụng những kiểu nói vô nghĩa như : I have to inform you (tôi phải thông báo cho ông). We beg to acknowledge (chúng tôi xin báo tin). Các kiểu nói như thế vừa không cần thiết vừa không hấp dẫn.

Ngược lại thư thương mại cũng có hai loại : thư bình thường và thư đặc biệt. Thư bình thường đã có sẵn một công thức, kiểu mẫu quen thuộc để mô phỏng theo, và công ty thường giao luôn cho thư ký đánh máy tự đảm trách. Thư đặc biệt đòi hỏi người viết kiến thức đặc biệt,

biết trình bày sự việc hợp lý (lô-gíc để đảm bảo sự rõ ràng, biết dùng từ ngữ cẩn thận để thư có giọng văn đúng đắn. Thư loại này có thể được soạn thử ra nháp sau khi cấp lãnh đạo đã có chỉ dẫn những điểm cần thiết phải nêu trong thư. Thư qua trọng thì có thể cần cả một cái sườn (dàn bài) trước khi viết nháp, sau đó trình cấp lãnh đạo xem xét, sửa chữa cẩn thận rồi mới giao cho thư ký đánh máy.

NHỮNG KIỂU NÓI CẦN TRÁNH

Thư thương mại đôi khi phải cần dùng những thuật ngữ riêng của nghề buôn bán, nhưng những kiểu nói này phải có ý nghĩa chính xác được thời đại chấp nhận, và hiểu giống nhau. Đừng dùng những lời làm người đọc hiểu lầm. Như vậy bạn được dùng những thuật ngữ nghề nghiệp như :

- C.I.F. (bao gồm giá hàng, tiền bảo hiểm, tiền cước chuyên chở cost of the goods, cost of their insurance, cost of their transport or freight).

- E.&O.E. (Errors and omissions excepted : nghĩa là người bán chịu sửa chữa bất kỳ lỗi lầm nào cả trong hoá đơn).

Ngoài những thuật ngữ có tính cách như vậy, thư thương mại bao giờ cũng cần thứ ngôn ngữ thông thường chuẩn mực trong đàm thoại. Ngày nay, bạn nên tránh tất cả những kiểu nói cầu kỳ dù đã có thời người ta đã viết như thế. Thư thương mại hiện đại không chấp nhận những thứ tàn dư đó, thí dụ :

- herewith (kèm theo đây) aforesaid (đã nói trên), furthermore (hơn nữa), whereas (trong khi mà) undermentioned (đề cập dưới đây) inasmuch (bởi vì), valued favours (những ân huệ quý báu), esteemed enquiries (những yêu cầu cao quý) enclosures herewith (đính kèm theo đây), etc.

LAD

(Tuyển dịch, sách đã dẫn, chương 11, tr.171-175)

PHÁT TRIỂN KINH TẾ