



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ไบเทคบางนา
ANALYZING LOCAL STAFF'S CHINESE LANGUAGE COMPETENCY
AT BITEC BANGNA
泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务调查研究

ปภาพรรณ รุ่งมรกต
(李小玲)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ไบเทคบางนา
ANALYZING LOCAL STAFF'S CHINESE LANGUAGE COMPETENCY
AT BITEC BANGNA
泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务调查研究

ปภาพรรณ รุ่งมรกต (李小玲)

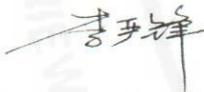
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



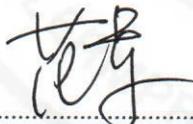
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พพรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ ดร.พพรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พพรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ไบเทคบางนา

ปภาพรรณ รุ่งมรกต 616046

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ผู้ประกอบการของไทยจำนวนมากได้หันมาสนใจร่วมออกงานแสดงสินค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเหตุที่การออกแสดงงานสินค้าเป็นที่นิยมเนื่องจากเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่มองเห็นผลตอบแทนที่ชัดเจนและวัดได้ง่ายกว่าการโฆษณา การประชาสัมพันธ์หรือการทำตลาดในรูปแบบอื่น ๆ โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สามารถประเมินเป็นงบประมาณล่วงหน้าได้ชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้นในประเทศไทยได้มีสถานที่จัดแสดงสินค้า คือ ไบเทคบางนา โดยเป็นสถานที่ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก อีกทั้งยังใช้เป็นสถานที่จัดงานแสดงสินค้าระดับนานาชาติ โดยในหนึ่งปีจะมีการจัดงาน ณ สถานที่นี้มากกว่า 300 งาน เช่น งานแสดงสินค้าเครื่องจักร รถยนต์ พลาสติกในประเทศไทย หรือแม้กระทั่งการประชุมสำคัญระดับโลก ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ไบเทคบางนา รวมถึงประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านภาษาจีนของงานแสดงสินค้า โดยมีเนื้อหาสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 อธิบายภาพรวมของงานแสดงสินค้าในประเทศไทย และการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความสามารถทางภาษาจีนของพนักงานบริการและภาษาจีนบนเว็บไซต์ของงานแสดงสินค้า รวมถึงอธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของลูกค้าที่ได้รับการบริการภาษาจีนแบบประเมินความพึงพอใจของผู้จัดงานและลูกค้าชาวจีน จำนวน 50 คน ส่วนที่ 3 วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจของเจ้าหน้าที่ไบเทคบางนา โดยการประยุกต์ทฤษฎี SWOT เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของงานแสดงสินค้าไบเทคบางนาในประเทศไทย ตลอดจนระบุปัญหาและเสนอแนวทางการปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้บริการด้านภาษาจีนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้จัดงานและลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภาษาจีนในระดับมาก โดยเฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการลูกค้าชาวจีนสามารถจัดการกับลูกค้า รวมถึงการตอบคำถามอย่างชัดเจนครบถ้วนและถูกต้อง ยิ่งไปกว่านั้นในส่วนของป้ายบอกทาง หรือป้ายข้อมูลภาษาจีน ยังมีบางส่วนใช้คำศัพท์ภาษาจีนผิด อย่างไรก็ตามยังต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างความเชื่อถือในสถานที่ของงานแสดงสินค้าระดับโลกแห่งนี้

คำสำคัญ: ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทคบางนา ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภาษาจีน
ความสามารถทางภาษาจีนของพนักงานบริการ

**ANALYZING LOCAL STAFF'S CHINESE LANGUAGE COMPETENCY
AT BITEC BANGNA**

PAPHAPHAN ROONGMORAKOT 616046

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

Nowadays, many Thai entrepreneurs have turned their attention to more exhibitions. The reason that the trade show is popular is because of marketing activities. That see clear returns and are easier to measure than advertising, public relations or other types of marketing, with expenses that can be assessed in advanced of the budget. Moreover, in Thailand, there is an exhibition venue which is BITEC BANGNA which is a globally recognized and is also used as an international exhibition venue. In one year, there will be more than 300 events at this location, such as machinery, automotive, plastics trade fairs in Thailand, or even a world-class conference, which is an importance place.

The purpose of this research is to study and analyze the Chinese language usage of BITEC BANGNA staff, as well as assess the Chinese service satisfaction of the trade show. There are 3 important parts, which are part 1, describes the overview of trade shows in Thailand and the use of Chinese for business communication. Part 2 Analyze the Chinese ability of service staff and Chinese on the website of the trade show. Including explaining the data from the questionnaire of customers who receive Chinese services satisfaction assessment form of Chinese Organizers and Customers. For part 3 Analyze and summarize the use of Chinese for business communication by BITEC BANGNA staff by applying SWOT theory to find strengths, weaknesses, opportunities and obstacles of the trade show (BITEC BANGNA exhibition in Thailand), as well as identify problems and propose solutions to develop more quality Chinese language services.

The result of the research shows that the exhibitors and customers are very satisfied. Chinese customer service staff are able to handle customers as well as answer questions clearly, completely, and correctly. Moreover, in the signage section or Chinese information label, there are still some mistakes in the Chinese vocabulary. However, it must still be developed and improved for maximum efficiency. To build trust in this trade show venue.

Keywords: BITEC BANGNA, Satisfaction of Chinese Service, Chinese Proficiency of Service Staff

泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务调查研究

李小玲 616046

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：范军博士

摘要

如今，许多泰国企业家已将注意力转向更多的展览。贸易展览会之所以受欢迎是因为营销活动。与广告，公共关系或其他类型的营销相比，这种方法具有明显的收益并且更易于衡量，并且费用可以在预算前进行评估。此外，在泰国，有一个展览场地，BITEC BANGNA是全球公认的，也被用作国际展览场地。一年之内，该地点将举办300多个活动，例如泰国的机械，汽车，塑料贸易展览会，甚至是世界级的会议，这都是重要的场所。

论文分析泰国BITEC BANGNA展览馆汉语服务的使用情况，说明了服务人员的服务与服务人员的汉语水平。论文有共有三个重要部分：第一部分说明了泰国的贸易展览的背景，以及使用中文进行商务交流的概述。第二部分是网站分析，说明汉语使用的情况，以及通过问卷调查中国供应商和参加展览会对泰国BITEC BANGNA展览馆汉语服务的满意度。第三部分通过应用SWOT分析指出了BITEC BANGNA展览馆的优势，劣势，机会和威胁。论文对BITEC BANGNA 展会汉语应用进行了评估，提出了改进的建议，以开发更多质量的汉语语言服务。

研究表明，中国供应商和参加商对BITEC BANGNA展会的汉语服务和员工的情况很满意。但是他们希望服务人员微笑并打招呼。此外，必须使用正确的词来改进信息标签。

关键词：BITEC BANGNA展览会 汉语服务的满意度 服务人员的汉语水平

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
绪论	1
一、选题的背景和意义	1
二、与选题有关的国内外研究综述	2
三、研究的目的、方法、内容与创新型	5
四、所要解决的主要问题	6
第一章 泰国 BITEC BANGNA 展览馆概况	7
第一节 泰国展览馆市场的发展状况	7
一、国际展览馆市场的发展情况	7
二、泰国国展览馆市场的发展情况	7
三、泰国 BITEC BANGNA 展览馆的发展情况	8
第二节 泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的概况	9
一、泰国 BITEC BANGNA 展览馆提供汉语服务的背景	9
二、泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语客访客信息支持	10
三、泰国 BITEC BANGNA 展览馆吸引中国供应商和参加商	12
四、泰国 BITEC BANGNA 展览馆的网站汉语服务	16
第二章 泰国 BITEC BANGNA 展览馆服务调查	23
第一节 泰国 BITEC BANGNA 展览馆相关汉语服务人员调查	23
一、汉语服务人员的基本情况	23
二、汉语服务人员汉语水平情况	23
三、汉语服务人员的工作情况	23
一、中国供应商和参加展览会服务的内容和管理	24
二、对于活动中最困难的中国参展商和中国客户	24
三、热情对待客户	24

第二节 对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务满意度调查	
一、中国供应商和参加商的基本情况	24
二、中国供应商和参加展览会对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的满意度	28
第三章 对调查结果的评估和改进的建议	29
第一节 对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的 SWOT 分析	29
第二节 汉语应用中存在的问题	40
第三节 解决问题的建议	42
结 语	45
致 谢	46
参考文献	47
附 录	49
个人简历 (ประวัติผู้เขียน)	55

表格目录

- 表 2.1 供应商和参加商的国家
- 表 2.2 大多数参与人数时的职业
- 表 2.3 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的天数
- 表 3.1 2017年和2018年的财物《BITEC BANGNA》



图表目录

- 图 1.1 泰国 BITEC BANGNA 增加 98、99、100 和 107 号馆
- 图 1.2 泰国 BITEC BANGNA 的商务中心
- 图 1.3 泰国 BITEC BANGNA 的新闻中心
- 图 1.4 泰国 BITEC BANGNA 的主办室
- 图 1.5 泰国 BITEC BANGNA 的贵宾室
- 图 1.6 BITEC BANGNA 可以通天铁
- 图 1.7 泰国 BITEC BANGNA 的地图
- 图 1.8 泰国 BITEC BANGNA 的儿童角落
- 图 1.9 泰国 BITEC BANGNA 的祈祷室
- 图 1.10 泰国 BITEC BANGNA 的网站
- 图 1.11 泰国 BITEC BANGNA 的网站 (中文)
- 图 1.12 泰国 BITEC BANGNA 的地址
- 图 1.13 泰国 BITEC BANGNA 的展览日程表-1
- 图 1.14 泰国 BITEC BANGNA 的展览日程表-2
- 图 1.15 泰国 BITEC BANGNA 的交通
- 图 1.16 泰国 BITEC BANGNA 的景点介绍
- 图 1.17 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-1
- 图 1.18 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-2
- 图 1.19 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-3
- 图 1.20 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-1
- 图 1.21 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-2
- 图 1.22 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-3
- 图 1.23 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-4
- 图 1.24 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-5
- 图 1.25 泰国 BITEC BANGNA 的电子报
- 图 2.1 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的性别
- 图 2.2 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的年龄
- 图 2.3 供应商和参加商职业来泰国 BITEC BANGNA 的百分比
- 图 2.4 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的天数
- 图 3.1 ProPak Asia 2018 - Top 12 International Visitor

- 图 3.2 ProPak Asia 2019 - Top 12 International Visitor
- 图 3.3 ProPak Asia 2018 年和 2019 年展会-1
- 图 3.4 ProPak Asia 2018年和2019年展会-2
- 图 3.5 凤凰多功能厅
- 图 3.6 琥珀会议厅
- 图 3.7 金星会议厅
- 图 3.8 DBD 的商标或徽标
- 图 3.9 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅标志
- 图 3.10 泰国 BITEC BANGNA 的牌子
- 图 3.11 供应商和参加商的经常还经常打开 BITEC BANGNA 的网站
- 图 3.12 知道 BITEC BANGNA 网站的客户百分比
- 图 3.13 供应商和参加商认为 BITEC BANGNA 展览馆网站对有帮助

绪论

一、选择的背景及意义

如今，营销人员必须应对随着时代而改变的消费者行为的变化。安排活动以引起兴趣并吸引客户直接和间接目标是一种非常流行的事件营销方法因此，以活动营销的形式进行的活动是一种营销传播工具，是当今时代的主要特征。此外，作者想告诉贸易展览会是直接面向消费者的营销工具。使展会成为有效的营销沟通工具的主要因素是邀请消费者参加产品介绍或演示查询有关该产品。不论产品如何，都能吸引目标受众最重要的是让目标客户有机会体验产品，观看产品，更紧密地吸收产品品牌氛围。

另外，泰国也有展览会地方是 BITEC BANGNA。这个地方是有名的展览馆，创建和管理 BITEC BANGNA 的是 PHIRAJ BURI 集团，运营开发综合房地产项目该公司成立于 1986 年，目前，PRASARNPHIRACH BURI 先生是总裁兼首席执行官。过去、泰国的经济增长率非常高，1994 年至 1996 年间，国内生产总值每年增长 7.3%。但在泰国，没有大型展览中心。这支持产品展示或者是商务会议从这样快速的发展，公司因此看到了机会，并建立一个 BITEC 项目。BITEC BANGNA 曼谷国际贸易展览中心于 1997 年开业，总面积为 50,400 平方米。^[1] 提供几个大规模，多用途活动大厅综合展览服务。这个地方是一种综合运用各种媒介、手段，推广产品、宣传企业形象和建立良好公共关系的大型活动。另外，展出物品供人参观、欣赏的集会或机构。

