

泰国零售业汉语服务研究—以 Terminal 21 购物中心为例

THE STUDY OF CHINESE LANGUAGE SERVICE: A CASE STUDY OF TERMINAL 21 SHOPPING MALL

刘捷

Wichita Chotchaipattarapong

华侨崇圣大学中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

摘要

本论文研究泰国零售业汉语服务以 Terminal 21 购物中心为例。深入研究泰国的旅游服务情况,中国游客与 Terminal 21 购物中心的汉语服务问题。研究购物中心的汉语服务问题,研究商业汉语在售货员工作中使用的问题。在购物中心中国游客的汉语服务需求,对汉语服务的建议与解决的方法,为未来提供更好的改进,提出解决方案。

论文通过资料分析和问卷调查法,掌握 Terminal 21 购物中心汉语服务的现状,分析 Terminal 21 购物中心对中国游客应用汉语存在的问题。根据调查和分析,Terminal 21 购物中心的商业活动中,汉语应用存在以下问题:一、80% 的销售人员不会使用汉语跟中国游客沟通;20% 的售货员会使用汉语沟通,但是不是很流利。原因就是他们没有深入地学习中文。二、在 Terminal 21 购物中心的中文指示牌数量很少。三、没有中文语音提示。四、社交媒体如网站、脸书、Instagram 等没有中文版,所以中国游客不了解关于百货商场的活动或者优惠。针对这些问题,购物中心通过对销货人员汉语培训,帮助销货人员掌握基本的汉语知识,让销货人员能够使用汉语与中国游客简单沟通。提出改进汉语服务的建议与措施。

关键词: 中国游客 汉语服务 Terminal 21 购物中心

Abstract

The purposes of this research are to investigate the use of Chinese in the shopping mall at Terminal 21, understand the problems in communication between Chinese tourists and employees, Study the needs of Chinese language for Chinese tourist service in shopping mall. And therefore to provide suggestions and solution for future improvement.

The results of the questionnaire survey are as follows: 1. Eighty percent of salesperson cannot communicate in Chinese with Chinese tourists, while twenty percent of salesperson can communicate in Chinese with Chinese tourists, but not fluent. The reason is that they did not learn Chinese. 2. There are little Chinese signages in the shopping mall. 3. Chinese voice reminders 4. In social media such as Facebook or Instagram, the site also has not Chinese information. So, Chinese tourists cannot receive that information about mall activities and promotion.

The solve the problems there should be Chinese training for the salesperson to provide salesperson with basic Chinese knowledge, so salespeople can communicate with tourist in Chinese.

Keywords: Chinese Tourists, Service with Chinese, Terminal 21 Shopping mall

绪论

选题的背景、研究目的和意义

旅游业是泰国经济的重要影响因素之一，泰国的很多收入是来自于旅游业。旅游业还带动了其他的商业，比如酒店、餐厅、百货商场等等。有很多国家的游客喜欢来泰国旅游。

中国是世界上人口最多的国家，他们的购买能力有利于泰国的旅游行业的发展。泰国是一个旅游国家，泰国不仅有特色的景点和自然资源，还有特殊的文化传统；泰国的每个区域都有自己的文化传统。这就让泰国成为一个有吸引力的旅游国家。对中国游客看说，曼谷也是旅游城市之一，曼谷的风景很好，有很多百货商场，所以很多中国人就来曼谷购买各种各样的产品。除了百货商场，曼谷也有很多历史古迹；比如玉佛寺、卧佛寺等等。中国游客对泰国的产品有很强大的购买能力，因为泰国有各种各样的产品，产品又好又便宜。对外国人来说，他们要购买东西，或泰国特色的产品的时候，百货商场是他们的选择之一，原因就是找产品很容易，去的方法也很简单，所以他们往往在百货商场购买这些产品。

由于有大量的中国游客来泰国旅游。语言是主要的问题语言。语言是交流的方式，能帮助两方能互相明白。如果售货员不能跟中国游客沟通，问题就出现了。中国游客对泰国的经济贡献是重要因素之一，所以售货员应该能用他们的语言跟他们沟通。很多中国游客来泰国的时候就

在曼谷的百货商场购买, Terminal 21 购物中也是一家有名的百货商场, 有很多中国游客来购买。随着售货员的汉语能力与百货商场的其他方面的汉语服务还不是很好, 就能影响到百货商场的服务, 可能就是一个中国游客减少的原因。在这样的情况下, 汉语就是很重要。人们都知道, 沟通的重要方式就是语言, 所以使用汉语跟中国游客沟通就是重要的因素。

本论文选题的意义在与通过对泰国 Terminal 21 购物中心汉语服务情况调查, 深入了解和分析泰国 Terminal 21 购物中心汉语服务的情况。分析 Terminal 21 购物中心对中国游客的情况, 并基于此发现汉语服务中需要解决的问题和存在的问题, 提出汉语服务建议和措施。

