



РОМАНО-ГЕРМАНСКАЯ ФИЛОЛОГИЯ

УДК 080

ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА, УЧАСТВУЮЩИЕ В ФОРМИРОВАНИИ ПРАГМАТИЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА (НА МАТЕРИАЛЕ ФРАНЦУЗСКОГО И РУССКОГО ЯЗЫКОВ)

LANGUAGE MEANS OF PARTICIPATING IN THE FORMATION OF PRAGMATIC POTENTIAL BUSINESS LETTERS (BASED ON THE FRENCH AND RUSSIAN LANGUAGE)

Ж. Багана, Е.Л. Кукова
J. Baghana, E.L. Kuksova

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Россия, 308015, г. Белгород, ул. Победы, 85*

Belgorod National Research University, 85, Pobeda Str., Belgorod, 308015, Russia

E-mail: baghana@bsu.edu.ru, kuksova@bsu.edu.ru

Аннотация. В статье описываются языковые характеристики деловой корреспонденции на французском и русском языках, формирующие ее прагматический потенциал. Дается детальное описание каждой языковой характеристики делового письма, указывается степень ее проявления в данном жанре.

Abstract. This article presents particularities of language of the business correspondence in French and Russian languages that form its pragmatic potential. A detailed description of the linguistic characteristics of business letters is given in this article.

Ключевые слова: прагмалингвистика, функциональная стилистика, теория речевых коммуникативных актов, деловое письмо.

Keywords: pragmalinguistics, functional stylistics, speech act theory of communication, business letter.

Деловое письмо – это текст, цель которого передать информацию от адресанта адресату, представляя получателю в письменной форме комплекс идей и размышлений. Деловое письмо обладает коммуникативной направленностью, а, значит, является разновидностью речевого акта. Речевой акт, как пишет Н.Д. Арутюнова, – это отдельный акт речи, который в нормальных случаях представляет собой двусторонний процесс порождения текста, охватывающий говорение и протекающие параллельно и одновременно слуховое восприятие и понимание услышанного [Арутюнова 1998: 412-413]. При письменном общении речевой акт охватывает писание и чтение (зрительное восприятие и понимание) написанного. Отметим, что участники общения могут быть отдалены друг от друга во времени и пространстве.

Прагматический потенциал делового письма, по нашему мнению, сосредоточен в его целевой и коммуникативной направленности, которая предполагает передачу и разъяснение в письменной форме определённой информации реципиенту, затрагивающей их деловые, партнерские и личные интересы и ценности. Через деловое письмо коммуниканты стараются оказывать воздействие друг на друга, манипулируя сознанием вызывать ту или иную реакцию, реализуя запланированные заранее прагматические установки.

Составитель делового сообщения всегда подбирает языковые средства таким образом, чтобы оказать определенное воздействие на реципиента, вызвать у него ту или иную вербальную или невербальную реакцию, полезную для достижения поставленных целей. Таким образом, языковое оформление делового письма играет важную роль в формировании прагматического потенциала деловой корреспонденции.

Язык делового общения в России и Франции обладает рядом общих стилистических черт в языковой организации текста письма. Официальность является основным языковым параметром языка делового общения как в русском, так и во французском языках. Выступая в роли деловой основы отношений коммуникантов, официальность отражается в подчеркнута вежливой манере общения. В

первую очередь официальность проявляется в обращении (фр. *formule d'appellation*) и в формулах вежливости начальной и заключительной (фр. *formule de politesse* и *formule d'attaque*), например:

Monsieur/Messieurs (nom/position),

Madame/ Mesdames (nom/position),

Messieurs et Mesdames,

Уважаемый г-н (имя/должность)!

Уважаемая г-жа (имя/должность)!

Nous vous prions de croire à nos sentiments les meilleurs.

Veillez agréer, Monsieur, l'hommage de mon profond respect.

С уважением,

С надеждой на продуктивное сотрудничество,

В условиях исключительно уважительного отношения между коммуникантами допускается обращение только в форме 2-го лица множественного числа в русском и французском языках:

Je vous prie de bien vouloir m'adresser, à la clôture définitive de mon compte, le relevé exact de sa position.

