

泰昌五金贸易有限公司商务汉语应用现状研究

CHINESE USAGE FOR TRADING BUSINESS:
A CASE STUDY OF THAIPAT IMPORT AND EXPORT CO., LTD.

文锦珠

Kamonchanok Kanoknitanan

华侨崇圣大学

Huachiew Chalermprakiet University

摘要

汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在与中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。

本文以泰昌五金贸易有限公司公司为调研对象，采用访谈调查法对该公司外贸部门员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析。研究结果显示：中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言；商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平；听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。

最后，本文为五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提出了几条建议。第一、政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系；第二、企业加强对入职员工商务汉语沟通技能的培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧；第三，员工要加强中国社会文化方面的学习，注重提高对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。

关键词：泰昌五金贸易有限公司 商务汉语 应用调查 水平评估对策建议

Abstract

In this paper, Thaipipat Import and Export Co., Ltd. as the research object, using the interview survey method of the company's foreign trade department staff Chinese level and Chinese application and learning situation were investigated and analyzed. The research results show that Sino-Thai economic and trade cooperation has been deepened, and Chinese has become a more common business communication language and a necessary business communication language. The popularity of business Chinese in Thailand is very high, and many employees It is the most important Chinese language skills in daily work, but it is also the most difficult language skills that employees think is the most difficult. The Chinese language is the most important Chinese language skills in the daily work. Expression and Chinese traditional culture is closely related to learning the use of Chinese at the same time, we need to pay attention to the Chinese culture of learning and accumulation.

Finally, this paper puts forward some suggestions for improving the application level of business Chinese by Thaipipat Import and Export Co., Ltd. First, the government should strengthen the Thai Chinese education and practice the application of the link; second, enterprises to strengthen the entry of business Chinese communication skills training and education, improve business Chinese application level and communication skills; third, the staff to strengthen the Chinese social culture Aspects of learning, pay attention to improve the treatment of Chinese culture under the context of economic and trade activities of the handling and response capacity.

INSTITUTE OF MANAGEMENT

Keywords: Thaipipat Import and Export Co., Ltd., Business Chinese, Application Survey, Level Evaluation, Countermeasures

绪论

1. 选题的目的和意义

本文的选题背景主要有以下两点：

(1) 近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。中国是土地面积世界第三经济体量仅次于美国的拥有 13.6 亿人口的国家，与泰国同属东亚，隔海相望。自 2010 年中国—东盟自由贸易区成立之后，中国与泰国之间的贸易往来、投资互动和经济合作更加密切。目前，中国为泰国第二大出口市场和第一大进口来源地。

(2) 汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在与中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。比如，泰国企业在与中国企业进行商务谈判中运用汉语，同中国的进出口贸易中运用汉语。虽然东盟成员国之间的商务交流仍以英语为通用语言，但由于中国经济的发展和市场的扩大，以及中国与东盟国家的地理位置临近等，东盟乃至世界各国与中国在经济方面的交往越来越紧密，商业汉语也被广泛使用。如今，中国成为泰国的第一大贸易伙伴，双边经贸关系更加密切，商业汉语在经贸领域中的作用更显重要。

本文选题的意义主要体现在两个方面：

(1) 分析泰国进出口贸易公司在与中国企业交流中遇到的语言障碍，并提出解决方法。泰中两国企业在对方市场上经常会因语言问题，而错失机遇，增加麻烦等，这是不利于双边合作的，不利于双边顺利进行经贸往来。本文有助于消除泰中两国企业之间的语言交流障碍，提高商务汉语的交流效率，从而促进泰中双边更加高效的商业往来，加强泰国与中国之间的经贸关系，促进泰国与中国之间的经贸发展。

(2) 以泰昌五金贸易有限公司为例进行研究，还可以分析这家企业的商务汉语应用情况，为泰昌五金贸易有限公司更加高效地使用商务汉语与中国贸易伙伴进行商务交流提供改进建议。

2. 主要研究的内容

本文设计了有关商务汉语应用的调查问卷，并以泰昌五金贸易有限公司公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。调查内容主要包括泰昌五金贸易有限公司公司员工的基本信息、公司商务汉语应用状况、商务汉语人才的需求状况、公司员工的汉语学习培训状况等方面。

本文的研究内容主要是通过调查问卷对泰昌五金贸易有限公司的员工汉语应用状况，汉语人才需求状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。

3. 所要解决的主要问题和研究途径与方法

本论文研究的目的是通过调查问卷对泰昌五金贸易有限公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国五金产品贸易企业员工的商务汉语人才需求状况，汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。进而分析商务汉语在中泰经济贸易中的作用，汉语应用遇到的问题，为泰国其他五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提供榜样。因此，本文所要解决的问题主要有三个，分别是：(1) 泰中双边贸易发展状况调查与分析；(2) 泰国泰昌五金贸易有限公司员工的商务汉语应用状况调查与分析；(3) 如何提高商务汉语培

训水平，提高在泰中经济贸易交往中的沟通效率？

本文使用的研究方法主要包括问卷调查法和归纳法。

(1) 问卷调查法。本文根据研究目的，设计出来调查问卷对泰昌五金贸易有限公司员工的汉语应用状况，汉语人才需求状况进行调查、统计和分析。该方法可以收集到泰国贸易物流企业应用商业汉语的第一手数据，是本文研究的基础资料和数据。

(2) 归纳法。本文在统计分析的基础上，归纳总结出泰国五金类产品贸易公司应用商务汉语时出现的困难和问题，并提出应对的建议。

泰昌五金贸易有限公司商务汉语应用调查

调查方案设计与实施

本文采用访谈调查的方法对泰昌五金贸易有限公司的 50 多名员工进行了问卷调查，并将调查结果作为研究泰国五金贸易企业外贸部门的员工的汉语水平和汉语应用及学习状况的基础资料。本次调查主要集中在以下几个方面：一是了解公司外贸部门汉语水平；二是了解公司汉语应用状况。本次调查共发放问卷 65 份，回收 60 份，有效问卷 60 份，有效问卷回收率为 92.3%。

公司汉语服务人员的中文水平调查

1. 公司员工的汉语水平调查结果及分析

在泰国，汉语教育已经初具规模，从小学到大学都有开始汉语课程，并且还有很多职业技术教育学院，中资汉语教育机构教授汉语，形成了一个较为成体系的汉语教育体系。泰国外贸企业中的商务汉语人才大多接受过一定的汉语教育，比如在初中、高中、大学等阶段过。为了探究泰国中小外贸企业员工的汉语水平，本文接上文的调查，以泰昌五金贸易有限公司的员工为例，对该公司员工的汉语水平进行了调查。