文献综述

林凤 (Feng, 2015) 的研究是泰国医疗旅游业中的汉语服务, 以了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需要情况, 说明这一行业中相关人员的汉语水平和汉语服务情况, 现在汉语服务上还存在着人才短缺和汉语水平不高, 医疗专业词汇不足等问题。医疗有翻译专家为提供汉语服务的主要渠道。

Baoyu (2015) 本文对泰国的旅游业的发展历程和独特性进行了研究, 分析了在众多困难面前, 泰国旅游业依然能够保持理性的稳定发展, 各种主客观因素的影响因素。立足于现有实际情况, 研究影响泰国旅游业发展的各方面因素, 使用 SWOT 分析法, 从宏观上探讨泰国现有旅游业发展的优劣势, 找出在未来可以继续改进的方面。通过前人的经验和研究后的设想, 给出帮助泰国旅游业形象进一步改善, 并继续扩展泰国旅游的发展方向, 提高泰国旅游业的总体水平。

王壁珠 (Wang, 2015) 分析泰国旅游业商务汉语的思路, 分析为 6 个方面的泰国旅游业的中文应用满意调查: 1. 泰国宾馆; 2. 泰国餐馆业; 3. 泰国机场; 4. 泰国商店购物; 5. 泰国旅游景点; 6. 泰国旅游市场。为了了解和提高泰国旅游业服务人员质量。通过研究结果, 发现目前泰国的旅游业对中国游客的中文应用提供还存在一些问题, 而这些问题就是在于泰国旅游管理部门的管理人员, 对商务汉语的应用还不够, 还未能很好地使用商务汉语来促进泰国的旅游业发展。

张玉华 (Zhang, 2015) 分析在普吉府四星级酒店工作人员的使用汉语交流的情况, 发现大部分工作人员的汉语还不能满足中国客户的服务要求, 研究的成果就是酒店的工作人员最需要学习交际汉语课程、旅游、酒店服务用语的汉语课程, 许多酒店因此而举办了各种汉语训练课程。

陈如欣 (Chen, 2015) 研究具体在探讨泰国亚洲航空公司电子商务, 使用汉语服务的现状及存在的问题, 交际运用时出现的问题, 深深影响跨文化营销成败, 主要因素体现在能否掌握汉语言文化背景的差异, 对目前存在的问题和改进实施采取适宜的营销策略。

研究范围

本论文的研究范围就是在 Terminal 21 购物中心。

研究的目的

本论文研究的目的是通过分析对 Terminal 21 购物中心的销售员汉语应用：

- (1) 说明泰国旅游产业发展概况。
- (2) 研究对 Terminal 21 购物中心的汉语服务，设施，指示牌，地图指示牌，网站。
- (3) 研究对 Terminal 21 购物中心销售员汉语应用的能力，销售员的汉语水平，中国游客和销售员的问题。
- (4) 指出中国游客和销售员中遇到的的问题，提出改进的建议和解决的方法。

研究主要内容

研究主要内容是在 Terminal 21 购物中心的背景研究，在中国游客与 Terminal 21 购物中心的服务人员，分析 Terminal 21 购物中心的售货人员的 汉语水平，对中国游客的汉语应用和售货员的汉语应用、中国游客和售货员之间的沟通应用、中国游客和售货员之间沟通的问题、询问对于销售员汉语沟通的满意度和遇到的问题。也分析中国游客对汉语沟通发现的问题。

研究的方法

- (1) 收集数据对中国游客做问卷调查总共 100 个人。
- (2) 对 Terminal 21 购物中心的售货人员访谈，及发问卷调查总共 25 个人。
- (3) 调查 Terminal 21 购物中心的指示牌。