Nous vous serions reconnaissants de prendre en considération notre demande.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez sur nos produits...

*Подтверждаем с благодарностью получение **Вашего** запроса и сообщаем...*

*Благодарим **Вас** за интерес, проявленный Вашим предприятием...*

***Вашему** вниманию предлагается (наименование продукции) в количестве, соответствующем...*

В русском и французском языках официальность стиля достигается также за счет использования специфической лексики, которая носит юридический, дипломатический, финансово-экономический и др. характер:

Marchandise, f – товар;

Tarif, m – тариф;

Frais, m, pl – затраты;

Rapne, f – неисправность;

Papier (f) bancable – ценная бумага, принимаемая к оплате банком;

Parité (f) des monnaies – валютный паритет.

В отличие от русского языка французский язык делового общения, как отмечает Н.В. Вострикова, не всегда стремится к краткости изложения и, даже напротив, добавляет избыточности выражения, что придает французскому деловому письму куртуазный тон [Вострикова 2004: 59], например:

Nous nous trouvons dans l'obligation = Nous devons;

Nous sommes dans l'impossibilité de pouvoir = Nous ne pouvons pas.

Рассмотренные нами примеры доказывают, что французское деловое письмо богато перифразами, которые проще было бы заменить на их эквиваленты. Однако перифразы придают сообщению более возвышенный и учтивый тон, пытаясь завуалировать и смягчить прямое выражение желаний и просьб или неприятное известие от адресанта.

Явление официальности делового письма тесно связано со стандартизацией, так, что многие отмеченные нами параметры официальности текста делового письма имеют к ней прямое отношение.

Стандартизация подразумевает строгое следование нормам и правилам делового языка, поэтому стандартизация затрагивает все уровни организации текста делового письма, начиная от модели содержания текста сообщения, заканчивая языковыми средствами наполнения этой модели.

Стандартизация деловых писем также отражена на всех языковых уровнях: лексическом, синтаксическом, морфологическом и т.п., что говорит о большой стабильности данной коммуникативной единицы. Так, например, на лексическом уровне о стандартизованности делового сообщения свидетельствует частое употребление терминов:

demandeur (m) , poursuivant (m) – истец;

defendeur (m) – ответчик;

procès-verbal(m) – протокол;

contrepartie (f) d'une monnaie – база денежной эмиссии;

demande (f) effective – фактический спрос.

Использование терминов в тексте деловой корреспонденции – неотъемлемая его особенность, однако точность восприятия терминов в деловом письме достигается только в прагмалингвистическом контексте, который снимает многозначность терминованных единиц:

Madame, Monsieur,

*Soucieux de satisfaire au mieux mes clients, nous nous devons de vous signaler que plusieurs clients se sont plaints de la qualité médiocre de vos **articles**.*

En effet, la dernière commande que nous vous avons passée était d'une qualité bien inférieure à ce que vous nous aviez habitués.

Sûrs que notre courrier retiendra toute votre attention, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.



В данном случае слово «*article*» употреблено в значении «*товар*». В рамках выше представленного письма, невозможно дать иную интерпретацию этой лексической единице, в то время как в ином контексте слово «*article*» приобретает иной смысл, например:

Chers Messieurs,

Compte tenu de l'article 7 du Code des douanes, nos marchandises sont fortement taxés. Les prélèvements et taxes diverses applicables à l'importation représentent plus de 20 % de leur valeur.

En ce cas nous sommes au regret de vous annoncer que nous ne pouvons vous envoyer les matériels aux délais réglés. Il vous faut payer 20% de taxes de douane sous 48 heures sinon nous serons obligés d'annuler la commande.

En vous remerciant de l'intérêt que vous portez sur nos produits, nous vous prions de croire à nos sentiments distingués.