(1) 您学习汉语（普通话）的时间

调查结果如图 1 可见，大部分员工都进行了一年以上的汉语教育。笔者进一步询问得知这些员工学习汉语的途径主要是在中学、大学时间进行的，有些华裔员工的家庭成员会说汉语，为汉语学习提供了基础。

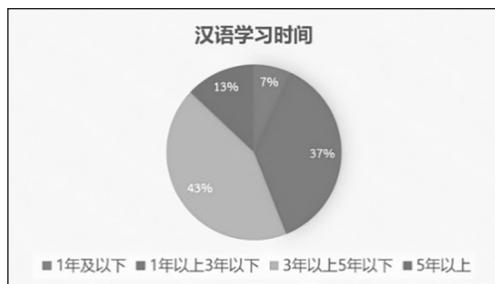


图1 员工汉语学习时间

(2) 是否参加过汉语水平考试 (HSK 测试)

调查结果显示有 77% 的员工 (46 个) 都参加过汉语水平考试 (如图 2 所示), 其他的人没有参加过汉语水平考试。

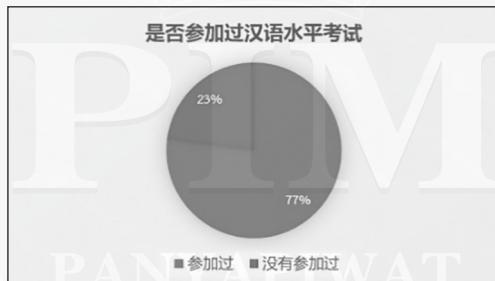


图2 参加汉语水平考试的员工

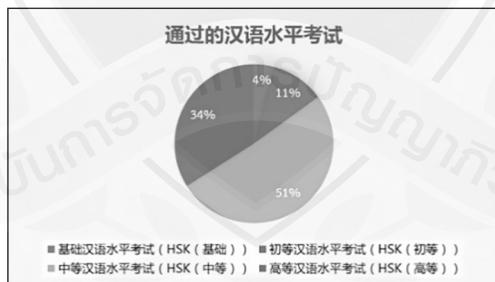


图3 参加汉语水平考试的员工所达到的汉语水平

针对参加过汉语水平考试的员工，笔者做了进一步调查，调查结果如图 3 所示。在参加汉语水平考试的员工中，有 51% 的员工通过了中等汉语水平考试 (HSK (中等)), 占比最多。另外有 34% 的员工通过了高等汉语水平考试 (HSK (高等)), 排名其次。通过基础汉语水平考试 (HSK (基础)) 和初等汉语水平考试 (HSK (初等)) 的占比分别为 4% 和 11%。由此可见，参加考试的员工的汉语水平都比较高，80% 以上达到了中等以上的汉语水平。

(3) 你目前的汉语弱项是?

关于员工的汉语弱项，本文设置了一个多选题。调查结果如图 4 所示，在“听”“说”“读”“写”“译”这五项语言技能方面，选择“说”和“听”的员工最多分别高达 67% 和 60%。其次是“译”、“读”、“写”分别占比为 35%、20% 和 13%。听说技能不好是大多数汉语学习这的弱项，这两项技能一般需要在工作过程中不断提高。

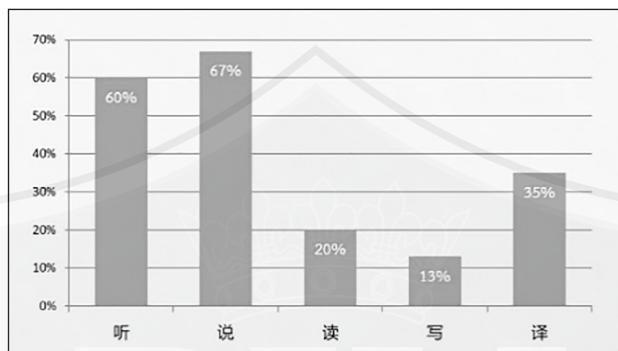


图4 员工的汉语弱项

为了进一步探究员工在“听”“说”“读”“写”“译”这五项语言技能上所达到的水平，笔者对各项都专门做了调查。

(4) 您目前的汉语听力水平是?

关于员工们的汉语听力水平，笔者的调查结果如图 5 所示。选择“能听懂中国新闻及原声电影”的员工占比为 25%，“与中国人交流不会有听力障碍”的员工占比为 54%。还有一部分员工“汉语交流时仅能听懂一些单词”，占比为 18%，表示“基本都听不懂”的员工最少，只占比 3%。由此看出员工们的汉语水平还是不错的，基本能够与中国人交流。

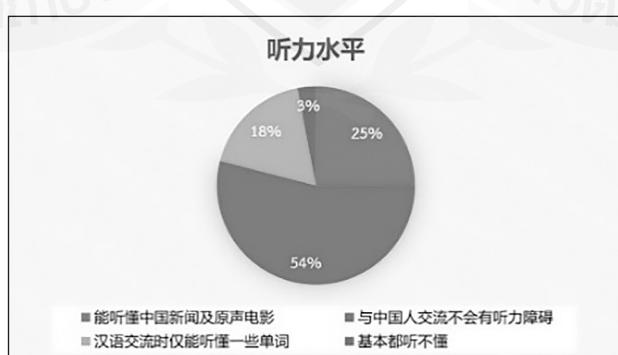


图5 员工的汉语听力水平

(5) 您目前的口语水平如何?

关于员工们的汉语口语水平,笔者的调查结果如图 6 所示。选择“可以在正式的场合进行正常交流”的员工占比为 20%,“可以满足日常工作交流”的员工占比为 50%。还有一部分员工“只会蹦单词或简单的句子”,占比为 30%,没有“一句汉语都不会”的员工。由此看出大部分员工的汉语水平还是不错的,基本能够与中国人交流,满足日常工作生活需要。但是,有 30% 的员工“只会蹦单词或简单的句子”,说明汉语口语水平还有很大的提高空间。

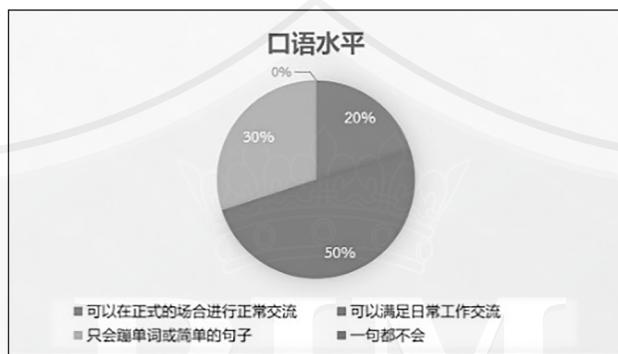


图6 员工的汉语口语水平

(6) 您目前的阅读水平如何?