BITEC 还有超过 20 场活动的大型展会，如亚洲生活博览会 2019 年/亚洲电子游戏及娱乐设备 2019 年，泰国门窗创新 2019 (WINDOOR TECH THAILAND 2019)，东盟聚氨酯工业博览会 2019 年，泰国教育技术 (EDTEX)，包装和印刷创新与新技术 2019 (PPI 2019)，有关生产能源的会议和展览 2019 (IEEE PES GTD GRAND INTERNATIONAL CONFERENCE AND EXPOSITION ASIA 2019)，咖啡，面包店，冰淇淋和特许经营展览 (COFFEE ICE CREAM AND FRANCHISE SHOW)，技术展示材料和工业应用的“过滤和分离”液固气蒸汽 2019 (INDUSTRIAL FILTRATION & SEPARATION EXPO 2019)，INFOOM SOUTHEAST ASIA 2019)，亚洲两轮车和电动车业务展览会 2019 (WO WHEELS ASIA 2019)，国际可再生能源技术展览会和会议 2019 (ASE WEEK 2019)，曼谷美女 2019 (BANGKOK BEAUTY 2019)，亚太

[1] wikipedia.org Sourcing 网站. <https://zh.wikipedia.org/wiki/曼谷国际贸易展览中心>

涂料展 2019 (ASIA PACIFIC COATING 2019), 泰国医疗展 2019 (MEDICAL FAIR THAILAND 2019) 和 2019 年维护和恢复力亚洲 等。

BITEC 目前总面积为 70,000 平方米。(有十大厅 EH98-100/ EH101-104/ EH105/ EH106/ EH107)。自 1997 年开放以来, BITEC 已成为国际公认的活动场所, 其质量和专业的服务团队都是一流的。还有奖项来自 UFI: THE GLOBAL ASSOCIATION OF THE EXHIBITION INDUSTRY 的世界级展览会表现出色的世界级奖项、荣获 CEI: MAGAZINE INDUSTRY SURVEY 2006 亚太地区五大最佳展览中心之一和优秀的场地奖来自澳大利亚 CIM: CONVENTION AND INCENTIVE MARKETING MAGAZINE 杂志 等等。

另外, BHIRAJ BURI 集团首席执行官 PRASARN BHIRAJ BURI 先生表示, 自第一阶段投资超过 22 亿泰铢以来, 已投资超过 60 亿泰铢用于 BITEC 第二期展览和展览中心的开发。这一新领域的发展包括两个主要部分: 扩展展览空间和会议。以及 BITEC BHIRAJ TOWER 名下的甲级写字楼项目。将目标设定为 2020 年内 BITEC 中心总面积超过 7.2 万平方米, 达到世界级会展中心的中心。但由于东盟的产业不断发展。因此, BITEC 必须增加额外的设施。包括维护服务质量标准并开发各种设施因此, BITEC 的另一个重要步骤应该被视为准备成为该地区的主要场所之一。近年来, 因为中国工业产品价廉物美, 在泰国越来越受欢迎, 而中国的厂家也希望找更多的国外客户, 泰国的 BITEC BANGNA 展览馆有越来越多的中国供应商来参加展览会。所以 BITEC BANGNA 展览馆面临重大的机遇,

本论文研究的意义是通过 BITEC BANGNA 展览馆的汉语服务人员的服务与服务人员的汉语水平。能够提供服务建议或提供各种信息的建议关于展会为了使中国供应商和参加展览会更加方便。

二、与论文选题有关的国内外研究综述

根据对本课题相关的研究资料查询, 对泰国展览馆商业汉语服务应用的研究很少, 但是有关调查研究泰国展览馆汉语应用研究有以下重要的研究成果以下方面。

(一) 有关泰国旅游汉语服务和应用方面的研究

马炬爨 (2018 年 06 月 18 日)《泰国国家旅游局汉语应用研究--以曼谷素万那普国际机场服务站为例》, SAMUT PRAKAN: HUACHIEW CHALERM PRAKIET UNIVERSITY. LIBRARY INFORMATION CENTER。论文对本论文的主要目的为 1) 研究素万那普国际机场服务站提供汉语服务的应用情况。2) 研究中国游客接待素万那普国际机场服务站中文人员服务的需求和满意程度。本论文选择定性研究方法带宽进行数据收集: 访谈, 观察和问卷调查直接向目标受众。在利用 SWOT 分

析法进行评估指出了汉语服务中存在的问题和提出了改进措施。本论文通过这个课题的分析研究,说明了素万那普国际机场国家旅游局服务站提供汉语服务的应用情况,指出其存在的问题,提出了解决问题的方法和改进的建议。在研究中使用的对象是国家旅游局司令部力室信息处:在素万那普国际机场服务站的中文人员:以及在提柜台接受服务的中国游客。结果呈现出中国游客对素万那普国际机场服务站有关中文人员的汉语服务能力和资料方面的提供得到了满意的回应。在结论中,笔者建议该如何改善国家旅游局组织的效率,增设汉语服务站咨询台和增加能够说中文的职员应对将来的中国游客影响数。

徐惠珠 (2017年03月08日)《分析泰国汉语导游的汉语服务质量—以中国游客的评估为例》, SAMUT PRAKAN: HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. LIBRARY INFORMATION CENTER。论文主要研究泰国汉语导游在导游中的汉语服务情况。通过对中国旅客的调查和对泰国导游的汉语服务情况的评估,来分析泰国汉语导游的汉语服务质量。通过调查分析,发现中国游客对于泰国导旅游服务方面的满意度较高,但由于泰国导游自身汉语讲解能力水平参差不齐,在讲解过程还存在一定的问题。论文根据中国游客对汉语导游在汉语服务中反映出的问题,提出了改进汉语导游服务的措施和建议。为了了解本公司的游客对公司的汉语导游在各个方面应用的意见,我设计了两段问卷调查表,第一段是主要涉及游客的基本情况,旅游目的,赴本游的旅游因素以及对泰国旅游体验的满意度情况等。第二段是游客对泰国导游服务(如接待方面的服务,联络工作包括安排旅游活动的服务)和语言能力体验(如讲解能力,解答游客问题,语言表达能力包括口语交际能力)的满意度情况等。

冯小茜(2016年11月04日)《分析泰国旅游服务贸易的发展以汉语服务为例》, SAMUT PRAKAN: HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. LIBRARY INFORMATION CENTER。论文采用资料分析和问卷调查,对所掌握的资料对泰国旅游服务贸易进行定性分析和定量分析,以达到本课题的研究目的。论文研究的主要内容是说明泰国旅游服务贸易的发展状态,调查泰国旅游贸易中的汉语服务情况,主要分析的范围在旅游社,酒店服务,机场管理和旅游产品销售等方面。通过分析指出泰国旅游服务贸易发展的前景和面对的挑战,间明在泰国旅游服务贸易中汉语应用的重要性,同时指出汉语服务上存在的问题并提出改进的措施。本论文的创新性体现在对泰国旅游服务贸易汉语服务应用的研究是一项新的研究。从资料分析遇到在泰国人员服务方面很少。研究成果是分析了在泰国旅游服务贸易中汉语服务的意义和对发展中国旅客市场的重要性和必要性,说明旅游部门与有关行业是如何使用汉语服务,具体经营运作的,用具体数据说明汉语服务给泰

国旅游带来的利益，对泰国旅游业发展的促进，并通过分析发现在在的问题，提出解决问题的方法。

（二）有关泰国商业汉语服务和应用的研究

李丽萍（2017年02月01日）《华侨医院商业汉语服务应用研究》，SAMUT PRAKAN: HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. LIBRARY INFORMATION CENTER。本课题的研究旨在了解华侨医院汉语服务的应用情况。研究对象一是医院的服务人员，通过了解医院的翻译人员在使用汉语服务方面的情况，相关人员的水平，促进华侨医改善汉语服务，提高服务质量。通过研究调查发现，中国患者整体说比较满意华侨医院客户服务翻译人员的中文服务能力。同时为了促进华侨医院的汉语服务，患者提出了一些建议，如：华侨医院赢应当有中文的媒体，以加强对医院的宣传。同时还发现华侨医院缺之汉语人才，还发现员工普遍不太满意自己的汉语能力，需要加强专门的汉语培训教育

陈嘉妮（2017年02月01日）《曼谷知心栈职员汉语研究》，SAMUT PRAKAN: HUACHIEW CHALERMPRAKIET UNIVERSITY. LIBRARY INFORMATION CENTER。本论文的目的为：1) 研究 GLUR HOSTEL 人员的工作性质、服务质量以及中文服务知识；2) 研究与分析中国游客对 GLUR HOSTEL 中文服务的需求和满意度；3) 研究 GLUR HOSTEL 人员对中文学习的雪球。本文以问卷与访谈收集资料。研究者让顾客评估中文服务的质量，包括五项重要因素：1) 可靠性；2) 保证性；3) 有形性；4) 本帖性；5) 反应性。将调查分析曼谷知心客栈职员的汉语应用情况，并惠问卷调查很参与实践的研究结果作出分析，了解曼谷知心客栈职员的特点及其在工作中的汉语应用方法。最后，将找出曼谷知心酒店职员在汉语应用中的问题，探索解决克服客栈的这一发展障碍的方法，进而提出解决对策。

（三）、关于展览馆方面的研究

王晓敏（2016年02期）《参展商展会评价研究:基于场所依赖理论》，经济与贸易学院华南理工大学。展会的核心功能是让参展商在一个集中的时间和空间内与专业观众进行信息交流，本文基于场所依赖理论，以第十六届中国国际高新技术成果交易会（以下简称“高交会”）为案例，分析参展商与专业观众、组织方工作人员及展商之间的交流等活动对其展会评价的影响。本文通过对14个影响因素的因子分析，将展会服务归纳为“核心服务”、“基础服务”、“品牌与形象”、“核心利益”四个维度。对信息交流活动与参展商展会评价之间的关系分析，发现参展商对展会的评价是在“场所依靠”、和“场所认同”，之间权衡；对展商信息交流活动与展商重复参展意愿之间的关系分析，发现“与其他展商间的交流”是影响展商重复参展的重要因素。

无事容（2012年09月04日）用2009-2010年针对长株潭三地比较大型的展览会进行现场调研所得的3101份参展观众问卷数据,通过建立有序 Probit 模型,考察了参展观众个人特征、展会特征及其效应等三个方面的10个变量对参展观众展会满意度的影响.研究发现,湖南省展览会目前的参展观众满意度仍然存在较大的提升空间,展览会的组织工作情况、展览会参展商的质量、参展观众参展达到预期目标的程度和展览会参展商的数量是影响参展观众对展览会总体评价的核心所在.根据上述结论,本文提出了提高会展满意度的相关政策建议。

食物（2012年09月）《展会专业观众满意度影响因素实证研究》展会中的专业观众是会展行为的归宿,是会展系统的源泉,所以专业观众在某些程度上直接决定着展会的成功与否.本文在前人的研究基础上以福建的三个专业展会为研究对象,建立专业观众满意度模型,通过运用ACSI和李克特五点尺度设计调查问卷,再运用SPSS 19.0统计分析和EXCEL对收集到的数据进行分析,从而对影响会展专业观众满意度的相关因素展开分析和探讨,并提出相关建议,为会展行业提高专业观众满意度提供理论和实践依据。

杭州思迪展览服务有限公司（2019年01月15日）《会展场馆服务的含义及内容》广义的会展办事概念是指会展企业和与会展活动相干的企业向会展活动的主办者、承办者、与会者、参展者、客商以及不雅众所供给的全方位办事。而狭义的会展办事概念是指在会展过程中,由主办者、承办者向与会者、参展者、客商以及不雅众所供给的各类办事.在这两个概念中,公关活动策划是指具有公共关系性质的活动,经由过程应用传播沟通的办法去调和组织和社会之间的关系,影响组织的“年夜饭,”舆论,建立优胜的形象和荣誉,优化组织的工作情况等一系列工作.须要有现代的公共关系意识和科学的公关理论对公共关系活动作指导.重要分为日常公共关系活动和专门的公共关系活动两类,两者都是现代各类社会集团、组织、企业及小我开辟事业、改良社会关系的重要手段.其重要的差别是办事的主体和情势不合。

三、研究的目的、方法、 内容与创新性

1. 研究的目的

论文研究的目的是BITEC 展览馆的汉语应用与存在的问题调查,说明分析展览馆中文服务人员的水平、网站和饭店牌子.最后是分析BITEC 的网站使用汉语.提出了改进的建议,以开发会更多质量的汉语语言服务。

2. 研究的方法:

1) 问卷调查法:

一、设定调查问卷的人数,设计调查问卷表。
二、对泰国 BITEC BANGNA 展览会汉语服务人员,供应商和参加商的问卷调查

三、调查问卷内容:

1. 泰国 BITEC BANGNA 展览会的汉语服务人员的基本情况:
2. 汉语服务人员汉语水平情况
3. 中国供应商和参加商对展览馆中文服务的满意度和要改善的地方

2) 访谈法:

通过与对工作人员、展览馆的主人以及参加商展览会的中国客户进行访谈与 BITEC BANGNA 的服务人员。

1. 供应商和参加商对 BITEC BANGNA 展览馆中文服务的满意程度
2. 供应商和参加商认为 BITEC BANGNA 展览馆网站对他们的帮助
3. BITEC BANGNA 展览馆在中文服务上主要存在哪些问题
4. 中国供应商和参加展览会最需要什么