Как показывает второй пример, слово «*article*» несет в себе совершенно иное значение. В данном контексте речь идет о «*статье*» № 7 закона о таможене, в соответствии с которым за транспортировку товаров следует оплатить пошлину в объёме 20% от стоимости заказа.

Рассмотрим примеры многозначности терминированных единиц в русском языке:

Многоуважаемый клиент!

Как Вы знаете, наша компания, ООО «Вебтехнолоджи», работает над развитием сайта Вашей фирмы.

Предлагаем Вам новейшую услугу: повышение конверсии сайта, которая увеличит эффективность Вашего электронного ресурса.

Нормальной считается конверсия 1%, это значит, что из 100 целевых посетителей сайта 1 совершает действие, обозначающее покупку (это может быть что угодно – заказ товара в интернет-магазине, телефонный звонок, регистрация, подписка). Мы же предлагаем Вам повысить конверсию до 3-4% и более. (...)

С уважением,

(подпись)

В рассмотренном нами примере в качестве многозначного термина выступает слово «*конверсия*». В данном контексте данная терминированная единица имеет следующее значение: это отношение числа посетителей сайта, выполнивших на нём какие-либо целевые действия (скрытые или прямые указания рекламодателей, продавцов, создателей контента – покупку, регистрацию, подписку, посещение определённой страницы сайта, переход по рекламной ссылке), к общему числу посетителей сайта, выраженное в процентах.

Рассмотрим, как ведет себя термин «*конверсия*» в ином контексте:

Уважаемые господа!

Профиль нашей компании NCE (Newport Convertible Engineering, ранее известной также как NCC и NSC) занимается штучной переделкой автомобилей с закрытыми кузовами в кабриолеты. За тридцать лет работы на нашем счету уже десятки проектов: хэтчбеки Scion iQ, седаны Mercedes S-класса, купе Nissan GT-R, внедорожники Hummer и Toyota Land Cruiser, а также экзотические «неоклассики» Zimmer.

Имеем честь вам сообщить о создании кабриолета на базе гибридомобиля Cadillac ELR в открытую версию для электрокара Tesla Model S. Причем этот проект обещает стать для компании самым масштабным и, возможно, превратит производство из штучного в мелкосерийное.

Цена конверсии составит 29 тысяч долларов за Model S с мягким верхом и 49 тысяч долларов – с жесткой складной крышей. Планируемая стоимость автомобиля с учетом цены базовой Теслы составит в среднем 64 тысячи долларов.

Причем конверсия электрохэтчбека в кабриолет не потребует серьезного вмешательства в архитектуру автомобиля – по идее, платформа Теслы с «несущей» панелью пола, вмонтированной в нее батареей и собранными на подрамниках подвесками и электромоторами допускает использование различных типов кузова. (...)

С уважением,

(подписи)

В приведенном нами примере термин «*конверсия*» имеет совершенно иное значение, а именно: переделка, преобразование.

Данные примеры подтверждают значимость знания контекста, в котором функционирует терминированная единица.

Также, чтобы не допустить инотолкования, в тексте деловых писем на русском и французском языках используются общеупотребительные слова с нейтральной стилистической окраской, например:

avion, m – самолет;

courrier, m – курьер;

informer – информировать;

proposer – предлагать;

choisir – выбирать;

trouver – находить;

remercier – благодарить.



Таким образом, стандартизованность делового письма в России и Франции проявляется в использовании терминированных и общеупотребимых нейтральных языковых единиц, которые наполняют семантическую модель делового сообщения.

Стандартизация языка деловой корреспонденции, по мнению М.В. Колтуновой, обеспечивает коммуникативную точность тексту письма, что придает ему юридическую силу. Поэтому любое выражение должно иметь только одно значение и толкование [Колтунова 2000: 13].

Явление точности в деловом письме отражается на двух уровнях в тексте делового письма: языковом (лексико-семантическом) и организационном (текстовом).