关于员工们的汉语阅读水平,笔者的调查结果如图 7 所示。选择“能读懂中文新闻报纸”的员工占比为 33%,“能够基本读懂工作中的中文文档”的员工占比为 47%。还有一部分员工“需要借助翻译工具才能读懂”,占比为 17%,“很困难无法阅读”的员工仅有 3%。超过八成的员工的汉语阅读水平比较好,能够阅读工作生活中的中文资料、新闻等。在阅读能力上,明显好于听说两项技能。

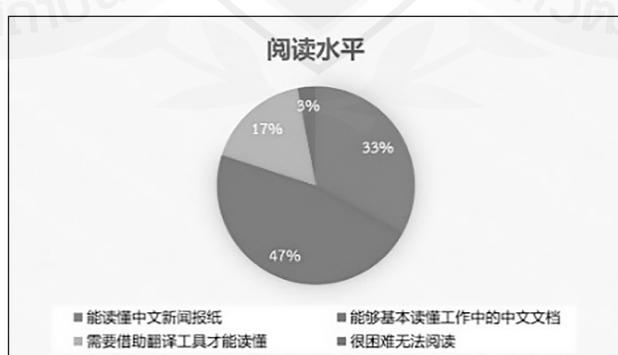


图7 员工的汉语阅读水平

(7) 您目前的汉语写作水平如何？

关于员工们的汉语写作水平，笔者的调查结果如图 8 所示。选择“能够使用地道的汉语进行写作”的员工占比为 20%，“基本能够用汉语进行邮件交流”的员工最多，占比为 44%。还有一部分员工“需借助翻译工具写出简单的短文”，占比为 33%，“很困难无法用汉语进行写作”的员工仅有 3%。超过八成的员工的汉语写作水平比较好。汉字比较难书写，但是如今都是可以通过电脑打字，汉字书写不成问题了。用汉语写文章估计是很多汉语学习者都存在不足的，但如今很多都可以通过翻译工具帮助，也算是比较轻松了。

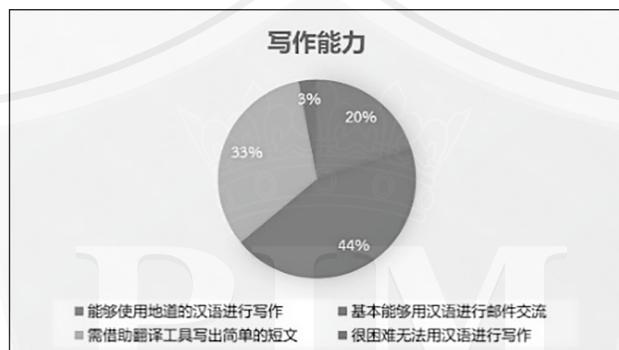


图8 员工的汉语写作水平

(8) 您目前的汉语翻译水平如何？

关于员工们的汉语翻译水平，笔者的调查结果如图 9 所示。选择“能够笔译专业技术资料或单位的外宣材料”的员工占比为 13%，“能够进行日常汉语翻译”的员工最多，占比为 47%。还有一部分员工“能够翻译些简单的汉语”，占比为 38%，“不能翻译”的员工只有 1 个，仅占 2%。由此可见，达到中上汉语翻译水平的员工占到六成。但是一般员工，出翻译员之外，在日常工作中翻译的机会并不多，翻译技能也不是很重要。

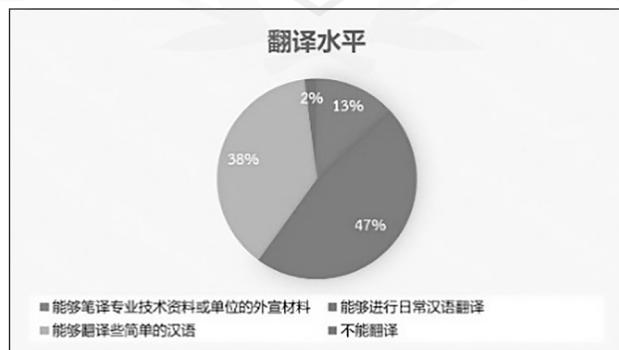


图9 员工的汉语翻译水平

根据上文对泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语水平的调查我们得出以下几点结论：

1. 泰昌五金贸易有限公司外贸部门 93% 的员工的汉语学习时间在 1 年以上，其中 3 年以上的占比 56%。参加过汉语水平考试（HSK 测试）的员工占比为 77%，并且参加汉语水平考试的员工中，85% 具有中等以上汉语水平，其中 51% 的员工通过了中等汉语水平考试（HSK（中等）），另有 34% 的员工通过了高等汉语水平考试。

2. 员工们表示自己的汉语弱项主要是听说技能。一方面听说技能在日常生活中，实际工作中最常用到，比如和中国生意伙伴谈判交流等；另一方面很多员工的汉语学习都是在中学和大学时进行的，学习目的主要目的是应付考试。在日常生活和工作中，较少与中国人用汉语交流，训练很少，因此听说技能不是很好。听说技能在工作中需要用到才逐渐重视起来，并在业余时间不但学习。

在各项语言技能方面，调查结果显示：在汉语听力方面，25% 的员工“能听懂中国新闻及原声电影”以及有 54% “与中国人交流不会有听力障碍”，两者之和占比仅八成；在汉语口语方面，“可以在正式的场合进行正常交流”的员工占比为 20%，“可以满足日常工作交流”的员工占比为 50%，两者之和占比为 70%；

在汉语阅读方面，“能读懂中文新闻报纸”的员工占比为 33%，“能够基本读懂工作中的中文文档”的员工占比为 47%，两者之和也在占八成；在汉语写作方面，“能够使用地道的汉语进行写作”的员工占比为 20%，“基本能够用汉语进行邮件交流”的员工最多，占比为 44%，两者之后占比 64%；在汉语翻译方面，“能够笔译专业技术资料或单位的外宣材料”的员工占比为 13%，“能够进行日常汉语翻译”的员工最多，占比为 47%，两者之后共占 60%。