本次研究通过以上定性分析的方法,说明 BITEC BANGNA 汉语服务的情况,展览馆的优势和劣势,发现目前存在的问题。

3. 研究的主要内容

- 1) 发现 BITEC BANGNA 汉语服务的问题并提出改善建议。
- 2) 中国供应商和参加展览会对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的满意度。
- 3) 对中文网站汉语服务情况的分析。
- 4) 对汉语服务人员汉语水平的分析。
- 5) 对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的 SWOT 分析。

4. 论文的研究的创新性

通过对与本论文研究相关资料的查询,本论文的研究对象是泰国展览馆的中文服务及其中文网页,是之前较少有人研究的领域。

四、所要解决的主要问题

1. BITEC BANGNA 需要更改的内容是提供更多信息。
2. 增加汉语词汇和专业词汇。
3. BITEC BANGNA 展览馆应该服务给服务人员的培训服务。

第一章 泰国 BITEC BANGNA 展览馆概况

第一节 泰国展览馆市场的发展状况

一、国际展览馆市场的发展情况

全球每年约有 32,000 个展览，有 450 万家参展公司，吸引了超过 3.03 亿游客。参展商和参观者每年在展览上的花费总计约 1,160 亿欧元（1,370 亿美元），使展览成为全球重要的行业。

2018 年，全球室内展览总面积至少为 5,000 平方米的场馆总数为 1,217 个，可用展览总面积为 3,470 万平方米。世界几乎所有地区都可以使用更多的场地空间，并且已经进行了大量的场地投资和升级，以增加场地容量。

展览会直接或间接地为 320 万个工作岗位提供支持。商业销售的总产出（包括直接，间接和诱导产出）为 2750 亿欧元（3250 亿美元）。^[1]

二、泰国国展览馆市场的发展情况

会展促进机构（公共组织）或 TCEB 主任 Chirut Isarangkun Na Ayuthaya 透露，在过去的一年中，国际会展业。根据世界展览协会（UFI）的《2018 年亚洲展览业报告》，该行业的增长率为 10-15%，发现泰国展览的收入为 23271 万美元，其中 104 个工作岗位被认为是泰国收入最高的东盟地区。然而，泰国的 2019 年国际贸易展览会行业统计数据显示，它占会展业的 20% 左右，总计 264,005 名会展旅游者增长了 13.20%，创造了 202.92 亿泰铢的收入，增长了 5.93%。

其中前五名参展商（参展商）分别是中国，日本，韩国，台湾和新加坡，而前五名参观者是中国人，马来西亚人，印度人，越南人和新加坡人。

TCEB 估计，到 2020 年，277,000 名 MICE 旅行者将为该国创造 211 亿泰铢的收入。到 2020 年，TCEB 将在“重新定义展览：360 展览成功”的推动下推动行业发展并主持会议。由 UFI 主办的第 86 届 UFI 全球大会，不仅影响经济，据估计，来自全球 50 个国家的 550 多名与会者参加了此次活动。产生超过 4,200 万

[1] UFI.org Sourcing 网站.

<https://www.ufi.org/industry-resources/global-exhibitions-day/exhibitions-are-a-large-global-industry/>

泰铢的收益，并带来 20 个业务线索，预计将创造超过 1.35 亿泰铢的收益，并提升形象在泰国开展业务建立信心。并宣布曼谷和泰国已准备好举办世界一流的活动，突显泰国为东盟国际贸易展览中心。

吉鲁特说，如今，泰国被视为东盟国际贸易博览会产业的中心。并看到未来，泰国将成为亚洲市场展览市场的领导者。^[1]

三、泰国 BITEC BANGNA 展览馆的发展情况

在每次贸易展览中，BITEC BANGNA 都允许组织租用该场所。后来，有一个不断发展的贸易展览，包括有兴趣参加此次活动的人不断增加，而且影响的地点还不够因此 Bitec BANGNA 创建了一个额外的大厅。

本来只有 101-106 号馆，但现在还有 98、99、100 和 107 号馆。增加的总数为 4 个馆。这意味着当大厅数量增加时，必须有更多的员工来提供服务，其中一个是一群中国客户。例如，从前一个有 100 名员工，然后添加 100 名员工，所以总数为 200 名员工。无论是提供语言服务的人员（客户服务-中文），餐饮服务人员，清洁人员，停车人员，警卫员，电气系统控制器（空气，水或音频），控制室人员还是仓库人员（控制人员）货物和原材料的接收是标准和充分的，因为这会影响厨师的烹饪，在贸易展览会上为客户提供服务等）。

因此，BITEC BANGNA 始终提高服务人员，并始终将标准控制在同一水平。

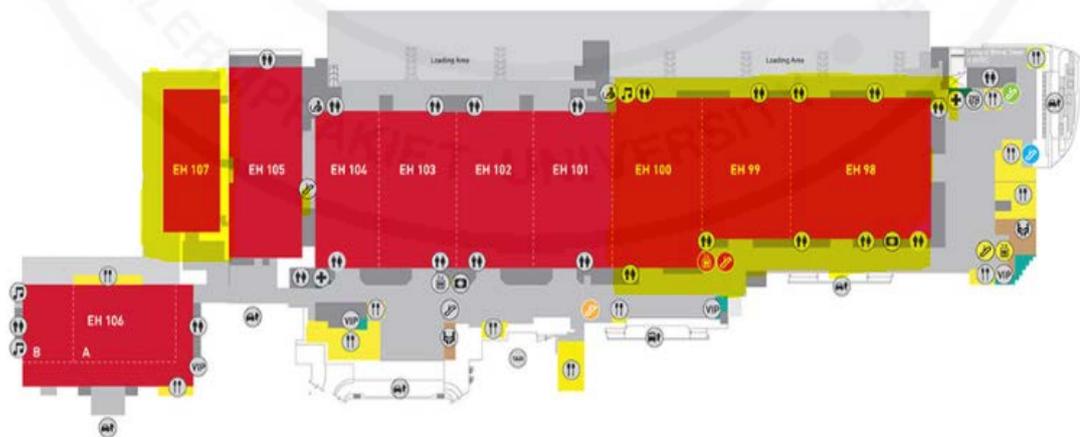


图 1.1 泰国 BITEC BANGNA 增加 98、99、100 和 107 号馆

[1] Jarukit Marketeer, 08/11/2019, <https://marketeeronline.co/archives/130288>

第二节 泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的概况

一、泰国 BITEC BANGNA 展览馆提供汉语服务的背景

如今，中华人民共和国（PRC）经历了重要的经济增长。经济已连续 30 多年呈指数增长，使中国成为世界重要的经济强国。因为中国有经济规模面积的大小，人口的数量和经济作用更加突出，特别是在经济改革成功之后。自 1979 年以来一直在该国内部开放，并于 2001 年成为世界贸易组织（WTO）的成员。

中国在过去 30 年中的快速经济增长反映了该国的经济结构已从第一部门（Primary Sector）转变为第二部门（Secondary Sector）或第三部门（Tertiary Sector），从而导致跨部门的中国国家正在扩张。中国人口的人均收入较高，贸易和投资形式更为复杂。因此连接到国际贸易和投资。而且，中国服务业的发展也迅速增长。此外，中国仍然有一项政策，着重于出口为国家带来收入或着重吸引外国投资。

这就是为什么中国人选择继续展示他们的产品，而泰国是他们的目标的原因。此外，泰国是东盟的中心，向南亚，南美，欧洲，澳大利亚，日本，韩国出口产品。还有地理位置优越，交通线遍及东盟，拥有广阔的市场。此外，贸易展览会使中国人能够创造机会并扩展业务渠道，以展示高质量的产品。运营商或客户进一步拓展业务。

另外，这是一个很好的机会，可以使用这个贸易展览会平台与来自世界各地的参展商和买家建立联系和交流行业信息 洽谈合作。此外，中国驻泰国大使馆经济贸易参赞处一秘王开说，中泰两国一直保持着良好的关系。并不断发展经济合作和双边贸易。去年，泰国与中国的双边贸易额约为 874 亿美元。中国已成为泰国最大的贸易伙伴。并且连续多年是泰国最大的进口国。泰国还是中国在东盟的第三大贸易伙伴国。对于中国主办方的另一面，黄飞焯先生 中国对外贸易广州展览总公司副总裁透露 China Foreign Trade Guangzhou Exhibition General Corp. (CFTC)。据统计，该展览表明中国企业家和人民从各个国家经营在东盟，有 1,600 多家参展商，来自全球 33 个国家的 17,000 多家消费者。参加活动的人今年，有来自中国的制造商有兴趣参展超过 360 个展位，超过 300 家公司参展建材类别的产品。家居装饰电器，家具等产品 被认为是刺激泰中企业家的经济。

从上述细节来看，如果中国人想参加泰国的贸易展览会。通常，活动的场地是 BITEC BANGNA，因为它是全球公认的地方。它还获得了无数奖项，证明了

其信誉。还提供中文服务，例如：中文服务人员或广告牌 等等，特别是针对中国人。这意思是显示中国人和汉语的重要。^[1]

二、泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语客访客信息支持

BITEC BANGNA 有访客服务。在 BITEC，专门的访客关系小组将会为供应商和参加商提供一系列的访客支持服务。BITEC 访客支持服务包括：

- (1) 访客信息中心 (IMPACT Information Center)
- (2) 商务中心 (Business Center)
- (3) 新闻中心 (Press Centre)
- (4) 主办室 (Organiser Room)
- (5) 贵宾室 (VIP Rooms)

(1) 访客信息中心 (IMPACT Information Center)

(2) 商务中心 (Business Center)

BITEC 商务中心便利地位于主大厅，就在 Event Hall 103 大厅正对面。该中心提供所有商务设施，包括电话，互联网，传真和影印服务。也可应要求提供会议室，秘书处服务和“失物招领”服务。



图 1.2 泰国 BITEC BANGNA 的商务中心

[1] INNnews, 网站.

https://www.innnews.co.th/market-and-public-relations/news_482294/, 6/9/19

(3) 新闻中心 (Press Centre)

新闻中心一个设备齐全的新闻中心位于大厅附近和 EH 98 大厅。它配备了所有必要的通讯工具，例如具有 Internet 连接的计算机，电话线和传真机。可以撰写新闻并将新闻发回给自己的出版商。可是这个房间只有带有身份识别证书的获证新闻界成员才能进入该地区。



图 1.3 泰国 BITEC BANGNA 的新闻中心

(4) 主办室 (Organiser Room)

我们位于会议厅 101 - 106 前面的专用组织机构设施可方便，高效地管理您的活动。在会议厅 101 - 104 内也设有注册柜台，以简化与访客的注册过程。

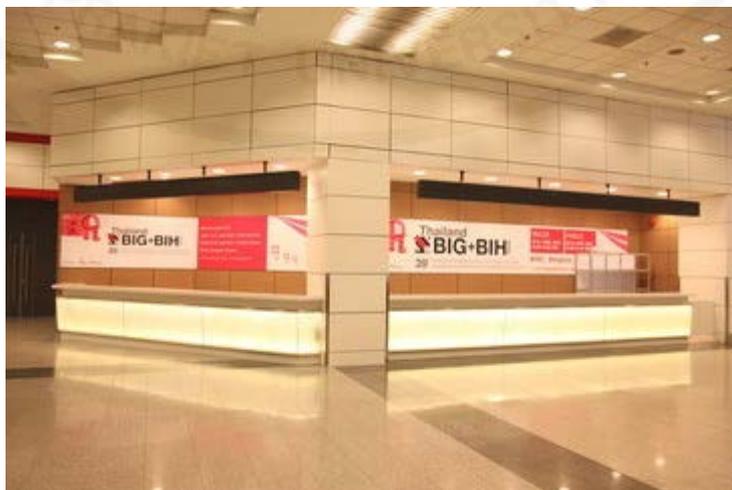


图 1.4 泰国 BITEC BANGNA 的主办室

(5) 贵宾室 (VIP Rooms)

店内设有时尚的贵宾室，可为贵宾和尊贵的访客提供时尚和舒适的娱乐体验。主要的 VIP 套房设有两个储藏室，位于 Fahrenheit 餐厅上方的夹层中。



图 1.5 泰国 BITEC BANGNA 的贵宾室

三、泰国 BITEC BANGNA 展览馆吸引中国供应商和参加商

BITEC BANGNA 对组织者和客户的吸引力可以分为以下三个主题：

(一)、 BITEC BANGNA 的地理位置比泰国其他贸易展览会更具支撑力。

对于这个地方，可以支撑每平方米 1.5-3 吨的重量，并且在天花板上 有一个承重点，每个承重点可以容纳 500 公斤水。另外，会议室可以进行适当调整，同时还配备了声光系统，可容纳 20,000 人参加会议，每天可容纳超过 100,000 人的参展商

(二)、交通方便。

BITEC BANGNA 位于郊区，另外，还有好多方法来所以这地方是来交通方便如下：

1. 天铁 (BTS)

在 Bang Na 天铁站 (1 号出口) 下车，进入 Sukhumvit Road 的门。从 BITEC 入口到展览和会议中心可提供班车服务，或使用 SkyWalk 链接步行穿过 BITEC 大楼。



图 1.6 BITEC BANGNA 可以通天铁

2. 汽车 (Car)