Чтобы достичь точности в тексте делового письма на лексико-семантическом уровне, как в русском так и во французском языках, приходится прибегать к повторам лексических единиц в рамках одного или двух, рядом стоящих предложениях, например:

*При предварительной оплате **заказчик** обязан в трехдневный срок со дня оплаты вручить **исполнителю** заверенную банком копию платежного документа или известить его телеграммой. При невыполнении **заказчиком** требования настоящего пункта **исполнитель** вправе по истечении десяти дней со дня подписания договора реализовать товар.*

Madame, Monsieur,

*Le (date), j'ai subi le **sinistre** suivant : (la nature du sinistre concerné). Il a été démontré que le **sinistre** s'est déroulé de la manière suivante: (...). Ce **sinistre** a eu pour conséquence directe les dommages suivants: (...).*

Наши примеры подтверждают, что данное явление наблюдается как в русском, так и во французском языках. В условиях обыденной коммуникации повторы рассматриваются как речевое излишество, но в языке документов они выступают в роли стилистической черты синтаксической и текстовой организации.

Подробность и точность изложения в официально-деловом стиле сочетается с аналитизмом выражения действий, процессов в форме отглагольного существительного:

дополнять = вносить дополнения;

поручать = давать поручения;

отвечать = нести ответственность;

уточнять = вносить уточнения;

платить = производить оплату;

pouvoir = être en mesure;

contacter = prendre contacte;

consentir = donner son accord;

devoir = être dans l'obligation.

Как показывают примеры, наличие аналитических эквивалентов глаголов в языке деловых писем свойственно в одинаковой степени русскому и французскому языку. Аналитическим глагольным конструкциям чаще отдается предпочтение в силу однозначности их восприятия, поэтому в тексте делового письма они выступают в роли клише, готовых моделей речевого поведения в конкретных ситуациях делового общения.

Употребление шаблонов и клишированных формулировок неотъемлемая часть деловой письменной речи в русском и французском языках. Условия их употребления определены тематическим кругом делового сообщения, и ситуации их применения однотипны. Клишированные конструкции отличаются высокой устойчивостью, их понимание не затруднено в силу их однозначности и точности, что экономит время при составлении делового письма.

Помимо аналитических глагольных конструкций к клише мы относим канцеляризмы, представляющие собой:

1. Составные термины: *zone (f) sous douane – зона таможенного досмотра, itinéraire (m) direct – прямой маршрут, issue (f) du contrat – расторжение договора, isolement (m) économique – экономическая изоляция, investissement (m) de portefeuille – портфельные инвестиции (не дающие права контроля деятельности акционерного общества);*

2. Фиксированные именные и отыменные построения: *à la conclusion du rapport – в заключение отчета, conformément à la décision acceptée – согласно с принятым решением, à l'avenir jusqu'à l'ordre particulier – впредь до особого распоряжения;*

3. Синтаксические глагольно-именные конструкции: *prendre en considération – принять во внимание, mettre aux voix – поставить на голосование, porter à la connaissance de – довести до сведения.*

Отметим, что фиксированные именные и отыменные построения представляют собой унификацию грамматической структуры словосочетания и словоформы. Выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста. При этом в русском языке важно учитывать закреплённость производных предлогов за определенной падежной формой в именных и отыменных конструкциях, а во французском языке, в силу отсутствия падежных форм, важную роль играет верное применение предлогов. Синтаксические глагольно-именные конструкции во французском и русском языках создают жесткий текстовый каркас, проявляющийся во взаимообусловленности текстовых частей и фрагментов предложения.



Наряду с устойчивыми клишированными конструкциями тексту делового письма в России и Франции свойственно наличие штампов, «избитых выражений с потускневшим лексическим значением и стертой экспрессивностью» (Розенталь 1976: 86), например:

Nous avons le plaisir de vous annoncer...;
Nous avons le regret de vous faire savoir...;
Во исполнение Вашего поручения от (дата) докладываю...;
Согласно протоколу о взаимных поставках...;
В порядке оказания поддержки... .

Штампы употребляются трафаретно и передают мысль многословно, и в отличие от клише данные конструкции отличаются меньшей устойчивостью, хотя и считаются общепринятыми.