总而言之，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语水平有约八成在中等及以上水平，其中听说最常用到，也是员工们普遍认为较难的语言技能。

2. 公司汉语服务人员的汉语应用调查

本章从多方面对，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语应用状况进行了调查分析，具体调查内容如下所示：

(1) 在工作实践中，您认为商务汉语最重要的作用是？

表1 员工认为商务汉语最重要的作用

	人数	比重
是企业取得信息的窗口	18	30%
是企业运营的必要商务语言	36	60%
是企业发展的重要组成部分	6	10%
其他	0	0%

表 1 的调查结果显示在泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的心里，商务汉语最重要的作用“是企业运营的必要商务语言”，有 36 个人员选择此项，占比 60%。其次，认为商务汉语最重要的作业“是企业取得信息的窗口”，占比 30%，认为商务汉语是“是企业发展的重要组成部分”的人数占比 10%。以上数据说明，对于泰国企业员工而言，汉语在企业发展中的作用越来越大，首先扮演也是最重要扮演的角色是作为泰国企业经营过程中必要的一门外语，尤其是像泰昌五金贸易有限公司那样的与中国企业为贸易伙伴的外贸型企业。其次，使用汉语可以获得中国有关的商业信息，在汉语逐渐普及之后，汉语就已经成为企业发展的重要组成部分了。

(2) 您在工作中使用商务汉语的频率？

表2 被调查员工应用商务汉语的频率

	人数	比重
从未	0	0%
偶尔	8	13%
有时	19	32%
比较多	27	45%
经常	6	10%

关于被调查员工应用商务汉语的频率的调查结果如表 2 所示。使用商务汉语“比较多”的员工占比 45%，选择“有时”频率的其次，占比 32%，选择“偶尔”和“经常”的人数分别占比 13% 和 10%。由上述数据可以得出，人们使用商务汉语的频率还是比较高的，使用频率在“有时”以上的占比近 90%。

(3) 在工作中，您认为以下哪项商务汉语技能最为重要？

表3 被调查员工认为最重要的商务汉语技能

	人数	比重
听说（如接待客户，电话交流）	46	77%
阅读（如各类有关商务的文件）	6	10%
写作（如信函等）	6	10%
翻译（如翻译外宣材料）	2	3%

关于被调查员工认为最重要的商务汉语技能的调查结果如表 3 所示。大家认为最重要的商务汉语技能是听说技能（如接待客户，电话交流），占比为 77%。其次是阅读技能和写作技能，均占比 10%。阅读技能主要是阅读各类有关商务的文件，写作主要是撰写商务信函等。认为翻译技能最重要只占 3%，选择这一选项的主要原因是翻译员选择。听说技能是最实用的，在接待中国客户，以及平时的电话交流、微信语音或者视频的交流都是使用汉语。在实际工作中，阅读技能和写作技能使用的频率其实很小。

(4) 您在使用汉语从事下列商务活动时感到的难度？

表4 使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况

	容易 (1)		较难 (2 分)		很难 (3 分)		平均分
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	
听力和口语 (如接待客户，电话交流)	20	33%	23	38%	17	28%	2.0
阅读 (如各类有关商务的文件)	38	63%	16	27%	6	10%	1.5
写作 (如信函等)	27	45%	20	33%	13	22%	1.8

INSTITUTE OF MANAGEMENT

关于员工使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况调查如表 4 所示。“听力和口语”这一项中，认为较难的占比 38%，选择“很难”的占比 28%。若将“容易”、“较难”、“很难”分别赋分为“1 分”、“2 分”、“3 分”，那么“听力和口语（如接待客户，电话交流）”的难度平均得分为 2.0 分，总体难度为“较难”。同理，“阅读（如各类有关商务的文件）”和“写作（如信函等）”难度的平均得分为 1.5 分和 1.8 分。由此可见，员工认为难度最高的是“听力和口语”，其次是“写作（如信函等）”，再次是“阅读（如各类有关商务的文件）”。事实上，在日常工作中比如接待中国客户以及电话交流等，都是需要以听说技能，遇到的困难也往往对多。阅读的难度最低主要是可以使用翻译软件帮忙翻译，很简单。写作则需要相当高的汉语水平，以及逻辑水平才能够应付，但在商务场合中使用次数较少，且商务信函有固定的格式和套路，难度也不高。这跟前文的调查结果相呼应，听说技能因使用很频繁，因此也是员工们认为比较难的技能。

(5) 贵公司在工作使用汉语从事下列商务活动的频率?

表5 公司使用汉语从事下列商务活动的频率

	从未 (0 分)	偶尔 (1 分)	有时 (2 分)	比较多 (3 分)	经常 (4 分)	平均分
电话（微信）交流	0	0	17	23	20	3.1
阅读商务的文件	0	5	15	18	22	2.9
邮件的收发	0	2	25	18	15	2.7
参加会议	0	5	21	31	3	2.5
接待来访外国客户	0	3	18	27	12	2.8
介绍产品或项目	0	3	12	22	23	3.0

上文调查了员工在从事商务活动中使用商务汉语的频率，表 5 显示了泰昌五金贸易有限公司在外贸业务活动中使用汉语的频率。在公司从事的各项商务活动中，最长使用商务汉语的是“电话（微信）交流”，平均得分为 3.1 分，在日常商务交流中，电话或者微信使用比较多，也常用汉语进行。因此该项使用汉语频率最高，也容易明白。其次是用汉语“介绍产品或项目”平均得分为 3 分，事实上，公司员工向中国客户介绍产品基本都是用中文，用英文的次数很少。“阅读商务的文件”“接待来访外国客户”以及“邮件的收发”这几项的平均得分分别为 2.9 分、2.8 分和 2.7 分。公司参加会议时使用商务汉语的频率最低，这主要是因为参加国际商务会议的除了中国人，还往往有其他国家的人，因此更多地是用英语进行。当然与中国合作伙伴的交流一般都是用汉语进行的。

(6) 在工作实践中，您对于商务汉语优势的看法?