表1 来泰国游客对 Terminal 21 购物中心汉语服务满意度调查

1.你认识泰国购物中心，哪个地方？			
<input type="checkbox"/> Terminal 21	<input type="checkbox"/> Siam Paragon	<input type="checkbox"/> Platinum Fashion mall	
<input type="checkbox"/> Central World	<input type="checkbox"/> Central Embassy	<input type="checkbox"/> Asiatique The Riverfront	
2.你购物的主要渠道：			
<input type="checkbox"/> 大型商场	<input type="checkbox"/> 小型商场	<input type="checkbox"/> 赶集市场	<input type="checkbox"/> 沿街摊贩
3.你在购物过程中是否需要汉语服务：			
<input type="checkbox"/> 很需要	<input type="checkbox"/> 需要	<input type="checkbox"/> 不太需要	<input type="checkbox"/> 不需要
4.你在购物过程中是否会偏向使用汉语服务的商家：			
<input type="checkbox"/> 会	<input type="checkbox"/> 不会		
5.你认为 Terminal 21 购物中心汉语服务人员的语言情况：			
<input type="checkbox"/> 流利	<input type="checkbox"/> 不流利	<input type="checkbox"/> 差	<input type="checkbox"/> 很差
6.你认为 Terminal 21 购物中心的汉语服务情况：			
<input type="checkbox"/> 周到全面	<input type="checkbox"/> 基本满足需求		
7.你对 Terminal 21 购物中心的汉语服务的评价：			
<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
8.如果你认为满意，主要在哪些地方：			
<input type="checkbox"/> 咨询服务台	<input type="checkbox"/> 购物柜台	<input type="checkbox"/> 商店广播服务	
<input type="checkbox"/> 商店购物指标牌服务	<input type="checkbox"/> 商场流动工作人员的服务		
9.如果你认为不满意，主要在哪些地方：			
<input type="checkbox"/> 咨询服务台	<input type="checkbox"/> 购物柜台	<input type="checkbox"/> 商店广播服务	
<input type="checkbox"/> 商店购物指标牌服务	<input type="checkbox"/> 商场流动工作人员的服务		
10.你认为在汉语服务方面还需要哪些改进：			
<input type="checkbox"/> 咨询服务台	<input type="checkbox"/> 购物柜台	<input type="checkbox"/> 商店广播服务	
<input type="checkbox"/> 商店购物指标牌服务	<input type="checkbox"/> 商场流动工作人员的服务		
11.改进汉语服务的主要方面：			
<input type="checkbox"/> 发音标准上	<input type="checkbox"/> 语言通顺上	<input type="checkbox"/> 服务态度上	
<input type="checkbox"/> 扩大汉语服务方面上	<input type="checkbox"/> 商场购物指标牌上		
12.你对 Terminal 21 购物中心的售货员语言水平的评价：			
中文： <input type="checkbox"/> 流利，可以交流	<input type="checkbox"/> 不流利，交流困难	<input type="checkbox"/> 差，不能交流	
英语： <input type="checkbox"/> 流利，可以交流	<input type="checkbox"/> 不流利，交流困难	<input type="checkbox"/> 差，不能交流	
13.对客商店汉语服务提供的情况最满意的是：			
<input type="checkbox"/> 前台咨询人员	<input type="checkbox"/> 购物广播	<input type="checkbox"/> 导购人员	<input type="checkbox"/> 商店购物图的中文说明

表2 问卷调查 Terminal 21 购物中心售货员汉语服务使用情况调查

1. 你的性别? (เพศ) : <input type="checkbox"/> 男 ชาย <input type="checkbox"/> 女 หญิง					
2. 你的年龄? (อายุ) : <input type="checkbox"/> 19 岁以下 ต่ำกว่า 19 ปี <input type="checkbox"/> 20-29 岁 20-29 ปี <input type="checkbox"/> 30-39 岁 30-39 ปี <input type="checkbox"/> 40-49 岁 40-49 ปี <input type="checkbox"/> 50 岁以上 50 ปีขึ้นไป					
3. 你的教育程度 (ระดับการศึกษา) : <input type="checkbox"/> 小学 ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 中学 มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> 专科 ปวส. <input type="checkbox"/> 大学 มหาวิทยาลัย					
4. 您的工作经验 (ประสบการณ์การทำงาน) : <input type="checkbox"/> 2 年以下 น้อยกว่า 2 ปี <input type="checkbox"/> 3-5 年 3-5 ปี <input type="checkbox"/> 6-8 年 6-8 ปี <input type="checkbox"/> 9 年以上 มากกว่า 9 ปี					
5. 您使用何种语言沟通中国游客 (ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า) : <input type="checkbox"/> 汉语 ภาษาจีน <input type="checkbox"/> 英语 ภาษาอังกฤษ <input type="checkbox"/> 其他 อื่นๆ โปรดระบุ _____					
6. 汉语学习了多长时间? (คุณเรียนภาษาจีนมานานแค่ไหน) : <input type="checkbox"/> 1 年以下 ต่ำกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1-2 年 1-2 ปี <input type="checkbox"/> 3-4 年 3-4 ปี <input type="checkbox"/> 没学过 ไม่เคยเรียน					
7. 您的汉语水平考试 (คุณเคยสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีน) : <input type="checkbox"/> HSK 1 <input type="checkbox"/> HSK 2 <input type="checkbox"/> HSK 3 <input type="checkbox"/> HSK 4 <input type="checkbox"/> HSK 5 <input type="checkbox"/> HSK 6 <input type="checkbox"/> 没有参考过 ไม่เคยสอบ					
8. 售货员使用汉语水平的情况 (ความสามารถในการใช้ภาษาจีน)					
汉语水平 ทักษะการใช้ภาษาจีน	很高 ดีมาก	高 ดี	一般 ปานกลาง	低 น้อย	很低 น้อยมาก
听 ฟัง					
说 พูด					
读 อ่าน					
写 เขียน					