它位于 BITEC 入口附近，可以快速地在商业区和 BITEC 之间穿行，因此可以方便地通过快递使用。如果您是从市中心乘坐高速公路前往邦纳 (Bang Na)，您可以选择下高速公路，然后退出平行线，然后回到汽车上去 BITEC。或将使用 Samrong 出口 (Samut Prakan) 进入 BITEC 一侧的门。BITEC 距与其他主要道路相连的外环路仅 7 公里，以避免交通问题

3. 公共汽车 (Bus)

3.1 对于那些到达邦纳达拉德路 (Bangna-Trad) 入口和出口的乘客，可以乘坐 38、46、46A、48、132、133、139、180、552 和 552A 巴士。

3.2 如果您来入口素坤逸线线 (Sukhumvit) 可以乘 2、23、45、102、116、142、507、508、511、513、536、544 和 552A 公交车去。

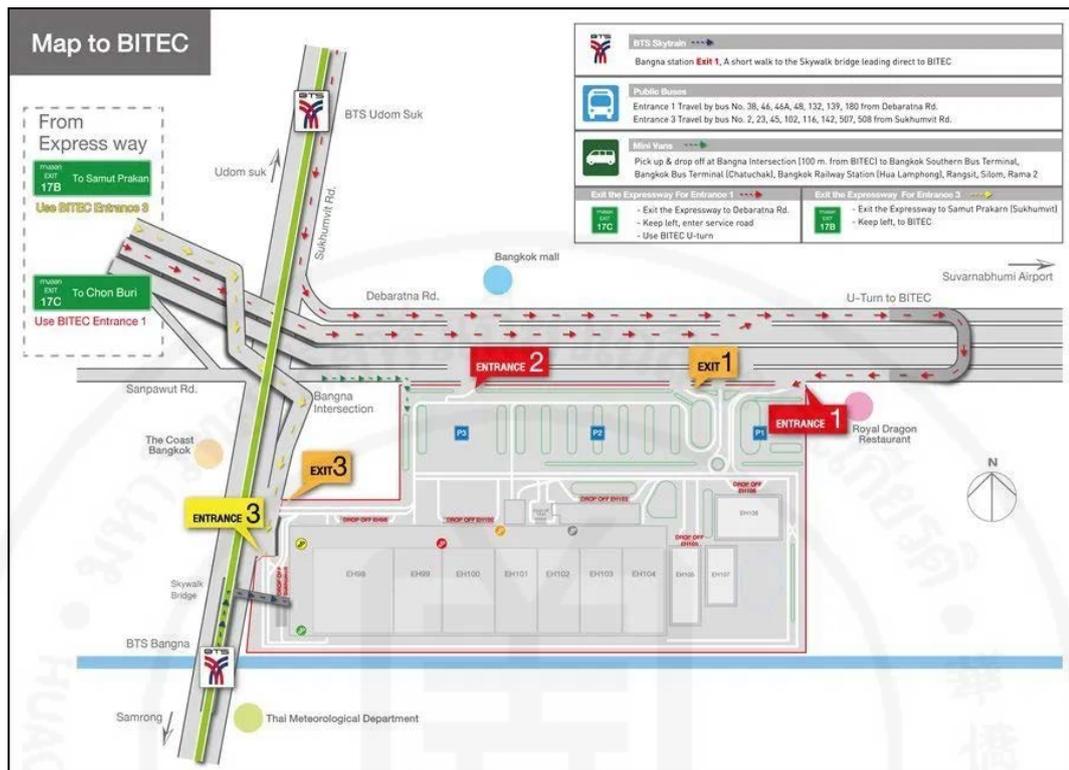


图 1.7 泰国 BITEC BANGNA 的地图

4. 机场 (Airport)

1. 距离素万那普国际机场 23 分钟路程。
2. 距离廊曼国际机场 24 分钟。

(三)、BITEC BANGNA 设有一个提供互联网的商务中心

BITEC BANGNA 的商务中心可为所有客户提供无线上网，包括复印，打印，邮寄文件，预订电话亭，预订飞机票，还设有行李寄存室，小型会议室和办公设备。此外，还有一个记者室，可以撰写新闻并将新闻发回给自己的出版商。它显示了他们如何处理服务和所有设备的需求。如下：

(1) 儿童角落 (Kid Corner)

除了史诗般的活动，研讨会，展览和会议之外，我们还为的儿童提供一个儿童娱乐区，让他们津津乐道并与朋友一起玩，因为不允许他们进入展览区。为了确保您孩子的安全，我们指派工作人员监视他们的不可预测的行为，以确保他们处于良好状态。孩子角落位于：在位于 B2 楼



图 1.8 泰国 BITEC BANGNA 的儿童角落

(2) 祈祷室 (Prayer Room)

在地下室的较低楼层设有祈祷室，以支持需要维持日常练习的穆斯林信仰游客。 通过从主大厅向下通往的自动扶梯进入祈祷室。

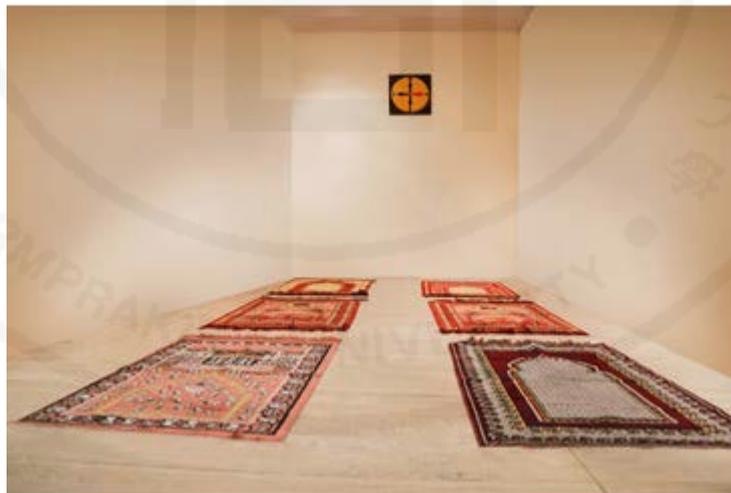


图 1.9 泰国 BITEC BANGNA 的祈祷室

(3) 购物推车 (Luggage Deposit)

BITEC BANGNA 的行李寄存服务，您无需沉重的行李箱和行李就能享受一日游。访客可以免费寄存行李！请与我们的员工联系以获取更多详细信息。行李寄存服务位于：商务中心

(4) 急救中心 (First-Aid Service)

我们的急救服务适用于需要基本医疗的所有访客，活动组织者和承包商。该服务和急救设备是根据《公共卫生条例》提供的。急救服务位于：大堂 104

四、泰国 BITEC BANGNA 展览馆的网站汉语服务

现在 BITEC BANGNA 的网站上，中文很少也只有中文地址，电话号码和客户详细信息可用于填写信息，然后等待 BITEC 员工与您联系。另外，尽管一些中国供应商和参加商可以阅读和理解英语或使用 APP 进行翻译并尝试理解，但是作者分析网站中应该有更多的内容，因为这是为了方便网站访问者并使目标受众获得服务。更了解 BITEC 网站。

而且，BITEC BANGNA 的网站上也为客户提供了方便的详细信息可是英文也通过涵盖以下 8 个项目：

1. 展览日程表
2. 访客服务
3. 方位和交通
4. 住宿服务
5. 配套设施
6. 餐厅
7. 景点介绍
8. 电子报

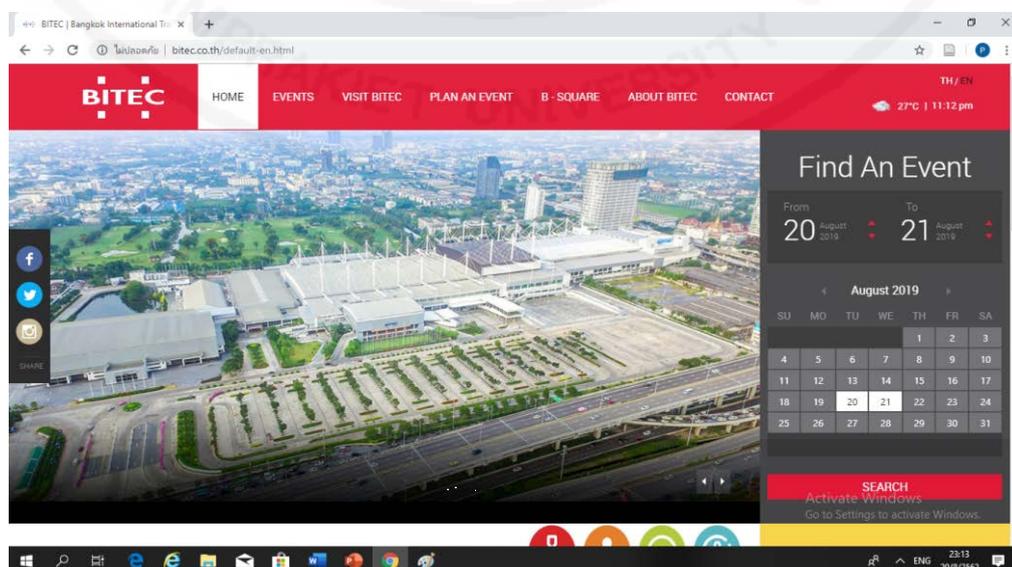


图 1.10 泰国 BITEC BANGNA 的网站

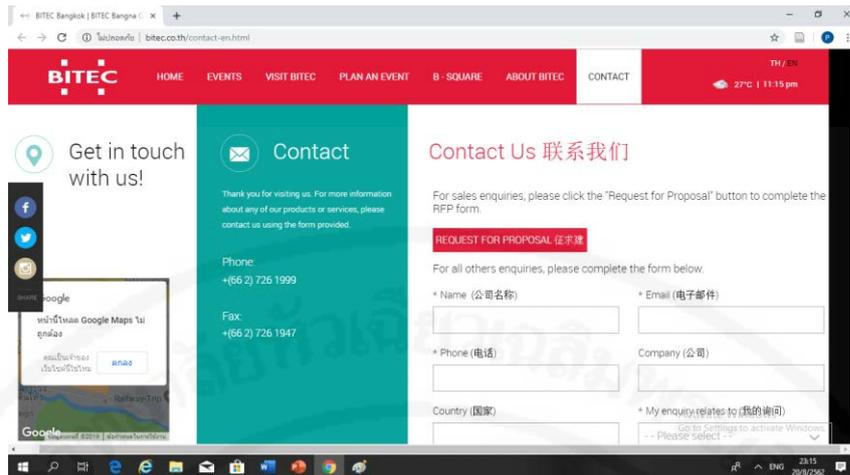


图 1.11 泰国 BITEC BANGNA 的网站（中文）



图 1.12 泰国 BITEC BANGNA 的地址

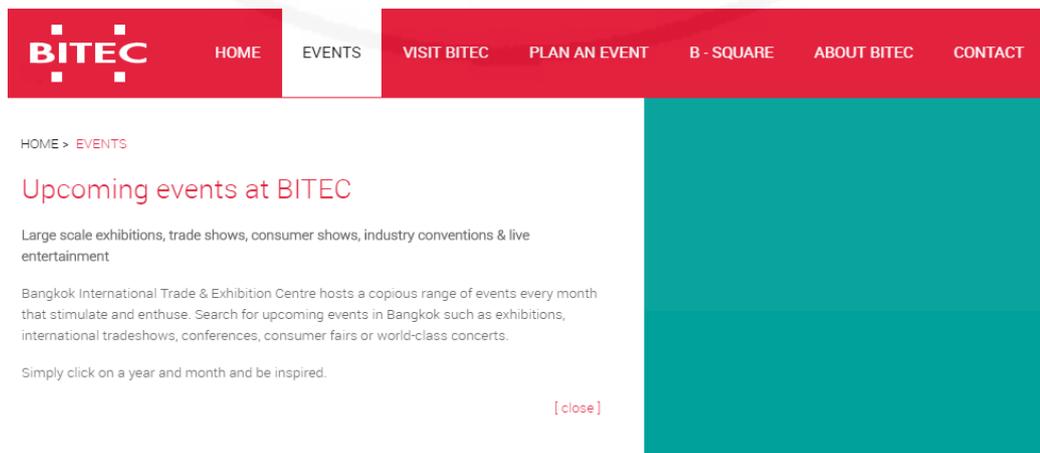


图 1.13 泰国 BITEC BANGNA 的展览日程表-1

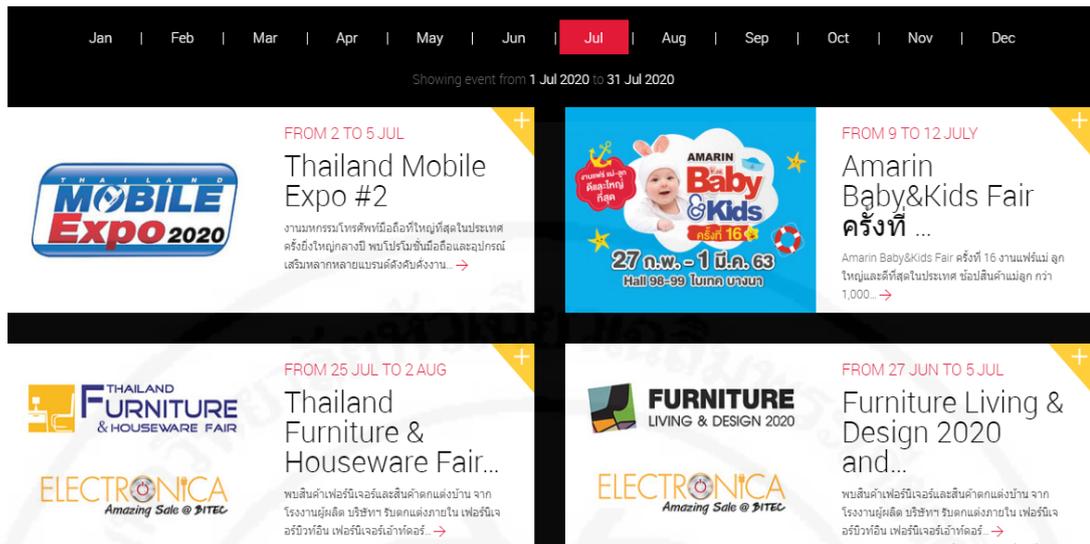


图 1.14 泰国 BITEC BANGNA 的展览日程表-2

Parking		
Parking area	Location	Capacity
Indoor Parking	Basement 1	3,905 cars
	Basement 2	
	Basement 3	
Outdoor Parking	P1	1,145 cars
	P2	
	P3	
Additional Parking	Coach Terminal	126 cars
GRAND TOTAL		5,176 cars

图 1.15 泰国 BITEC BANGNA 的交通

HOME > PLAN AN EVENT > LOCAL ATTRACTIONS

Discover the attractions & landmarks of Bangkok

Bangkok is often listed as one of the most-visited cities in the world and for good reason. The metropolis offers outstanding shopping, dining and entertainment options and touristic attractions all within easy reach of BITEC.