表6 使用商务汉语的优势

	人数	比例
降低贸易成本	20	33%
提高交易效率	54	90%
提高客户满意度	48	80%
扩大贸易机会	50	83%

使用商务汉语与中国客户有很多优势，在本文的调查中，有 90% 的被调查者认为使用商务汉语具有提高交易效率的优势。沟通效率是外贸交易中的重要环节，沟通效率越高，交易效率也越高。以前在汉语没有火热之前，中泰之间的货物贸易大部分是通过英语进行的，但是由于英语都非泰中两国人的母语，难免存在一些沟通障碍，而且还往往出现很多误会，或者表达不明等状况。而与中国生意伙伴交流时，使用商务汉语交流可以使对方更容易理解自己的交易条件等状况，减少很多不必要的误会或者失误，沟通效率更高。其次，有 83% 的人认为使用汉语可以“扩大贸易机会”，还有 80% 的人认为可以“提高客户满意度”。这些年，随着中国的快速发展，中泰之间的贸易互补程度提高，汉语在泰国的普及和流行在很大程度上增加了泰国与中国商人的贸易机会。并且，使用汉语能够给中国客户以亲切感，而中国客户也可以用汉语给泰国伙伴提出各种服务要求等，泰国商人也容易明白，从而为中国客户提供更好更优质的产品和服务，让中国生意伙伴更加满意。但是只有 33% 的员工认为可以“降低贸易成本”。贸易成本其实比较固定，比如产品成本、货运物流成本、以及其他杂费等都是业内竞争决定的，语言沟通能降低交流成本，但对整体贸易成本的降低作用有限。

(7) 您在工作中使用商务汉语沟通时有哪些缺乏？

表7 员工在工作中使用商务汉语沟通在那些方面存在缺乏

	人数	比例
汉语表达的流利程度	48	80%
商务专业知识	26	43%
商务沟通技能	45	75%
人际交往能力	23	38%
对国内外文化差异的认识	50	83%
汉语的恰当应用	40	67%

关于泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工在工作中使用商务汉语沟通存在的不足，调查结果如表 7 所示。从上述数据可以看出，员工们认为在商务沟通过程中主要在“对国内外文化差异的认识”、“汉语表达的流利程度”、“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这四个方面。其中有 83% 的人选择“对国内外文化差异的认识”这项，占比最大。选择“汉语表达的流利程度”这项的有 80%。在“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这两项存在不足的分别占比 75% 和 67%。在“商务专业知识”这项上占比较少，只有 43%。由此可见，要提高汉语的应用水平，既要有扎实的汉语知识，能够说出流利的汉语，还要具有丰富的商务沟通技巧以及与中国有关的

历史文化知识，唯有这样才能够在应用商务汉语在商场中游刃有余，如鱼得水，挥洒自如。

3. 公司汉语服务人员的汉语应用调查

本章从多方面对，泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的汉语应用状况进行了调查分析，具体调查内容如下所示：

(1) 在工作实践中，您认为商务汉语最重要的作用是？

表8 员工认为商务汉语最重要的作用

	人数	比重
是企业取得信息的窗口	18	30%
是企业运营的必要商务语言	36	60%
是企业发展的重要组成部分	6	10%
其他	0	0%

表 8 的调查结果显示在泰昌五金贸易有限公司外贸部门员工的心里，商务汉语最重要的作用“是企业运营的必要商务语言”，有 36 个人员选择此项，占比 60%。其次，认为商务汉语最重要的作业“是企业取得信息的窗口”，占比 30%，认为商务汉语是“是企业发展的重要组成部分”的人数占比 10%。以上数据说明，对于泰国企业员工而言，汉语在企业发展中的作用越来越大，首先扮演也是最重要扮演的角色是作为泰国企业经营过程中必要的一门外语，尤其是像泰昌五金贸易有限公司那样的与中国企业为贸易伙伴的外贸型企业。其次，使用汉语可以获得中国有关的商业信息，在汉语逐渐普及之后，汉语就已经成为企业发展的重要组成部分了。

(2) 您在工作中使用商务汉语的频率？

表9 被调查员工应用商务汉语的频率

	人数	比重
从未	0	0%
偶尔	8	13%
有时	19	32%
比较多	27	45%
经常	6	10%

关于被调查员工应用商务汉语的频率的调查结果如表 9 所示。使用商务汉语“比较多”的员工占比 45%，选择“有时”频率的其次，占比 32%，选择“偶尔”和“经常”的人数分别占比 13% 和 10%。由上述数据可以得出，人们使用商务汉语的频率还是比较高的，使用频率在“有时”以上的占比近 90%。

(3) 在工作中，您认为以下哪项商务汉语技能最为重要？

表10 被调查员工认为最重要的商务汉语技能

	人数	比重
听说（如接待客户，电话交流）	46	77%
阅读（如各类有关商务的文件）	6	10%
写作（如信函等）	6	10%
翻译（如翻译外宣材料）	2	3%

关于被调查员工认为最重要的商务汉语技能的调查结果如表 10 所示。大家认为最重要的商务汉语技能是听说技能（如接待客户，电话交流），占比为 77%。其次是阅读技能和写作技能，均占比 10%。阅读技能主要是阅读各类有关商务的文件，写作主要是撰写商务信函等。认为翻译技能最重要只占 3%，选择这一选项的主要是翻译员选择。听说技能是最实用的，在接待中国客户，以及平时的电话交流、微信语音或者视频的交流都是使用汉语。在实际工作中，阅读技能和写作技能使用的频率其实很小。

(4) 您在使用汉语从事下列商务活动时感到的难度？

表11 使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况

	容易 (1)		较难 (2 分)		很难 (3 分)		平均分
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	
听力和口语 (如接待客户，电话交流)	20	33%	23	38%	17	28%	2.0
阅读 (如各类有关商务的文件)	38	63%	16	27%	6	10%	1.5
写作 (如信函等)	27	45%	20	33%	13	22%	1.8

关于员工使用汉语从事下列商务活动时感到的难度状况调查如表 11 所示。“听力和口语”这一项中，认为较难的占比 38%，选择“很难”的占比 28%。若将“容易”、“较难”、“很难”分别赋分为“1 分”、“2 分”、“3 分”，那么“听力和口语（如接待客户，电话交流）”的难度平均得分为 2.0 分，总体难度为“较难”。同理，“阅读（如各类有关商务的文件）”和“写作（如信函等）”难度的平均得分为 1.5 分和 1.8 分。由此可见，员工认为难度最高的是“听力和口语”，其次是“写作（如信函等）”，再次是“阅读（如各类有关商务的文件）”。事实上，在日常工作中比如接待中国客户以及电话交流等，都是需要以听说技能，遇到的困难也往往对多。阅读的难度最低主要是可以使用翻译软件帮忙翻译，很简单。写作则需要相当高的汉语水平，以及逻辑水平才能够应付，但在商务场合中使用次数较少，且商务信函有固定的格式和套路，难度也不高。这跟前文的调查结果相呼应，听说技能因使用很频繁，因此也是员工们认为比较难的技能。