研究的创新性

通过对与本选题有关的论文和研究资料的查询,虽然对购物中心方面研究有很多人研究过,但还没有专门对 Terminal 21 购物中心汉语服务研究。本论文的研究是在这些研究的基本上,进一步分析和研究中国游客对销售员遇到的 语言交流方法。论文的主要创新性体现在:

- (1) 分析销售员的汉语水平。
- (2) 分析 Terminal 21 购物中心对中国游客和销售员语言应用。
- (3) 分析和研究 Terminal 21 购物中心销售员问题。

本论文的创新性主要体现在 Terminal 21 购物中心对销售员汉语应用研究,包括分析泰国旅游产业的发展情况,应对中国游客的因素,中国游客的满意度。Terminal 21 购物中心对销售员汉语应用的分析,销售员语言学习所发现的问题,最后解决方式。

1. 泰国旅游产业发展概况

泰国旅游业起步于 20 世纪 60 年代,经过 70 年代的发展,到 80 年代进入黄金时期,1982 年旅游创汇能力首次超过大米跃居第一。1992 年泰国旅游受“五月事件”的冲击有所下降,但很快恢复发展。多年来,泰国的旅游业一直保持着创汇第一的地位 1997 金融危机之后泰国对外出口下滑的情况下,泰国的旅游业也能一枝独秀成为稳定经济的重要行业。赴泰旅游人数从 1960 年的 8 万人上升到 2000 年的 912 万人,2001 年这一数字突破 1000 万大关,达 1013 万,而 2002 年游客人数更高达 1080 万人。旅游外汇收入从 1960 年的 0.078 亿美元上升到 1996 年的 85.5 亿美元,2000 年为 72.94 亿美元(受亚洲金融危机后 泰铢贬值的影响)。目前泰国旅游业的产值大体保持在约占国民生产总值 10% 的水平上。旅游业发展不仅推动了泰国服务业总体水平的提高,每年为国家创造价值约 4000 多亿泰铢(1 美元约合 33 泰铢)的外汇收入,在国民生产总值中所占比重不低于 6% 至 7%;旅游业的发展还大大促进了各项社会和文化事业的发展,解决了大批社会闲散劳动力,泰国旅游业为国家创造了许多就业岗位,目前从事与旅游业直接相关职业的人员达到 200 多万人。为泰国社会的安定做出了积极贡献,目前泰国旅游业已成为对泰国经济贡献最大的产业,成为世界十大旅游市场之一。

2017 年赴泰旅游的外国游客总数超过 3500 万人次的新记录,相当于泰国人口总和的一半多,较 2016 年同期增长 8.77%,于此同时,2017 年泰国旅游业创收超过 1.82 万亿泰铢(约合 3660 亿元人民币),较 2016 年同期增长 11.66%。目前在数量和创收金额上对泰国旅游业贡献最大的依旧是中国游客,中国游客量超过 980 万人次,占比最高。据统计显示,2017 年赴泰中国游客数量较 2016 年同期增长 11.97%,为泰国带来超过 5200 亿泰铢(约合 1047 亿元人民币)的收入,同比增长 15.78%。泰国开泰银行研究中心预测,2018 年泰国游客数量及其所创收入都将持续增长,预计今年全年外国游客量突破 3700 万人次,将为泰国旅游业创收约 2 万

亿泰铢（约合 4028 亿元人民币）。2018 年的旅游业趋势将被国际趋势所驱动，将信息和通信技术与酒店业务联系起来。泰国官方对特色旅游如泰式体验游、体育旅游及美食旅游的推广，将成为推动今年泰国旅游业增长的主要因素。



图1 2015 年 10 个国家赴泰国旅游的游客排名

泰国移民局及旅游局显示，2015 年的 10 个国家赴泰国旅游的游客排名如图1 所示。中国游客是排第一，7, 934, 791 人或者 26.55%。第二是马来西亚 3, 423, 397 人（11.46%），第三是日本 1, 381, 690 人（4.62%）。韩国人 1, 372, 995 人（4.59%），老挝 1, 233, 138 人（4.13%），印度 1, 069, 149 人（3.58%），英国 946, 919 人（3.17%），新加坡 937, 311 人（3.14%），俄罗斯 884, 085 人（2.96%），美国 867, 520 人（2.90%）。

中国国际旅行社（COTRI - 中国出境旅游研究所）最近的研究机构已经发布了关于中国游客的行为报告。该报告显示，中国游客的行为是花自己的钱去旅游购物。有渠道显示每年以购物方式旅游的中国游客达 100 万人次，直接影响旅游业此行的目的，为了泰国的旅游业长期发展，应该提前准备好应对的方法。