Наряду с языковой точностью важное место занимает коммуникативная нейтральность делового письма, которую часто называют безэмоциональностью.

Как отмечает Н.В. Вострикова, существует два вида эмоциональности:

1. Собственно эмоциональная, безоценочная информация, передающая собственно чувства, эмоции, настроения и т.п. автора посредством разнообразных языковых средств;
2. Эмоционально-оценочная информация, пропущенная сквозь призму человеческой психики и представленная в виде положительной или отрицательной эмоциональной оценки (одобрение, удовлетворение, пренебрежение и т.п.) [Вострикова 2004: 66].

В тексте деловой корреспонденции встречаются слова и выражения, внешне несущие эмоционально-оценочную окраску, однако, по сути, они являются псевдо-эмоциональными, поскольку они представляют собой жанровые штампы.

Во французском и русском языках данные выражения представлены в виде глагольных оборотов, выражающих эмоциональное поведение или окраску, эмотивный характер которых стерт. Как правило, обороты данного типа легко заменяются на нейтральные конструкции, например:

Nous avons le regret de vous annoncer = Nous vous annonçons;
Nous avons l'honneur d'accuser = Nous accusons;
J'ai le plaisir de vous présenter = Je vous présente.
Имеем честь Вам сообщить = Сообщаем Вам;
С радостью Вам представляем = Представляем Вашему вниманию.

Данные выражения носят подчеркнuto вежливый характер, а эмоциональная окраска стерта и не воспринимается адресатом.

Также к псевдо-эмотивным конструкциям в деловом письме можно отнести разнообразные формулы вежливости. Однако формулы вежливости представляют собой штампы в деловом письме, поэтому не несут эмотивной окраски. Так, например, для выражения сожаления в деловом письме на русском и французском языках употребляют следующие фразы:

Nous sommes au regret de;
A mon grand regret;
Nous déplorons le fait de...;
Nous sommes navrés de...
Разрешите выразить Вам мои глубокие соболезнования...;
Прошу принять мои глубокие соболезнования...;
Разделяю Вашу печаль...

Для выражения благодарности:

Je tiens a vous exprimer notre gratitude;
C'est vraiment gentil de votre part.
Благодарим Вас от всей души;
Я хотел бы выразить свою глубокую признательность.

Для выражения недовольства:

Nous sommes obligés de constater une grave erreur de votre part;
Мы заявляем Вам претензию по поводу.

Помимо рассмотренных нами выражений, которые носят псевдо-эмоциональную окраску, существует множество других, таких как, выражения удивления, радости, уверенности и т.п.

Интересно отметить, что в деловой корреспонденции, как в России, так и во Франции, в определенных случаях наблюдаются нарушения традиционной нейтральности. К таким случаям можно отнести ряд так называемых «проблемных писем», которые описывают сложную ситуацию между партнерами (письмо-рекламация, напоминание об оплате, претензии к качеству товара и т.п.):

Madame, Monsieur,
J'ai fait usage des services de La Poste pour l'envoi d'un colis le (date de l'envoi). Ce colis pesait 2 kg et était régulièrement affranchi au tarif en vigueur au jour de l'envoi, à savoir XXXX euros pour ce poids.
*Or, plus de 40 jours après la date de mon envoi, le colis n'est toujours pas arrivé à destination. **J'en suis très mécontent!***

Je souhaiterais donc formuler une réclamation auprès de La Poste afin d'obtenir une indemnité pour la perte de ce colis, ainsi que pour les préjudices consécutifs.

En effet, j'ai subi, du fait de cette perte, les dommages suivants:(...).

Le montant total de mon préjudice s'élève donc à XXXXX euros.

Tout ce qu'il me reste est de vous dire mon indignation. J'espère fermement que vous me proposerez, dans les plus brefs délais, une indemnisation susceptible de couvrir l'intégralité des prejudices subis du fait de la perte du colis que je vous ai confié.