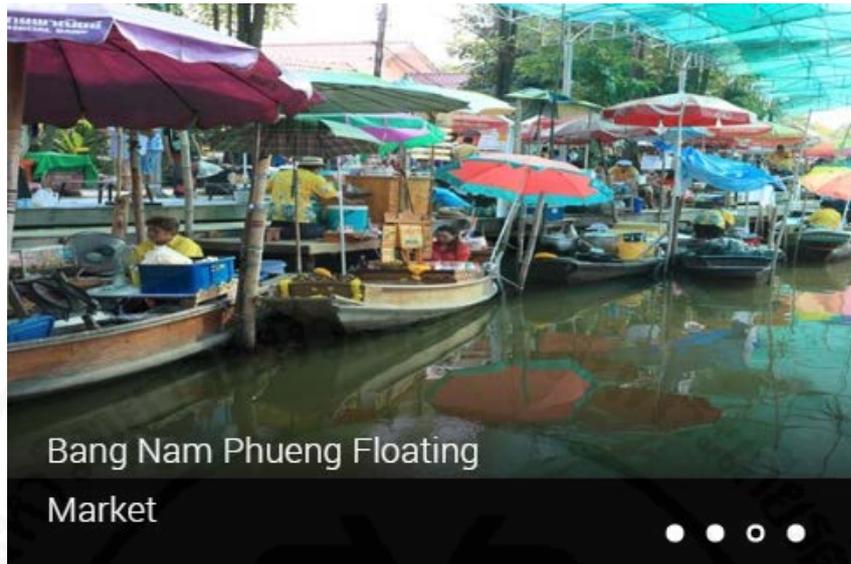


图 1.16 泰国 BITEC BANGNA 的景点介绍

餐厅

无限美食选择，尽在 BITEC BANGNA，迎合国际和当地美味的顶级餐厅、美食广场、咖啡馆、快餐店、酒吧；又无论是泰餐、西餐、日本餐、中餐，或是随便的品尝、沁心凉的啤酒；在 BITEC BANGNA ，应有尽有，您将赞叹这无穷的美食选择。