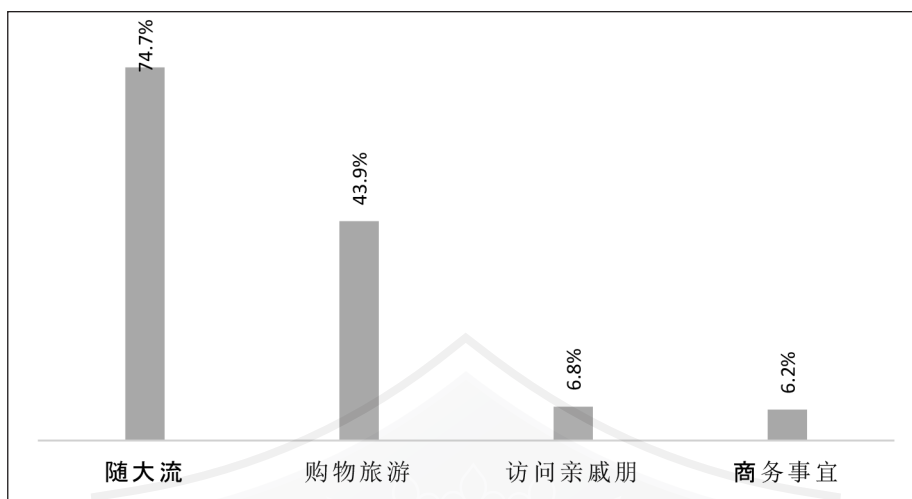


图2 中国人的旅行的目的

从图2 中国人的旅行的目的, 该报告显示。中国人的旅行的目的是随大流, 大概占总人数的 74.7%, 而剩下 43.9%, 是以购物为目的的旅行, 6.8% 访问亲戚朋友, 6.2% 有商务事宜。旅游时间超过 8 天的约占 18%, 6-8 天占 43.6%, 3-5 天的占 37%, 1-2 天占 1%。

2. 旅游收入增长迅速

泰国旅游局 2017 年旅游收入总目标为 2.77 万亿泰铢, 同比增 10%。其中外国人入境游收入同比增长 10% 至 1.81 万亿泰铢, 而中国仍是泰国最重要的游客来源国。泰国旅游局局长育塔萨指出了 2017 年泰国旅游收入 2.77 万亿泰铢的总目标。该目标将比 2016 年全年 2.52 万亿泰铢总旅游收入高出 10%。其中来自外国人入境游收入约为 1.81 万亿泰铢, 较 2016 年外国人入境游 1.65 万亿泰铢收入高出 10%。国内游收入预计为 9530 亿泰铢。

外国游客来源市场方面, 预计 2017 年泰国入境游市场客源国依次分别是 1. 中国大陆, 2. 马来西亚, 3. 俄罗斯, 4. 英国, 5. 澳大利亚。他说, 目前预计的 2017 年入境泰国的外国游客将达到 3439 万人, 同比增 5.51%。2016 年有 3260 万外国人入境泰国。国内游方面预计也将小幅增长。2016 年泰国国内游人数约为 1.45 亿人次, 而 2017 年预计为 1.54 亿人次。

今年来自中国方面的游客数量增长将出现放缓。2016 年来自中国方面的游泰人数约为 870 万人, 而 2017 年人数将在 900 万左右。中国游客泰国游支出方面预计每个行程的支出费用将在每人 5 万泰铢, 较 2016 年高出 7%。也就是说, 2017 年中国游客将为泰国旅游带来 5000 亿泰铢的收入。2016 年中国游客为泰国旅游带来了 4450 亿泰铢收入。

3. Terminal 21 购物中心提供的汉语服务

购物中心是对中国游客感兴趣的地方之一，由于中国游客有能力买产品与中国游客喜欢泰国的产品，比如：曼谷包，薄荷香筒鼻通，小老板海藻等等。中国游客的数量占全部外国游客的 15-20% 节日期间中国游客数量将增加至 30-35%。

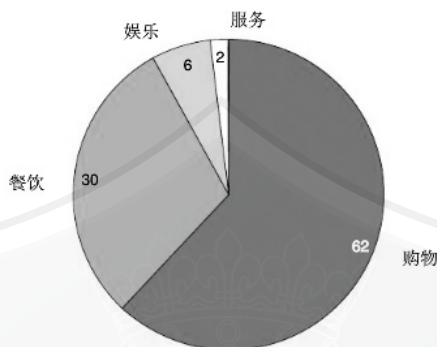


图3 Terminal 21 购物中心业态配比中购物类业态

从图3 Terminal 21 购物中心业态配比中：购物类业态面积占到 62%，餐饮类业态占到 30%，娱乐类业态占到 6% 和服务类业态占到 2%。

4. 中国游客对 Terminal 21 购物中心汉语服务满意度调查分析。

表3 中国游客对 Terminal 21 购物中心汉语服务满意度调查分析。

1. 你认识泰国购物中心，哪个地方？	百分之
Terminal 21	40%
Siam Paragon	20%
Platinum fashion Mall	10%
Central World	20%
Central Embassy	5%
Asiatique The Riverfront	5%
总合	100%
2. 你购物的主要渠道：	百分之
大型商场	47%
小型商场	33%
赶集市场	10%
沿街摊贩	10%
总合	100%