Представленный выше пример представляет собой письмо-требование возмещения убытков, вследствие утери посылки почтой Франции. Адресант (клиент) прибегает к эмоционально-окрашенным выражениям, отмеченным в тексте письма жирным шрифтом. Данные выражения резко выделяются на фоне официального текста письма в целом. Также рассмотренный пример не имеет стандартной формулы вежливости в конце текста сообщения, что нарушает стандартную и традиционную модель содержания письма.

Рассмотрим пример эмоционально-окрашенного письма на русском языке:

Уважаемые господа!

При распаковке поставленного нам чая мы обнаружили, что его качество значительно ниже качества полученных образцов. Такое отношение к заказу клиента возмутительно и оскорбительно!

Прилагаемые образцы, отобранные из полученных нами образцов и из поставленных товаров, дадут Вам возможность убедиться, что наша претензия обоснована.

Мы готовы принять всю партию при условии скидки с цены в 10%.

Мы ждем немедленного ответа. *В противном случае мы будем вынуждены вернуть весь товар.*

С уважением,

Подпись

Представленное деловое письмо на русском языке содержит несколько эмоционально окрашенных выражений, однако на общем языковом фоне, внутри традиционной модели, оно не теряет своей официальности.

Рассмотренные примеры являются редкими исключениями, крайне редко встречаются в деловой коммуникации, что подтверждает правило безэмоциональности официальных писем.

Некоторые ученые выделяют безличность изложения, как стилевую черту делового письма. Действительно, наличие безличных предложений в деловом письме на русском и французском языках частое явление, например:

Il vous est nécessaire de nous confirmer la commande au cours de 48 heures.

Il vous sera présenté notre une nouvelle traite.

Vous neobходимо отправить заполненные бланки на адрес завода-производителя...

Вам также будет представлено новейшее оборудование, которое позволит снизить расходы на производство и улучшить качество продукции.

Данные примеры представляют собой безличные конструкции, которые, однако, не вызывают сомнений в авторстве описываемых действий. Отметим, что многие безличные обороты представляют собой клишированные выражения, которые заменяют личную конструкцию с целью смягчить подаваемую информацию, например:

Il vous faut = Vous devez;

Il vous est nécessaire = Vous êtes obligé;

Нам потребуется = Мы нуждаемся/хотим;

Вам необходимо = Вы должны.

Данные примеры ставят под вопрос наличие безличности в деловом письме, поскольку агент действия (лицо) зачастую бывает завуалировано, но легко обнаруживается при замене безличного предложения на его личный аналог.

Категория безличности также не может быть полностью реализована в деловом письме, поскольку адресант и адресат заранее известны. Именно между ними происходит коммуникативный акт в письменной форме, а, значит, они будут выступать в роли агентов действия в том или ином случае. Более того, существуют такие деловые письма, где вовсе нет безличных конструкций, например:

Madame, Monsieur le Prefet,

J'ai été verbalisé le (date), selon le procès verbal (numéro) que vous trouverez ci-joint.

Je ne conteste pas le bien-fondé de cette sanction, (indications sur les conditions de réalisation de l'infraction).

Cependant, je sollicite une mesure de bienveillance afin d'être exonéré du paiement de cette somme. En effet, ma situation personnelle est difficile causée de l'imputation importante sur le budget par rapport aux charges familiales dont vous trouverez les justificatifs ci-joints.

Vous remerciant par avance, de votre bienveillance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Prefet, l'expression de mes salutations distinguées.

В данном примере не замечено использование безличных конструкций, отчего выделение категории безличности как общестилистического параметра делового письма не оправдано в деловой корреспонденции на французском языке. Отсутствие безличности, однако, свойственно и письмам на русском языке, например:

Уважаемые господа!



Сообщаем, что мы получили партию наручных часов в количестве 2500 экземпляров, указанных в вашем счете № 244. Вместе с тем, мы вынуждены сообщить вам, что из 1000 дамских часов, оплаченных по вашему счету № 243, более 700 не отвечают предъявляемым требованиям. Мы обращались к ряду часовых мастеров с просьбой отремонтировать их, однако они не смогли этого сделать.