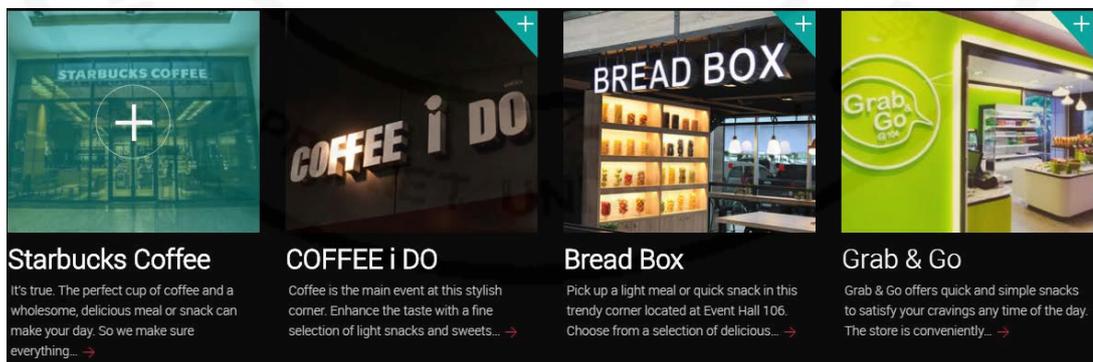


图 1.17 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-1

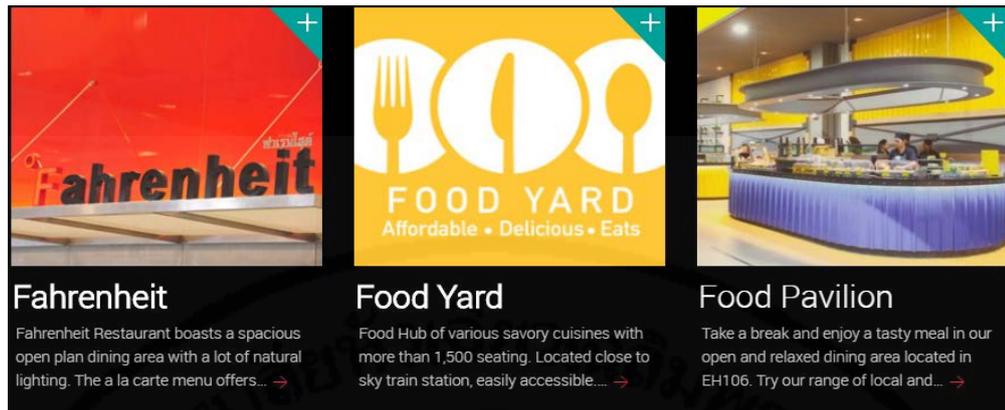


图 1.18 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-2

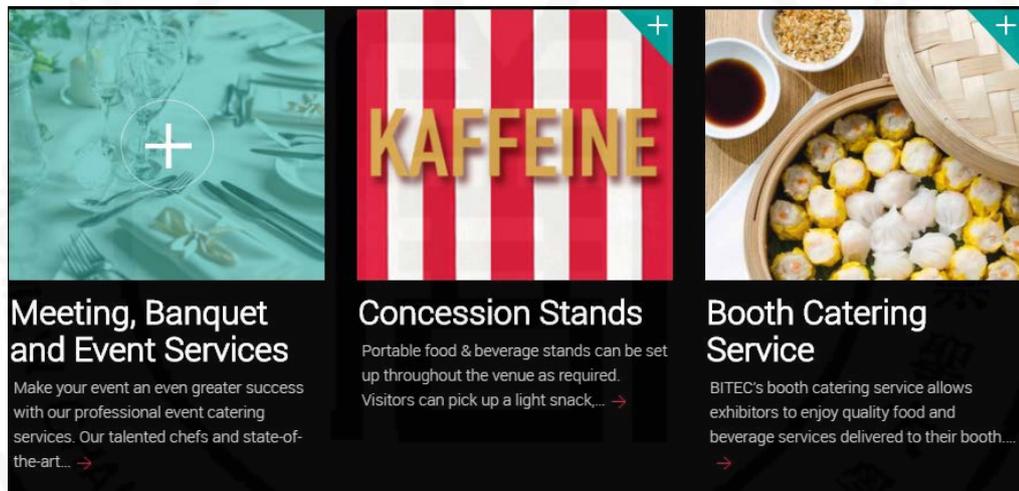


图 1.19 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅-3

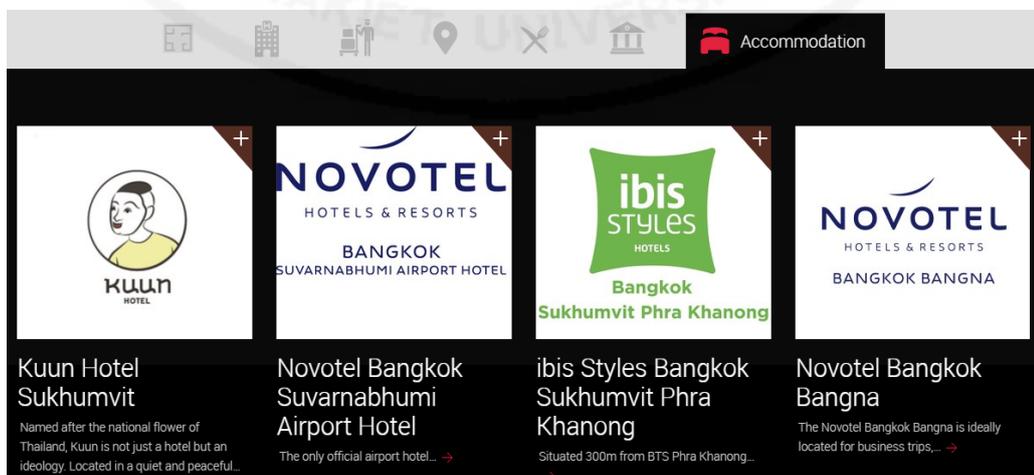


图 1.20 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-1

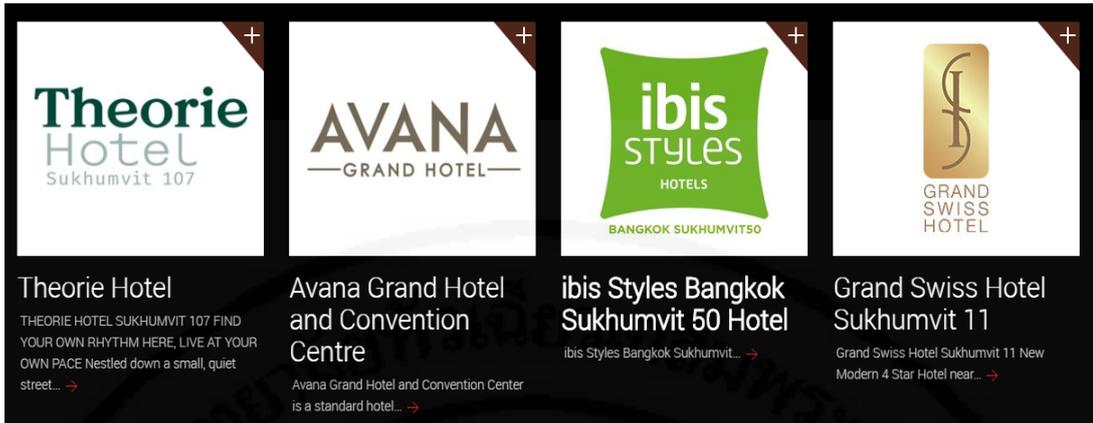


图 1.21 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-2

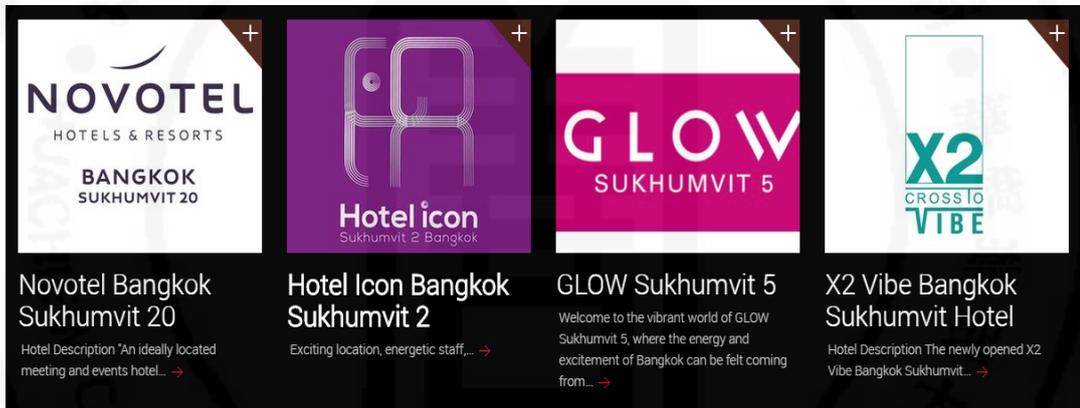


图 1.22 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-3



图 1.23 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-4

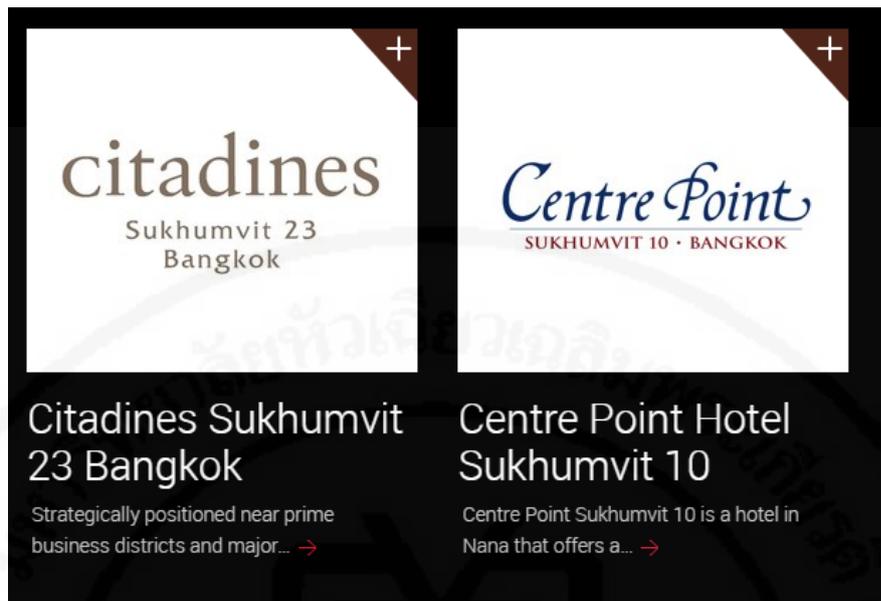


图 1.24 泰国 BITEC BANGNA 的住宿服务-5



图 1.25 泰国 BITEC BANGNA 的电子报

第二章 泰国 BITEC BANGNA 展览馆服务调查

第一节 泰国 BITEC BANGNA 展览馆相关汉语服务人员调查

一、汉语服务人员的基本情况

从问卷调查中，了解服务的基本情况。通常，这没有什么问题，因为为客户提供服务的员工是泰语和汉语的，但有时也无法理解。另外，他们大多数人毕业于中文专业。他们也很了解客户，因为中国客户与其他国家不同。例如，每次都要求信息的顾客可能需要很多解决方案，包括必须一直回答直到过程结束并推荐餐厅的信息和有时候服务人员需要答案的问题很多和他们不能生气 如果供应商和参加商问的很多。

此外，必须使他们的声音大声，因为中文发音系统要求腹部发出声音，而不是仅从喉咙发声的泰国人发出声音。因此，用基本的语言一定要大声说话，否则就不会说清楚。用中文和他说话时如果您说的声音像泰国人一样缓慢。中国人不会听清楚或用其他语言误解，大声说话并不意味着大喊，而是比我们惯常的语言必须理解他们的基本文化大声疾呼。

最后，让中国人对泰国人印象深刻的事情是微笑，轻松关怀，热情和礼貌。

二、汉语服务人员汉语水平情况

根据调查问卷，其中大多数具有至少 1-3 年的中国客户服务经验还有提供中文的大多数员工都是汉语水平（HSK 5 级到 HSK6 级）。那个意思是他们对中文有很好的了解，并且能够与客户进行全面的交流和沟通。和中文服务人员也知道商业生词如果不太多可是可以学习和培顺。因此，如果客户遇到问题，那么他们既可以很好地处理问题，又可以解决该问题它不会对公司的形象造成任何影响。但有时会因为与客户的口音和说话速度过快或他们没有足够的经验而与客户沟通不畅。

三、汉语服务人员的工作情况

中国服务的情况是他们必须与客户联系，提供建议，提供客户要求的一般信息，有时这些信息可能与 BITEC BANGNA 的地点或该贸易展览会有关。例如，多少个摊位，多少个区域，外国，中国，欧洲，从这里到左边还是右边？

3.1 中国供应商和参加展览会服务的内容和管理

中国供应商和参加展览会服务的内容和管理是服务是中国供应商和参观者必须有的耐心，可以有好的心情，冷静地解释，了解很多服务意识，说话清楚，能够解决眼前的问题，妥善处理客户的批评意见，回答问题。如果您不确定答案或不确定答案，请让客户稍等片刻以帮助找到正确的答案。不会有任何无法回答的答复，并且由于良好的客户服务被认为是开展业务的基础，因此最终将保持良好的关系。不仅为客户带来改变和选择，而且还创造了优势。当客户服务留下深刻的印象时，它将建立长期的关系。让客户长期选择我们的服务。

3.2 对于活动中最困难的中国参展商和中国客户

对于活动中最困难的中国参展商和中国客户是在每天的工作中，都会有好心情和坏心情的顾客。如果有时客户对其他事务非常不满意并且对员工感到生气。首先要做的是保持镇定，不要回应，也不要注意客户对骂的批评。

3.3 热情对待客户

1. 注意客户的要求。不要厌倦客户的需求。
2. 在客户误解之前，请勿说谎或提供错误信息。
3. 假设您是客户，您认为您需要哪种服务？
4. 有时，某些客户不礼貌。不要被一些坏客户所冒犯。
5. 如果客户有更多要求，请考虑尽可能多地响应是我们的挑战。
6. 如果客户对我们更无礼。我们必须更加礼貌。将使客户松开硬度并表现得更好。
7. 不论客户的状况如何，从外部观察时，都应平等对待所有客户。

第二节 对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务满意度调查

一、中国供应商和参加商的基本情况

根据调查问卷。志同道合的大多数中国供应商和客户都在展会上看到了这些产品。但是对于中国供应商来说，他们是随同他们的公司一起来的，而对于顾客来说，是随同旅游团一起来的。此外，大多数中国客户如果一个人来。这意味着他们可以用英语交流。

这次问卷调查，对于供应商和参加商性样本如下：

1. 性别

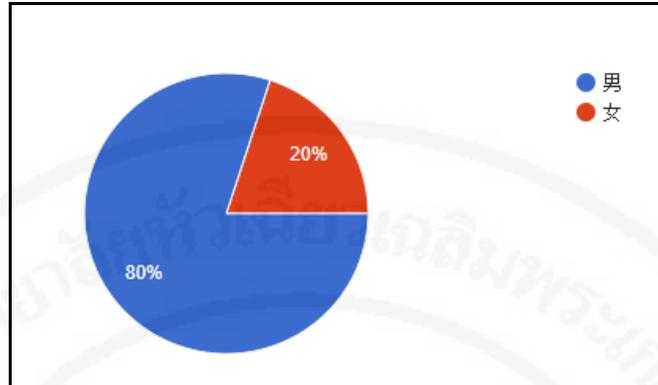


图 2.1 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的性别

图 2-1 中显示：供应商和参加商有 50 位，女性有 10 位 (20%)，男性有 40 位 (80%)

2. 年龄

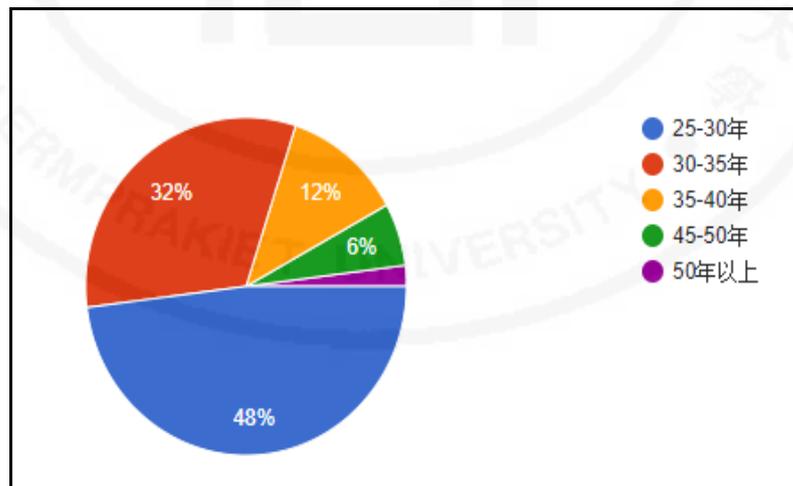


图 2.2 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的年龄

图 2.2 中显示：供应商和参加商的年龄情况。年龄有 50 位，25-30 年有 24 位 (48%)，30-35 年有 16 位 (32%)，35-40 年有 6 位 (12%)，45-50 年有 3 位 (6%) 和 50 年以上有 1 位 (2%)。

3. 国家

表 2.1 供应商和参加商的国家

来自国家	百分比
1. 中国大陆	92 %
2. 台湾	4 %
3. 新加坡	4 %

表 2-1 中显示：对于调查表，一些客户是新加坡人，但在本次调查中只占很小的比例。因此，组织者预见会说中文的人也将被算作以下内容。国家会说汉语有 50 位，中国大陆有 46 位（92%），台湾有 2 位（4%）和 新加坡也有 2 位（4%）。

4. 职业

表 2.2 大多数参与人数时的职业

职业	百分比
1. 销售	25.60 %
2. 公司职员	23.10 %
3. 经理	12.5 %
4. 销售经理	5.1 %
5. 商人	5.1 %
6. 副经理	2.6 %
7. 医生	2.6 %
8. 导游	2.6 %
9. 生产经理	2.6 %
10. 电工	2.6 %
11. 私人企业	2.6 %
12. 秘书	2.6 %
13. 自由职业	2.6 %
14. 质量管理经理	2.6 %
15. 会计生	2.6 %
16. 工程师	2.6 %

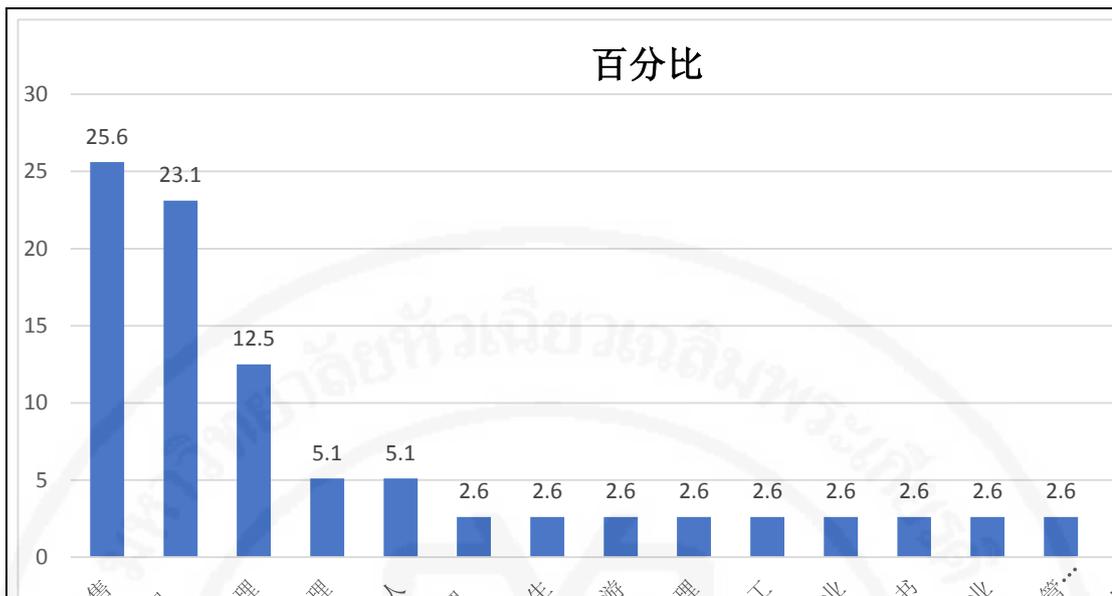


图 2.3 供应商和参加商职业来泰国 BITEC BANGNA 的百分比

表 2-2 和图 2-3 中显示：在计算参与人数时，将根据以下信息的百分比，将该调查表中最多的百分比分为销售部门以作为展位参加。销售有 12 位（25.60%），公司职员有 11 位（23.10%），经理有 8 位（12.5%），销售经理有 4 位（5.1%），商人有 4 位（5.1%），副经理，医生，导游，生产经理，电工，私人企业，秘书，自由职业，质量管理经理，会计生和工程师有 1 位（2.6%）

5. 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的天数

表 2.3 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的天数

天	百分比
1. 4 天	27.3 %
2. 5 天	27.2 %
3. 3 天	18.2 %
4. 6 天	12.1 %
5. 不太久	6.1 %
6. 2 天	3.0 %
7. 10 年	3.0 %
8. 住在泰国	3.0 %