表3 中国游客对 Terminal 21 购物中心汉语服务满意度调查分析。

3. 你在购物过程中是否需要汉语服务：	百分之
很需要	15%
需要	63%
不太需要	15%
不需要	7%
总合	100%
4. 你在购物过程中是否会偏向使用汉语服务的商家：	百分之
会	42%
不会	58%
总合	100%
5. 你认为 Terminal 21 购物中心所汉语服务人员的语言情况：	百分之
流利	-
不流利	74%
差	16%
很差	10%
总合	100%
6. 你认为 Terminal 21 购物中心的汉语服务情况：	百分之
周到全面	23%
基本满足需求	77%
总合	100%
7. 你对 Terminal 21 购物中心的汉语服务的评价：	百分之
很满意	-
满意	15%
一般	75%
不满意	10%
总合	100%
8. 如果你认为满意，主要在哪些地方：	百分之
咨询服务台	16%
购物柜台	31%
商店广播服务	22%
商店购物指标牌服务	31%
商场流动工作人员的服务	-
总合	100%

表3 中国游客对 Terminal 21 购物中心汉语服务满意度调查分析。

9. 如果你认为不满意, 主要在哪些地方:	百分之
咨询服务台	26%
购物柜台	26%
商店广播服务	16%
商店购物指标牌服务	16%
商场流动工作人员的服务	16%
总合	100%
10. 你认为在汉语服务方面还需要哪些改进:	百分之
咨询服务台	38%
购物柜台	21%
商店广播服务	17%
商店购物指标牌服务	8%
商场流动工作人员的服务	16%
总合	100%
11. 改进汉语服务的主要方面是:	百分之
发音标准上	5%
语言通顺上	58%
服务态度上	6%
扩大汉语服务方面上	19%
商场购物指标牌上	12%
总合	100%
12. 你对 Terminal 21 购物中心的售货员语言水平的评价:	百分之
中文: 流利, 可以交流	10%
不流利, 交流困难	64%
差, 不能交流	26%
总合	100%
英语: 流利, 可以交流	68%
不流利, 交流困难	26%
差, 不能交流	6%
总合	100%
13. 游客对商店汉语服务提供的情况最满意的是:	百分之
前台咨询人员	15%
购物广播	47%
导购人员	21%
商店购物图的中文说明	17%
总合	100%

5. Terminal 21 购物中心售货员调查分析

(1) 销货员汉语水平的情况。

Terminal 21 购物中心有许多服务的类型，比如：银行，餐厅，服装店，超市等等。从到 LG 层、G 层、M 层、1 层、2 层、3 层、4 层、5 层和 6 层。有些商店的售货员能说汉语直接跟中国游客沟通，有售货员不能说汉语跟中国游客沟通，主要问题就是售货员不能沟通汉语对中国游客。如果售货员遇到中国游客店里买东西，大部分售货员说简单的汉语，比如：你好！欢迎光临，你要什么？一些简单容易的问答的句子。

研究者使用问卷调查来寻找答案，将选择了 25 位销售员作为这次研究的样本，为了了解销售员遇到的问题，问卷调查的结果就是售货员 5 个人占 20% 能说汉语跟中国游客沟通，但是汉语说得不流利。售货员向中国游客学习说汉语，他们常常跟中国游客沟通，这样常常听，常常说，虽然他们说汉语不是很流利，但是他们就能用汉语沟通了。但是 Watsons 店有 1 个汉语翻译服务中国游客买东西时候。还有售货员 20 个人占 80% 不能说汉语对中国游客沟通，因为他没学过汉语，没说汉语，没有有关中国的知识。售货员还不太懂汉语，所以就不敢跟中国游客沟通，售货员不能跟中国游客说汉语，他说英语跟中国游客沟通。也是售货员解决的方法。

(2) 售货员使用汉语能力的情况。

表4 售货员使用汉语能力的情况

汉语能力	很高	高	一般	低	很低
听	0 人	5 人	3 人	0 人	17
	0%	20%	12%	0%	68%
说	0 人	5 人	3 人	0 人	17 人
	0%	20%	12%	0%	68%
读	0 人	0 人	0 人	0 人	25 人
	0%	0%	0%	0%	100%
写	0 人	0 人	0 人	0 人	25 人
	0%	0%	0%	0%	100%

从表4，来看 Terminal 21 购物中心售货员汉语使用情况 25 人，发现了 20% 与 12% 的针对“听”方面的使用汉语“高”与“一般”，但是听的方式很低是 68% 的售货员。针对“说”方面的使用汉语有 20% 认为“高”，12% 认为“一般”，而有 68% 的认为“很低”。针对“读”方面的使用汉语 认为“很低”100%。针对“写”方面的使用汉语，大多数认为“很低”100%。购物中心售货员表示沟通是最重要，所以“听”与“说”方面的使用汉语是最常用到。