(5) 贵公司在工作使用汉语从事下列商务活动的频率？

表12 公司使用汉语从事下列商务活动的频率

	从未 (0 分)	偶尔 (1 分)	有时 (2 分)	比较多 (3 分)	经常 (4 分)	平均分
电话（微信）交流	0	0	17	23	20	3.1
阅读商务的文件	0	5	15	18	22	2.9
邮件的收发	0	2	25	18	15	2.7
参加会议	0	5	21	31	3	2.5
接待来访外国客户	0	3	18	27	12	2.8
介绍产品或项目	0	3	12	22	23	3.0

上文调查了员工在从事商务活动中使用商务汉语的频率，表 12 显示了泰昌五金贸易有限公司在外贸业务活动中使用汉语的频率。在公司从事的各项商务活动中，最长使用商务汉语的是“电话（微信）交流”，平均得分为 3.1 分，在日常商务交流中，电话或者微信使用比较多，也常用汉语进行。因此该项使用汉语频率最高，也容易明白。其次是用汉语“介绍产品或项目”平均得分为 3 分，事实上，公司员工向中国客户介绍产品基本都是用中文，用英文的次数很少。“阅读商务的文件”“接待来访外国客户”以及“邮件的收发”这几项的平均得分分别为 2.9 分、2.8 分和 2.7 分。公司参加会议时使用商务汉语的频率最低，这主要是因为参加国际商务会议的除了中国人，还往往有其他国家的人，因此更多地是用英语进行。当然与中国合作伙伴的交流一般都是用汉语进行的。

(6) 在工作实践中，您对于商务汉语优势的看法？

表13 使用商务汉语的优势

	人数	比例
降低贸易成本	20	33%
提高交易效率	54	90%
提高客户满意度	48	80%
扩大贸易机会	50	83%

使用商务汉语与中国客户有很多优势，在本文的调查中，有 90% 的被调查者认为使用商务汉语具有提高交易效率的优势。沟通效率是外贸交易中的重要环节，沟通效率越高，交易效率也越高。以前在汉语没有火热之前，中泰之间的货物贸易大部分是通过英语进行的，但是由于英语都非泰中两国人的母语，难免存在一些沟通障碍，而且还往往出现很多误会，或者表达不明等状况。而与中国生意伙伴交流时，使用商务汉语交流可以使对方更容易理解自己的交易条件等状况，减少很多不必要的误会或者失误，沟通效率更高。其次，有 83% 的人认为使用汉语可以“扩大贸易机会”，还有 80% 的人认为可以“提高客户满意度”。这些年，随着中国的快速发展，中泰之间的贸易互补程度提高，汉语在泰国的普及和流行在很大程度上增加了泰国与中国商人的贸易机会。并且，使用汉语能够给中国客户以亲切感，而中国客户也可以用汉语给泰国伙伴提出各种服务要求等，泰国商人也容易明白，从而为中国客户提供更好更优质的产品和服务，让中国生意伙伴更加满意。但是只有 33% 的员工认为可以“降低贸易成本”。贸易成本其实比较固定，比如产品成本、货运物流成本、以及其他杂费等都是业内竞争决定的，语言沟通能降低交流成本，但对整体贸易成本的降低作用有限。

(7) 您在工作中使用商务汉语沟通时有哪些缺乏？

表14 员工在工作中使用商务汉语沟通在那些方面存在缺乏

	人数	比例
汉语表达的流利程度	48	80%
商务专业知识	26	43%
商务沟通技能	45	75%
人际交往能力	23	38%
对国内外文化差异的认识	50	83%
汉语的恰当应用	40	67%

关于泰昌五金贸易有限公司外贸部门的员工在工作中使用商务汉语沟通存在的不足，调查结果如表 14 所示。从上述数据可以看出，员工们认为在商务沟通过程中主要在“对国内外文化差异的认识”、“汉语表达的流利程度”、“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这四个方面。其中有 83% 的人选择“对国内外文化差异的认识”这项，占比最大。选择“汉语表达的流利程度”这项的有 80%。在“商务沟通技能”和“汉语的恰当应用”这两项存在不足的分别占比 75% 和 67%。在“商务专业知识”这项上占比较少，只有 43%。由此可见，要提高汉语的应用水平，既要有扎实的汉语知识，能够说出流利的汉语，还要具有丰富的商务沟通技巧以及与中国有关的历史文化知识，唯有这样才能够在应用商务汉语在商场中游刃有余，如鱼得水，挥洒自如。

4. 对公司汉语服务人员的评估

4.1 汉语是泰国贸易企业运营的一门必要商务语言

中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言。调查结果显示，有六成的员工认为商务汉语最重要的作用“是企业运营的必要商务语言”。在中国经济发展越来越快，中国成为泰国重要的出口市场，汉语还扮演着帮助“企业取得信息的窗口”的重要作用。

使用商务汉语与中国客户沟通有很多优势，比如可以提高交易效率，扩大贸易机会，提高客户满意度。沟通效率是外贸交易中的重要环节，沟通效率越高，交易效率也越高。以前在汉语没有火热之前，中泰之间的货物贸易大部分是通过英语进行的，但是由于英语都非泰中两国人的母语，难免存在一些沟通障碍，而且还往往出现很多误会，或者表达不明等状况。而与中国生意伙伴交流时，使用商务汉语交流可以使对方更容易理解自己的交易条件等状况，减少很多不必要的误会或者失误，沟通效率更高。近些年，随着中国的快速发展，中泰之间的贸易互补程度提高，汉语在泰国的普及和流行在很大程度上增加了泰国与中国商人的贸易机会。并且，使用汉语能够给中国客户以亲切感，而中国客户也可以用汉语给泰国伙伴提出各种服务要求等，泰国商人也容易明白，从而为中国客户提供更好更优质的产品和服务，让中国生意伙伴更加满意。商务汉语的上述优势正是很多对外贸易类企业大量招聘懂汉语的员工的重要原因。