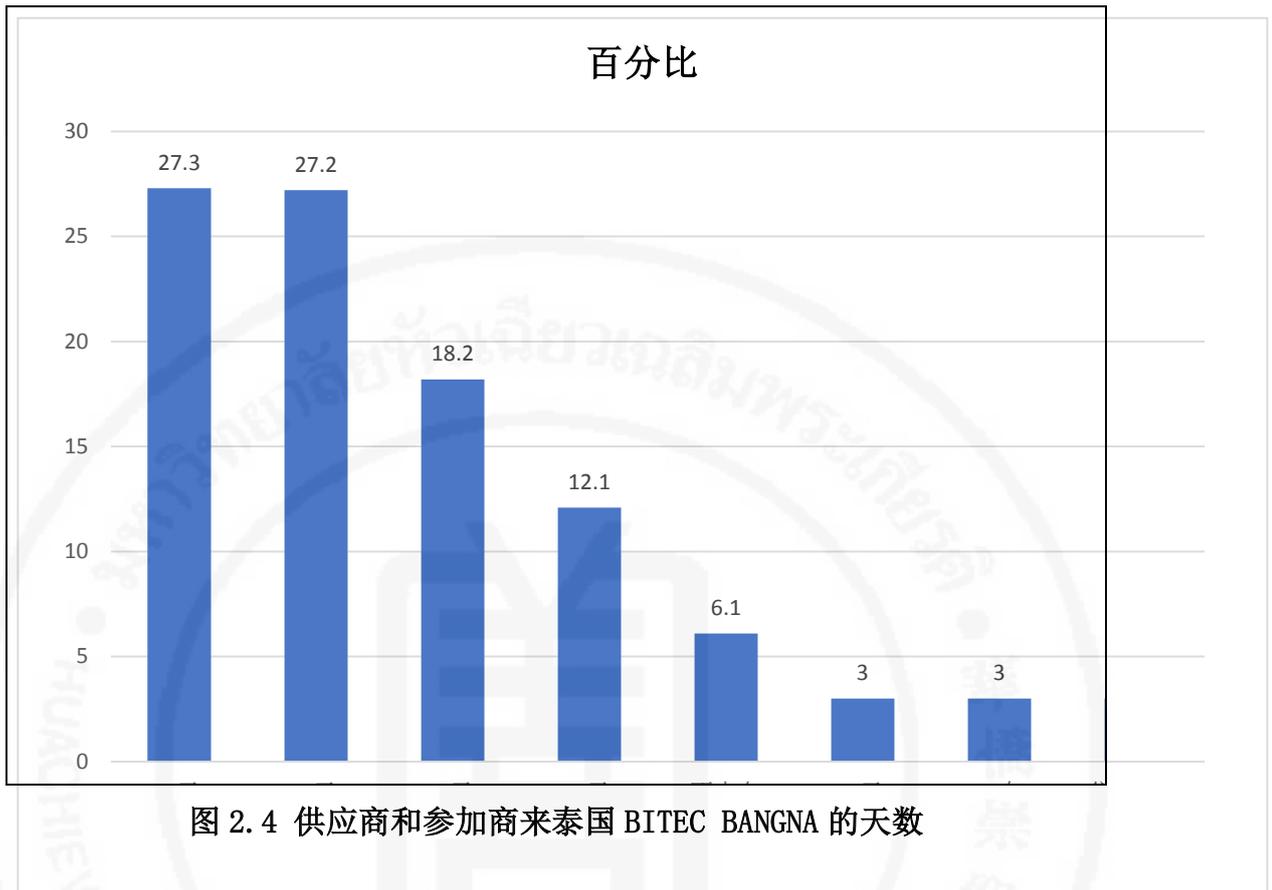


图 2.4 供应商和参加商来泰国 BITEC BANGNA 的天数

根据的表可以看到百分之，4 天是最大的人参加的展览馆。现在在泰国的展览会有大约 4 天，分为第一天的商业（企业对企业 - B2B）因为会议已经被预订还有商人没有必要走动在活动寻找其他产品。另外，第 2 天到第 4 天为了一般客户因为很多公司常常送员工和生产人员，将需要看看的产品，品牌和质料。当他们看展览会的时候，也想什么或知识可以应用于组织工作。这就是为什么他们要看展览馆第 2 天到第 3 天。

二、中国供应商和参加展览会对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的满意度

为了让中国供应商满意。根据调查，它被认为非常满意。由于位于 BITEC BANGNA 的展览地点，所以服务一流。服务中国客户的员工可以处理客户，包括清楚，完整，正确地回答许多问题。尽管账单上的字眼是错误的，但是他们可以从图片中猜出可以很好地解释它的工作人员，所以这不是问题。服务的整体质量非常好，并且希望与中国客户保持这种服务的标准。

第三章 对调查结果的评估和改进的建议

第一节 对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务的 SWOT 分析

通过 SWOT 分析,可以使本次研究对泰国 BITEC BANGNA 主要影响因素有一个比较清楚的认识。对泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务中的优势、劣势、机会和威胁四大因素的具体分析,有助于展览馆改进和提高汉语服务的质量,更好地促进中国及海外供应商和参加商来这展览馆。SWOT 分析内容包括以下四个如下:

——优势分析(Strengths)是中文服务人员水平较高。与客户交谈,沟通,了解和理解此外,通过贸易展览会仍然可以通过交流机会建立品牌。展览在不断增长,并且对营销人员非常感兴趣。由于可以为营销传播创造很多机会。

——劣势分析(Weaknesses)主要分析泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务管理的内部因素,包括汉语服务管理上的不足,汉语服务中的问题。

——机会分析(Opportunities)主要分析在 BITEC BANGNA 展览馆通过展会进行产品交流机构的外部因素,具体包括泰国经济的发展;中国及海外客户的增加;为外在因素,为了研究寻找泰国 BITEC BANGNA 展览馆有些什么机会,有能力、效率以及竞争潜力。

——威胁分析(Threats)分析影响吸引 的外部因素和可能出现的不利因素:如竞。

一、优势分析

1. BITEC BANGNA 展览馆的中国参展者和中国客户的增加率。

现在的情况下,泰国展览会的参展者有中国公司来参加为了开展位越来越多,因为他们的产品价格便宜,所以能吸引到客户来到中国参展者的展位,除了展览者中国客户也来参加展览会为了看泰国展览会的情况,有些客户来找国外供应商,有些客户来看他们的对手。此外,在这里还有汉语服务人员的服务客户因为中国客户的增加率。作者也显示例如一展会是 ProPak Asia 2018 年和 2019 年展会。读者可以看到这个表有哪国人来泰国 BITEC BANGNA 馆的百分之。特别是中国客户的增加率如从 6.30%到 7.56%下:



图 3.1 ProPak Asia 2018 – Top 12 International Visitor

表 3.1 中显示:ProPak Asia 2018 有菲律宾有 20.56%，马来西亚有 15.40%，新加坡有 10.45%，日本有 7.90%，中国有 6.30%，缅甸有 6.14%，越南有 5.73%，柬埔寨有 4.33%，印度有 3.62%，印度尼西亚有 3.09%，韩国 1.97% 和 斯里兰卡有 1.79%。

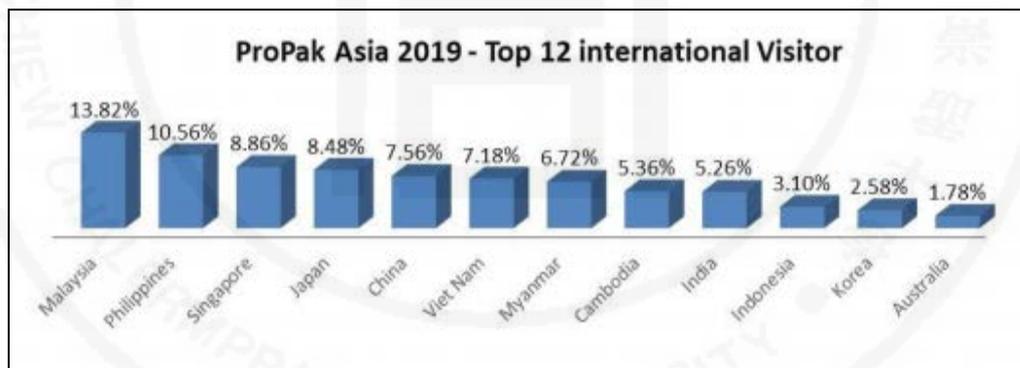


图 3.2 ProPak Asia 2019 – Top 12 International Visitor

表 3.2 中显示:ProPak Asia 2019 有马来西亚有 13.82%，菲律宾有 10.56%，新加坡有 8.86%，日本有 8.48%，中国有 7.56%，越南有 7.18%，缅甸有 6.72%，柬埔寨有 5.36%，印度有 5.26%，印度尼西亚有 3.10%，韩国 2.58% 和 澳大利亚有 1.78%。

2. 展览发展的力量

无论是泰国还是外国的商人和投资者，都比许多年前更愿意提前预定展览空间。这是因为他们有信心泰国经济将从许多因素中复苏。政府安全，政府基础设施投资和经济增长（GDP）均有望增长约 3.5-4%，其中包括持续增长的 AEC 集团的贸易价值增长。进行贸易展览，特别是在国际工业展览会上，是展

示产品和服务的最佳方法之一，其中包括同时进行贸易，投资和业务洽谈的论坛。
 例如：ProPak Asia 2018 年和 2019 年展会发展都有外国和泰国供应商的增加 如下：

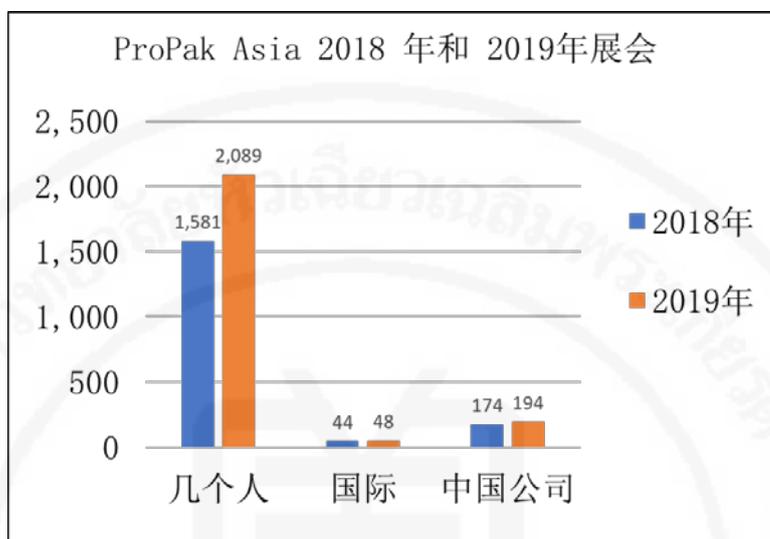


图 3.3 ProPak Asia 2018 年和 2019 年展会-1

2018 年有 1,581 人从 44 国家还有 2019 年有 2,089 人从 48 国家。这个可以分为中国公司 2018 年有 174 公司和 2019 年有 194 公司。

另外， 还有都国际客户是 2018 年有 48,799 位从 79 国家和 2019 年有 52,256 位从 87 国家也可以分为如下：

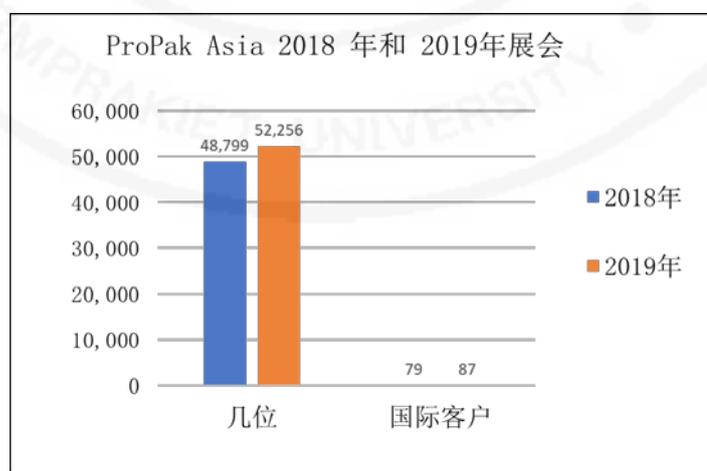


图 3.4 ProPak Asia 2018 年和 2019 年展会-2

二、劣势分析

1. 服务人员不笑

员工不会微笑，因为员工似乎不愿提供服务，使客户对服务感到不满意。它还包括使用不适当的词语，只是员工露出无聊的表情，面部表情，或说一些僵硬的声音时，手势和言语。客户可能会感到烦躁，并且可能以不友好的方式行事。组织必须告诉并教导员工调整他们的行为以适应服务意识，并且客户会印象深刻并赞赏组织。这为组织树立了良好的形象，因为每项工作取得成功的背后通常都有服务工作作为支持工具。

2. 服务态度差，没有给客户足够的重视。

您应该乐于倾听客户提出的任何问题或投诉。没有歇斯底里或显示出不满意的面部特征和手势。请倾听并准备提供信息或理由。如果客户对产品或服务不满意，并且如果您与客户之间的情况没有得到改善，则应要求您的客户表明您感到抱歉，并且不会发生此类事件。下次发生有时即使不是故障也接受问题，可能是解决问题的最佳方法。如果服务人员不重视可能会导致客户感到沮丧。因此，还必须使员工理解这。

三、机会分析

1. 展会是吸引包括中国参与者在内的投资者

中文贸易展览的机会是吸引包括中国参与者在内的投资者。从今天起，汉语在世界范围内得到广泛使用，而中国仍然是一个受欢迎的国家。此外，中国投资者有钱进行投资，中国经济每年都在增长。这就是为什么这个贸易展览会有很多中国人参加的原因。特别是当贸易展览会帮助目标客户参加贸易展览会时，将大大增加机会和金钱的投资率。因此，提供优质服务的机会给我们留下了深刻的印象，与同事的中文交流将给人留下深刻的印象，并使与会人员想再次回到 BITEC BANGNA 服务。