6. Terminal 21 购物中心汉语服务存在的问题

(1) 服务人员的汉语不熟练

Terminal 21 购物中心有很多商店, 这些商店需要用语言对外国游客包括中国游客沟通。这样看来, 语言就是重要的因素。Terminal 21 购物中心的 G 层与 M 层的女销售人员就能说汉语的, 但是大部分的商店销货人员就不能用汉语沟通, 只能说一点英语, 所以不能跟中国游客沟通。从问卷调查来看, 对售后员的汉语应用的评估, 可以表示 64% 的售后员的汉语能力不是很高, 他们说汉语不流利, 交流就很困难, 因为这些商店销售人员没有学过汉语, 不知道怎么说汉语, 没考过汉语水平考试 (HSK)。

只有 10% 的销售员说汉语比较流利, 数量很少。有 26% 的销售员说汉语比较差, 不能跟中国游客交流 26%, 很多商店的销货人员不能说汉语, 原因就是商店与百货商场的招聘人员有问题。

(2) 购物中心缺少汉语指示牌

Terminal 21 购物中心有很多服务指示牌, 包括各层名字的指示牌, 卫生间的位置, 电梯的位置。但是汉语的服务指示牌不是很多, 大部分的服务指示牌都是英文, 只有在卫生间里面有汉语服务指示牌为了提醒中国游客。从问卷调查表示, 有 16% 的游客不太满意关于商店购物指标牌服务的方面, 因为商店购物指标牌服务的方面没有提供汉语。

(3) 购物中心很少提供及时的中文广播

Terminal 21 购物中心提供汉语服务的汉语广告很少。在问询处就能有汉语公布或者其他汉语服务, 比如说, 百货商场营业时间, 找人, 活动或者重要的节日。就是提醒中国游客关于使用方面与照顾自己的东西。这样看来, 汉语服务对中国游客是比较少, 就让很多中国游客不能深入明白购物中心。在商店中, 有些中国游客对商店广播服务的方面不满意占 16% 因为没有汉语的, 中国游客不能明白商业的优惠, 信息等等。有的中国游客不会英语, 但是商店广播服务只有泰语与英语, 所以中国游客遇到这些问题, 有的时候就不需要买产品了。

(4) 网络的信息

由于现在是网络的社会, 每个人都用手机一直保持信息。网站是中国游客可以找到商场信息的一个方法。如果商场的网站提供汉语就对中国游客找信息更容易, 现在百货商场的网站没有提供汉语, 希望以后百货商场的网站应该提供汉语服务。

7. Terminal 21 购物中心提供服务的对策

(1) Terminal 21 购物中心售货人员对中文服务建议的看法

Terminal 21 购物中心应该给予售货人员基本的汉语培训,因为商店还有不懂汉语的售货人员。虽然会中文的售货人员也有不少,但他们还是需要了解更多基本汉语会话及如何给予中国游客服务、其他知识、对中国人的礼貌、怎样用语比较合适,如何解决在商店说汉语的售货人员很少,所以售货员也需要学习汉语的。这样看来,Terminal 21 购物中心应该有汉语培训给售货员,如果售货人员会汉语沟通,购买数量也能增加。

(2) Terminal 21 购物中心增加中文指示牌,地图指示牌,网站

在购物中心有很多指示牌,但是大部分都是英文的,汉语的指示牌真的很少。在这样的情况下,希望购物中心有更多汉语的指示牌比如商场内不同地点,这样能让中国游客明白更容易了解。这些服务指示牌应该放在商场的很多地点。给中国客户更好的服务。虽然地图的指示牌有汉语,但是也需要加上商场内不同地点的信息。比如说特色的餐馆,衣服商店,纪念品店等等。因为现在的护照购物指南还不是很清楚。百货商场的地图应该提供汉语,中国游客会自己找地方,更容易明白。

虽然网站也提供一些汉语服务,但不是全部的网站都提供汉语,所以网站应该给中国游客提供更多的汉语服务。

(3) 增加汉语广播,让顾客随时了解商场的促销活动

在百货商场汉语的公共关系也是很重要。为了让中国客户明白百货商场的活动,其他的活动,百货商场应该增加汉语广告。由于有很多中国游客来 Terminal 21 购物中心所以应该增加汉语广播,为了帮助他们能受到更多的信息。

(4) 中文菜单

有些餐厅的菜单有很多语言,比如泰语,英语,汉语等等,为了让外国游客容易得点菜,但是餐厅有中文的菜单不多。在这样的情况下,餐厅应该做汉语与英语的菜单为了满足游客的服务。有些餐厅 菜单很多语言比如:泰语,英语,汉语。这样就对游客很好,他们能用自己的语言来点菜。有汉语菜单的餐厅是很少,所以餐厅应该提供中文菜单为了让中国游客更容易点菜。美食广场也有很多中国游客,所以美食广场也应该提供汉语的菜单。