商务汉语的重要作用和显著优势决定了商务汉语在企业对外沟通中具有重要地位。汉语的泰中贸易行业的语言地位很高，应用前景很好，很多对外贸易企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国外贸行业人士普遍看好汉语在未来的中泰经贸合作中将扮演的作用，一致认为汉语在专注于中泰两国五金类产品贸易企业中的应用会越来越多，越来越普及。中国的“一带一路”战略的实施会促进中泰两国的经贸合作，进而更多泰国人学习汉语，应用汉语。

事实上，这些年有越来越多的泰国人学习汉语。随着中国在 2001 年加入世贸之后，中国经济增长飞快，带动了世界尤其是东南亚的发展，中国的经济、文化影响力和辐射力越来越大，

越来越多的生意人为了和中国人做生意，都开始学习汉语了。2010 年中国——东盟成立之后，汉语在东南亚经贸领域的应用越来越普遍，越来越广泛。泰国中小企业在与中国企业进行商业贸易时，商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。如在与中国的商务谈判中的运用，同中国的进出口贸易中的运用，对经济和文化方面的影响等。在泰国约有 850 万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。在泰国对外贸易行业，汉语应用前景会越来越广阔。

综上所述，商务汉语的已经成为泰国外贸行业中的一项常用外语，也是一项必要外语，在外贸行业发挥着重要作用。

4.2 泰国贸易行业大部分员工的汉语水平在中等以上

商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平。在所有的被调查员工中，占比四成的华裔员工都系统学习过汉语，另外六成的非华裔员工也有很大一部分在中学和大学时候学习过汉语。泰昌五金贸易有限公司外贸部门 93% 的员工的汉语学习时间在 1 年以上，其中 3 年以上的占比 56%。参加过汉语水平考试（HSK 测试）的员工占比为 77%，并且参加汉语水平考试的员工中，85% 具有中等以上汉语水平，其中 51% 的员工通过了中等汉语水平考试（HSK（中等）），另有 34% 的员工通过了高等汉语水平考试。由此可见，泰国外贸企业的员工汉语普及程度很高，而且大部分具有中等以上水平。这也从侧面证实了商务汉语应成为泰国贸易企业的一门重要必要的商务语言。

4.3 汉语听说技能应用最多困难也较大

听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能。说听力涉及到与中国客户的直接沟通，实用性很轻，也是汉语学习者的“面子工程”。相对而言，翻译和写作技能可能涉及的使用机会相对较少，受员工重视程度也较低，另外互联网及电子翻译软件的发展为汉语翻译和阅读提供了很多的帮助。在语言难度方面，员工认为难度最高的是“听力和口语”，其次是“写作（如信函等）”，再次是“阅读（如各类有关商务的文件）”。选择“汉语表达的流利程度”这项的有 80%。事实上，在日常工作中比如接待中国客户以及电话交流等，都是需要以听说技能，遇到的困难也往往对多。阅读的难度最低主要是可以使用翻译软件帮忙翻译，很简单。写作则需要相当高的汉语水平，以及逻辑水平才能够应付，但在商务场合中使用次数较少，且商务信函有固定的格式和套路，难度也不高。这跟前文的调查结果相呼应，听说技能因使用很频繁，因此也是员工们认为比较难的技能。

在公司从事的各项商务活动中，最长使用商务汉语的是“电话（微信）交流”，其次是用汉语“介绍产品或项目”“阅读商务的文件”“接待来访外国客户”以及“邮件的收发”这几项活动使用汉语频率相对较低，但也中体也比较高。在日常商务交流中，电话或者微信使用比较多，也常用汉语进行。公司员工向中国客户介绍产品基本都是用中文，用英文的次数很少。公司参加会议时使用商务汉语的频率最低，这主要是因为参加国际商务会议的除了中国人，还往往有其他国家的人，因此更多地是用英语进行。当然与中国合作伙伴的交流一般都是用汉语进行的。

相对泰语而言，汉语的表达更加灵活，且会随时代发展不断进化，网络语言逐渐流行到日常聊天中。在日常表达中，汉语词性可以随对话清净的变化而变化，不受太多的拘束，有时名词可以用作动词，谐音词可以表达原来的意思。汉字很灵活，有一字多意，一字多音的情况，并且不同的汉字意思和读音可能相同。总之，汉语“听说”技能应用最广泛，但也最难，要练就一口流利的汉语委实不容易。

4.4 掌握中国历史文化提高汉语应用的重要方面

汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。在我们的调查中，员工们普遍认为自己在应用汉语进行商务沟通时往往缺乏对中国历史文化知识，会出现很多跨文化沟通障碍。调查结果显示，有 83% 的人认为自己“对国内外文化差异的认识”这项存在缺陷，占比最大。中国社会文化、风土人情、礼仪习俗等方面的知识也是泰国汉语学习者有所欠缺的。由此可见，要提高汉语的应用水平，既要有扎实的汉语知识，能够说出流利的汉语，还要具有丰富的商务沟通技巧以及与中国有关的历史文化知识，唯有这样才能够在应用商务汉语在商场中游刃有余，如鱼得水，挥洒自如。事实上，汉语知识大多与中国文化有关。中文本来就是交流传递中国文化的，语言的创立与发展又在很大程度上受传统文化的烙印，因此应用汉语和中国人进行交流时当然需要考虑到中国文化的影响，照顾中国人的价值观、生活方式和思维角度。

提高五金产品贸易公司商务汉语应用水平的建议

1. 企业要加强商务汉语沟通技能的培训

泰国人在应用商务汉语进行沟通交流时，不仅汉语技能和知识有欠缺，还往往缺乏一定的沟通技巧，出现沟通尴尬的局面。企业在这一方面需要对入职员工进行培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧。若在汉语水平和沟通技巧方面有更大的提高，商务汉语沟通会事半功倍。比如，在跨文化交际过程中，情感能力的运用既是一种交际技巧的展现，又可以缓解谈判中的紧张气氛、表达本方立场、以及在谈判的后续工作中越来越多地使用。选择最佳时机去运用情感并使之变成一种谈判能力。因此，泰昌五金贸易有限公司还需要在公司层面为行业汉语人才的