В связи с вышеизложенным, мы хотели бы выяснить возможность удержания стоимости этих 700 часов из вашего счета № 244 и вернуть часы обратно. Просим также сообщить, возможно ли заменить дефектные часы новой партией, которую мог бы проверить наш специалист.

Мы задержим ваш счет № 244 до получения от вас известий.

С уважением

Некоторым видам деловой корреспонденции во французском и русском языках свойственен предписывающе-долженствующий характер изложения, представляющий собой требования по соблюдению условий договоренностей (сделок):

Au cas où vous ne respecteriez pas les délais, nous serions obligés d'annuler la commande.

Вам предоставляется последний срок – самое позднее до 29 декабря 2013 г. Если в этот срок указанная сумма не будет выплачена, мы будем вынуждены предпринять меры в судебном порядке.

Отметим, что данная особенность свойственна не всем деловым письмам, а только тем, в которых адресант предъявляет претензию адресату, например, в письме-рекламации или напоминании об оплате.

В других же видах деловых писем частым способом выражения вежливой просьбы как в русском так во французском языках является условное наклонение (фр. *Conditionnel*):

*Je **souhaiterais** m'entretenir avec vous dans la perspective de revoir et réaménager l'échéancier prévu initialement.*

*Nous **serions** heureux de poursuivre nos relations d'affaires avec vous.*

Мы **были бы** признательны, если **бы** Вы **прислали** нам дополнительные рекламные буклеты в количестве 15 штук.

Нам **хотелось бы** уточнить данные грузового автомобиля и дату поставки.

Во французском языке подчеркнuto вежливый характер обращения передают обороты *bien vouloir faire qch* и *veillez faire qch* (дословно «захотите сделать что-то»):

***Veillez bien m'adresser** un relevé de compte indiquant le montant de mon solde dé finitif à la date de clôture.*

*Je vous prie donc de **bien vouloir délivrer** cette assignation à Monsieur/Madame (nom) demeurant au (adresse) afin de l'informer qu'une action en justice est engagée à son encontre et ce, 15 jours au moins avant la date de l'audience prévue le (date).*

Поскольку предписывающе-долженствующий характер соответствует не всем видам деловых писем, считаем нецелесообразным выделять его в общестилистические особенности официальной корреспонденции. Предлагаем относить данную стилистическую черту к частным характеристикам определенных видов деловой корреспонденции. Также предлагаем не считать безличность стилистической чертой делового письма в целом, отметим, что данное свойство присуще лишь отдельным предложениям внутри сообщения. К общестилистическим языковым параметрам делового письма мы относим официальность, стандартность, шаблонность, точность и безэмоциональность (нейтральность).

Являясь важной составляющей жанра делового письма, рассмотренные нами языковые параметры делового письма на французском и русском языках участвуют в формировании его прагматического потенциала. Реализуя коммуникативные интенции адресанта в письменной форме, языковые средства деловой корреспонденции осуществляют прагматическое воздействие на получателя информации, программируя у адресата определенное отношение к воспринимаемой информации.

Литература

Арутюнова Н.Д. Речевой акт [Текст] / Н.Д. Арутюнова // Языкознание. Большой энциклопедический словарь. – 2-е изд. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2000. – С. 412–413.

Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов [Текст] / О.С. Ахманова // – М.: Сов. энциклопедия, 1969. – 608 с.

Багана Ж., Лангнер А.Н. Le Français des Affaires. Деловой французский язык [Текст] / Ж. Багана, А. Н. Лангнер. – М.: Флинта: Наука, 2011. – 264 с.

Вострикова Н.В. Функционально-стилистические особенности французского коммерческого письма: дис. канд. филол. наук [Текст] / Н.В. Вострикова. – Пятигорск, 2004. – 168 с.

Resources juridiques et pratiques: Modèles de lettre et contrats gratuits [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.documentissime.fr/inscription/fin-inscription.php?docid=1323&doctype=modele> (дата обращения – 11.01.2017)