(5) 招聘有汉语能力的售货员

在商场工作是一个重要的工作,为了照顾游客或者给游客服务,百货商场应该改变招聘人员的方法,这比较重要,应聘的人员应该有汉语能力,为了避免不能跟中国游客沟通,还是应该指定汉语水平要求。

(6) 询问处

在 Terminal 21 购物中心的询问处只有 2 个,就是在 G 层与 M 层,游客的想法可能是还比较少,为了满足游客的需求,Terminal 21 购物中心的询问处应该是每层都有。

结语

本论文通过研究 Terminal 21 购物中心的语言沟通问题,尤其是汉语服务方面,分析汉语沟通对贸易的影响。本论文研究成果是通过分析 Terminal 21 购物中心售货员中的语言应用、分析售货员的汉语水平,说明 Terminal 21 购物中心的销售情况,了解中国游客的满意度,了解销售人员与客户沟通发现的语言问题,提出相对的解决方式。

从问卷调查来看,在 Terminal 21 购物中心的商业活动中,汉语应用存在以下问题:

1. 80% 的销售人员不会使用汉语跟中国游客沟通 20% 的售货员会使用汉语沟通,但是不很流利。原因就是他们没有深入地学习中文。
2. 在 Terminal 21 购物中心的中文指示牌数量很少。
3. 没有中文语音提示。
4. 社交媒体如网站、脸书、Instagram 等没有中文版,所以中国游客不了解关于百货商场的活动或者优惠信息。

根据以上调查和分析,我们对 Terminal 21 购物中心提出以下建议与改进方法:

1. Terminal 21 购物中心应给销售人员提供汉语培训,或者增加中文的活动等。另外,为了让售货员有更多的学习汉语的机会,Terminal 21 购物中心可举行汉语交流活动,即中国游客跟销售人员的互动活动。
2. 为了让中国游客更熟悉商场,Terminal 21 购物中心可增加汉语指示牌的数量和种类,比如卫生间指示牌、地图指示牌、产品介绍、菜单等等。
3. 广播 Terminal 21 购物中心可增加汉语广播提示音,使前来购物的中国游客得到更好的导购及购物体验。
4. Terminal 21 购物中心的网站没有中文说明,所以中国游客不了解关于百货商场的活动或者优惠,对此,购物中心可在官网上增加中文说明、增加更多中文资料,以便中国游客通过官网更详细的了解购物中心的各种活动。使 Terminal 21 购物中心的服务质量更好,发展更快。

References

- Weina, Z. (2016). *Causes and positive and negative impacts of tourism development in Thailand*. Retrieved May 1, 2016, from <http://www.caexpo.com/> [In Chinese]
- Phuket Real Estate. (2017). *The number of tourists to Thailand in 2017 is another record!*. Retrieved February 1, 2017, from http://www.ithaihome.com/Home/article_id_226.html
- Ministry of Tourism and Sports. (2015). *December 2015 Review of the situation of tourists*. Retrieved January 31, 2016, from https://www.m-society.go.th/article_attach/16037/19110.pdf
- Cheng, S. (2018). *China's Outbound Tourism Development Annual Report 2018 was released in Beijing*. June 27, 2018. From <http://cn.chinadaily.com.cn/> [In Chinese]
- Business Office of the Consulate-General in Chiang Mai. (2017). Thailand has determined that the total tourism revenue target for 2017 is 2.77 trillion baht. Retrieved January 6, 2017, from <http://www.mofcom.gov.cn/> [In Chinese]
- Feng, L. (2015). *Analysis of the application of Chinese language service in medical tourism in Thailand – taking the medical services of private hospitals in Thailand as an example*. Master's thesis, Huachiew Chalermprakiet University. [In Chinese]
- Baoyu, N. (2015). *SWOT analysis of tourism development in Thailand*. Master's thesis, Guangxi Normal University. [In Chinese]
- Wang, B. (2015). *Research on Business Chinese in Developing Thai Tourism*. Master's thesis, Huachiew Chalermprakiet University. [In Chinese]
- Zhang, Y. (2015). *Analysis of the Chinese Proficiency of the Staff of Four Star Hotels in Phuket*. Master's thesis, Huachiew Chalermprakiet University. [In Chinese]
- Chen, R. (2015). *Research on Chinese Application of Thai AirAsia E-commerce*. Master's thesis, Huachiew Chalermprakiet University. [In Chinese]



Name and Surname: Wichita Chotchaipattarapong

Highest Education: Master of Arts (Chinese for business communication)

University or Agency: Huachiew Chalermprakiet University

Field of Expertise: Chinese Language

Address: 32 Moo 7, Nongpaklong, Mueang, Nakhonpathom 73000