培养做出更大的努力。首先，泰昌五金贸易有限公司应该增加对员工汉语培训方面的支持，加强员工们的汉语知识培训和汉语技能的培训。其次，公司在对员工进行商务汉语培训时需要注重构建商务交际主体的行为能力，运用在商务语境中配合商务交际目的的完成。比如，可以通过相应的场景模拟、角色扮演、文化趣闻、智力竞赛等活动来激发学员对多元文化理解力。让学员对每一项内容做到详尽的规划，并在结束后能有积极地反思，这样不仅会提高员工主动学习的能力，更能激发学生的潜质。进而培养更多的国际间的商务经营、谈判、管理人才。当然还有加强五金产品贸易贸易术语的学习和训练。

2. 加强中国社会文化方面的学习

泰中两国毕竟是不同国家，由于其特定的自然环境、法律传统、历史进程、文化风俗、社会制度的不同，两国都形成了自己各具特色、丰富多彩的文化，同时也使得两国人民形成了不同的价值观、心理意识、生活方式等。中国人非常讲关系、讲究礼节、等级，有浓厚的酒桌文化，有各种崇拜和忌讳。

总之，注重文化差异、化解文化冲突、合理解决因不同文化之间造成的矛盾是跨文化沟通成功的关键因素。更为重要的一点，泰昌五金贸易有限公司要想在与中国的经贸合作中取得成功，必须保持对中泰文化差异的敏锐嗅觉，注重培养员工对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。具体而言，在公司内部可以组织更多的中泰文化差异交流活动，互交流自己对中国文化的理解和认识，让从事外贸行业的员工有机会多了解中国文化。此外员工们还要多阅读一些中国文化相关的书籍，多观看一些中国影视，甚至多到中国去走走看看，亲身体验中国文化和风情。

INSTITUTE OF MANAGEMENT

结语

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。汉语在中泰经贸往来中使用的频率越来越高，在中泰国际贸易的语言交流中占主导地位。泰国各类企业在与中国企业进行商品贸易和经济合作时，常常使用汉语进行交流。目前商务汉语已经成为泰国与国外进行商务交流一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。

本文以泰昌五金贸易有限公司为调研对象，采用访谈调查法对该公司外贸部门员工的汉语水平和汉语应用及学习状况进行了调查并分析。研究结果显示：中泰经济贸易合作不断加深，汉语已经成为双方沟通的一门比较普遍的商务沟通语言，也是一项必要的商务沟通语言；商务汉语在泰国贸易行业的普及度很高，很多员工在中学及大学期间都系统学习过汉语，具有中等以上的汉语水平；听说技能与工作密切相关，是在日常工作中最重要的汉语技能，但也是员工们认为最难的语言技能；汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的习得和积累。

最后，本文为五金产品贸易公司提高商务汉语应用水平提出了几条建议。第一、政府要加强泰国汉语教育与实践应用的联系；第二、企业加强对入职员工商务汉语沟通技能的培训和教育，提高商务汉语应用水平和沟通技巧；第三，员工要加强中国社会文化方面的学习，注重提高对待中国文化背景下的经贸活动的处理和应变能力。

参考文献

- 李蕾. (2015). 促进中泰跨国物流的税收政策研析. *国际税收*, 22-25.
- 华晓晓. (2012). 基于任务的泰国大学商务汉语教学设计. 山东大学.
- 杨慧娟. (2010). 浅析汉语商业广告语中的语用现象. *科学之友*, 135-136.
- 吴海燕. (2012). 商务汉语词汇研究. 中央民族大学.
- 孙园园. (2008). 试析文化差异与商务谈判. *中国市场*, 5, 138-139.
- 邹珍翠. (2013). 在沪部分外企外籍商务人士学习与使用汉语情况调查报告. 上海外国语大学.
- 郑国富. (2014). 中国与泰国双边贸易合作发展的状况、问题与对策. *经济论坛*, 139-145.
- 陈庶平. (2010). 中泰贸易的主要进出口商品构成研究. *经济研究导刊*, 137-140.
- 去展网. 2015 年中泰双边贸易和泰国货物贸易一览, <http://www.qufair.com/news/2016/04/26/2464.shtml>
- 商务部. 国际贸易谈判部《泰国和中国的贸易数据》网站, http://www.dtn.go.th/filesupload/files/country/asia/china_trade.pdf
- Bhattacharabhorn Wimonsarawong, 陈梦瑶 (2014). 中泰贸易发展现状及前景分析. 吉林大学.
- Ing, L. Y., Urata, S. & Fukunaga, Y. (2015). *How Do Exports and Imports Affect the Use of Free Trade Agreements? Firm-level Survey Evidence from Southeast Asia*. ERIA Discussion paper Series.
- Keorite, M. & Moubarak, M. (2016). The impacts of China's FDI on employment in Thailand's industrial sector: A dynamic VAR (vector auto regression) approach. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 9(1), 60-84.
- Keorite, M. & Pan, H. (2016). The impacts of Chinese direct investment in Thailand on the Sino-Thai bilateral trade. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 9(1), 24-39.
- Liu, Y. & Jayanthakumaran, K. (2016). *People's Republic of China (PRC): Thailand Economic Relationship After Signing of Free Trade Agreement in 2005*. Chinese Global Production Networks in ASEAN. Springer International Publishing.
- Ong, H. B. & Habibullah, M. S. (2012). Is China compatible with ASEAN+5 ? A gradual cointegration analysis. *J Econ Stud*, 39(3), 356-367.

- Saelim, K. & 林灿婵. (2013). 中泰常用贸易合同文本图式结构研究. 中央民族大学.
- Shen, H. F. (2013). The economic relations between China and Thailand under the context of CAFTA: an assessment. *Chin Stud*, 2(1), 52-60.
- Triamtananan, W. & 郑佩君. (2012). 粤泰物流业发展对双边经贸影响的研究. 华南理工大学.



The logo of PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT features a central shield-shaped emblem. Inside the shield is a stylized crown at the top, followed by the letters "PIM" in large, bold, serif capital letters. Below "PIM" is the word "PANYAPIWAT" in a smaller, bold, sans-serif font. Underneath "PANYAPIWAT" is the text "INSTITUTE OF MANAGEMENT". A laurel wreath surrounds the bottom half of the shield. A large, semi-transparent watermark of the same logo is repeated behind the author's information.



Name and Surname: Kamonchanok Kanoknitanan
Highest Education: Master degree
University or Agency: Huachiew Chalermprakiet University (Thailand)
Field of Expertise: Chinese language
Address: 95/10-11 Soi Porisapa, Charoen Krung Road,
Taladnoi, Samphanthawong, Bangkok 10100