2. 贸易展览会帮助客户比较和更轻松地做出购买决定(比较购物以立即做出决定)

在展览中，如果目标人群是中国人，则可以比较不同品牌之间的款式，颜色和价格。在展览会上，不要浪费时间去参观很多商店，因为每个品牌都将他们的产品带到贸易展览会上，最重要的是，客户可以要求展位工作人员提供更多信息。如果有中文服务或中文口译员。这将使业务通信平稳快速地运行。因此，中文服务是帮助客户快速便捷地购买产品的机会。通过贸易展览进行的营销交流也为组织与团体互动创造了机会。定位或吸引消费者，并通过支持品牌知名度来支

持其他营销活动。而且，它还为目标受众或消费者创造了良好的体验。这种体验可以创建和改变品牌形象，并让目标受众认识品牌的忠诚度。将营销活动用作创建品牌体验的工具。使目标群体能够通过五种感官（味觉，嗅觉，听觉和触觉）直接或间接地识别品牌。建立一个让消费者了解消费者沟通能力的过程，即消费者或消费者了解品牌的目的，使消费者了解品牌的目的有什么好处？消费者及其对品牌的了解这些是营销传播，可在品牌和消费者之间建立共同的体验。（是目标群体）

四、威胁分析

1. BITEC BANGNA 有商业竞争对手

Impact Muang Thong Thani 会展中心位于暖武里府。建立于 1999 年。是一个具备多功能会展设施和服务，可承办各类会议展览活动的综合性场所。IMPACT 是亚洲规模最大、设施最先进的会议展览中心之一，可使用室内面积超过 14 万平方米，能满足各种类型活动的需求^[1]，包括 IMPACT 大型表演场地（IMPACT Arena），IMPACT 展览中心（IMPACT Exhibition Center），IMPACT 会议中心（IMPACT Forum），IMPACT 挑战者馆（IMPACT Challenger），Portal 综合休闲中心（The Portal Lifestyle Complex）和好多餐厅。另外，都也有汉语服务人员。作者显示你看的 Impact Muang Thong Thani 展会服务的对手 如下：

1.1 IMPACT 大型表演场地（IMPACT Arena）

占地 4,000 平方米的大型表演场地 IMPACT Arena，可容纳 11,000 多名观众，适合举办各类大型活动、国际演唱会、体育及娱乐盛事。IMPACT Arena 大型表演场地适合举行音乐会、娱乐活动、大型年会及体育比赛，无论是何种形式的活动，IMPACT Arena 都能为您赢得更多掌声。该多功能场地楼底 24 米高，特殊灯光板，尖端的视听系统，隔音墙以及闭路监视摄影机。共有 12,000 个座位，是举行各种大型主题大会、颁奖典礼或表演的最佳选择。IMPACT Arena 共有 25 间包厢，其中包括可专供赞助商和主办单位使用的 Royal Box 包厢。这些专属包厢可为主办方及客户提供专属的私人空间。包厢的座位数为 18-36，设有独立休息室、洗手间、空调以及照明设备。IMPACT Arena 同样提供其他配套设施，例如内嵌式现场售票处，美食广场以及宽敞并可直接驶入的装卸区。^[2]

[1] http://www.impact.co.th/index.php/who/company_profile/cn

[2] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/impactarena/cn>

1.2 IMPACT 展览中心 (IMPACT Exhibition Center)

拥有 8 个展馆和 13 个功能厅，整体多功能空间达 47,000 平方米。

1.2.1 5-8 号展馆

每个无柱展馆占地 5,000 平方米，还可以转换成一个更大的空间，最大面积可达 20,000 平方米。展馆同时拥有 4 个宽 8 米的装卸区域，适用于商用拖车，装载量可达每平方米 2 吨。展馆的楼高 21 米，拥有多个吊点，每个吊点可支撑重量为 2.5 吨，每隔 9 米就配备直接通信线路。展馆同时配备空调系统和内建登记柜台，从 3 号室内停车场直通 5 号展馆，建有设计精良的人行天桥让参展商可以在两栋大楼中方便通行。来自 Cosmo Bazaar Outlet 的参展商可以使用 200 米长的有盖人行道直接通到 8 号展馆。^[1]

1.2.2 9-12 号展馆

将这几个展馆合并后，设计精巧的展览空间总面积可达 27,000 平方米，每个展馆拥有 6,750 平方米的可使用空间。与 5-8 号展馆有很多相似之处，9-12 号展馆配备了装卸区域、定制实用工程坑、主办方办公室、内建登记柜台和其他配套设施。从宜必思曼谷 IMPACT 酒店到展览大厅的 250 米长的天桥已经开始运营，以改善入住相邻的宜必思酒店的客人和其他通行者进入展馆。

1.2.3 凤凰多功能厅 (Phoenix Function Room)

位于 9-12 号馆对面的是凤凰多功能厅，采用现代泰式装饰风格，总面积达 1,100 平方米，还可使用移动墙将其分隔为 6 个小型会议室。^[2] 凤凰多功能厅可容纳 300-1,000 个会议座位席，或 300-900 个宴会座位席。



图 3.5 凤凰多功能厅

[1] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/impactexhibitioncenter/cn>

[2] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/phoenixfunctionroom/cn>

1.2.4 琥珀会议厅 (Amber Meeting Rooms)

新建的3个“琥珀会议厅”位于IMPACT会展中心7-8号馆(Hall 7-Hall 8)对面。具有未来主义的装饰风格,创造一种愉快气氛,让参与者更容易融入、集中、并充满活力。这3个全新的琥珀会议厅一共有1,000多平方米。位于7号馆(Hall 7)对面的琥珀会议厅近355平方米,另外两个琥珀会议厅可以相互结合为600多平方米的空间。琥珀会议厅适合于任何会议场地布局:U型风格,可容纳273位与会者;剧院风格,可容纳594位与会者;教室风格,可容纳324位与会者;宴会风格,可容纳300位与会者。^[1]



图 3.6 琥珀会议厅

1.2.5 金星会议厅 (Venus Room)

近期对5号馆(Hall 5)的扩建,在二楼增加了4个命名为“金星”的会议厅。这4个会议厅每个都有将近170平方米的面积,并且3号和4号会议厅能够相互结合,同时使用。会议厅的设计灵感来自于“宇宙”的概念,展现了惊人的曲线与现代风格的结合,带来一种置身于宇宙飞船的感觉。金星会议厅可容纳:剧场风格,360人;教室风格,180人;宴会风格,160人。^[2]

[1] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/ambermeetingrooms/cn>

[2] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/venusroom/cn>



图 3.7 金星会议厅

1.3 IMPACT 会议中心 (IMPACT Forum)

是一个独立的多功能展馆，设有大型接待区、健康中心、商务中心和媒体中心，拥有 11,165 平方米的活动空间和一个 2,000 平方米的钻石宴会厅，可容纳 2,000 人，以及 26 个“蓝宝石”多功能厅。IMPACT 4 号展馆拥有现代泰式风格的功能区，配有高科技设备，可为主办方和与会者提供多功能活动。该展馆非常适合举办贸易展览、音乐会、研讨会、多日会议和任何展会活动。

1.3.1 蓝宝石会议室

蓝宝石会议室由 26 间现代风格的房间组成，可容纳少则 10 个，多则 1,500 个座位的会议，非常适合举办会议、分组会议、早餐简报会、午餐会和企业活动。

1.3.2 中央大堂

包括二楼 2,000 平方米的大堂区域以及一楼 1,700 平方米的大堂区域，适合举办各式活动，包括注册登记、茶歇、赞助商展示区以及展示台等等。

1.3.3 钻石宴会厅 (Grand Diamond Ballroom)

钻石宴会厅是举办主题大会、开幕典礼、颁奖仪式、晚宴以及主题晚会的完美选择。这个大型无柱宴会厅占地 2,000 平方米，可容纳 2,000 名来宾，装饰优雅，设施齐全，全宴会厅覆盖地毯以及内置式视听系统设备。^[1]

1.3.4 蓝宝石多功能厅 (Sapphire Function Room)

蓝宝石 20 间多功能厅 (101-120)，每间面积大约为 200 平方米，适合举办分组会议、早餐会、午餐、晚宴以及主办方活动等等。6 间在 2 楼地蓝宝石多功能厅 (201-206) 位于钻石宴会厅旁，每间面积约为 400 - 500 平方米。

[1] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/granddiamondballroom/cn>

可满足各种会议的需求。蓝宝石多功能厅可容纳 10-1,500 个会议坐席，或 30-1,100 个宴会坐席。^[1]

1.3.5 宴会厅 (Banquet Halls)

两个简洁、干净、高雅的宴会厅，总面积为 5,710 平方米，是中型到大型（最多可容纳 3,600 名客人）宴会活动的最佳选择。^[2]

1.4 IMPACT 挑战者馆 (IMPACT Challenger)

拥有 3 个相互连接的展馆，其合并无柱空间达 60,000 平方米 - 是目前世界上最大的无柱展馆。IMPACT 挑战者馆同时也拥有皇家禧宴会厅 - 泰国最大，最优雅的无柱式宴会厅，配有 16 间装饰典雅的“木星”多功能厅。场馆拥有最先进的展览设备和设施、内建登记台、主办方办公室、新闻中心、儿童中心、祈祷室、零售商店、餐厅和咖啡厅，以及 2,500 个室内停车位，每个挑战者馆拥有 20,000 平方米的展览空间，并具有多功能性，可为大型活动转变为更大的空间。IMPACT 挑战者馆的大堂区内超现代设计和大型 LED 屏幕给参展者留下深刻印象。这个无柱式大堂占地 9,114 平方米，楼高 10 米。

1.4.1 皇家禧宴会厅 (Royal Jubilee Ballroom)

是泰国最大、最优雅的无柱宴会厅，并有 16 个同样雅致的小型功能厅。宴会厅内装备了顶级视听设备，其中包括内置式音响、调光设备、可伸缩屏幕以及红外同声传译系统。宴会厅可容纳 1,500-3,500 个会议坐席，或 1,000-2,500 个宴会坐席。

1.4.2 木星多功能厅 (Jupiter function Rooms)

木星多功能厅 - 位于皇家禧宴会厅的同一楼层，由 16 个同样雅致的木星多功能厅组成，从 88 平方米至 214 平方米不等，适合举办分组会议、座谈会、产品推介会、培训、早餐会、午宴、晚餐以及派对等。

1.5 Portal 综合休闲中心 (The Portal Lifestyle Complex)

“Portal 综合休闲中心”位于 IMPACT Muang Thong Thani 会展中心同一大楼内，由四个楼层组成，现代室内外设计灵感来自暗流运动。占地 8,000 平方米的建筑内设有零售店、精品餐厅、美食广场和品牌名店，是参加 IMPACT 展会人士的聚会场所，也是面向公众的生活休闲场所。“Portal 综合休闲中心”通过设计巧妙的连接桥连接到 IMPACT 大型表演场地、IMPACT 挑战者馆和 IMPACT 展览中心，客人可穿梭与两个建筑物之间，为每个人提供最大的便利。

[1] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/sapphirefunctionroom/cn>

[2] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/banquethalls/cn>

1.5.1 Portal 宴会厅

这个中型宴会厅提供宽敞、豪华和优雅的功能区，拥有令人惊叹的现代装饰，灰色地毯与金色天花板浑然天成，以及时尚的吊灯和多层照明。宴会厅提供 1,500 平方米的多功能空间，可举办不同类型的活动，最多可容纳 500-1,000 名宾客。它还配备了齐全的设施，包括主办方房间，贵宾室和设备室。^[1]

此外，作者也写 BITEC BANGNA 的财物和 BITEC 的对手因为服务也是影响的利润 如下：

1. BITEC BANGNA

- 2017 年 收入 64,305,602.60 泰铢 利润 5,748,331.16 泰铢
- 2018 年 收入 77,626,727.06 泰铢 利润 9,006,557.14 泰铢

BITEC BANGNA 和 IMPACT MUANGTHONG THANI 的 2017-2018 财务报表如下表所示。对于 2019-2020 年的财务报表，由于 BITEC 尚未针对 DBD 更新，因此笔者未作比较表。另外，以及两家公司的财务报表。作者已从 DBD（业务开发部）网（<https://datawarehouse.dbd.go.th/index> 的网站）中获取了该信息。

DBD 是 DBD 注册商标是业务发展部的电子商务注册证明商标（Business Development Department）。他们为电子商务网站的所有者提供了个人和法人身份验证和商业注册的机会，网站中的信息将使客户感到可以实现。



图 3.8 DBD 的商标或徽标

由于电子商务注册，具有 DBD 注册徽标的电子商务网站比没有 DBD 注册商标的网站更容易实现。为了获得 DBD 注册商标，有必要提交文件以请求注册确认申请人是真正的所有者。此外，从具有 DBD 注册徽标的网站购买产品将对客户显示信心。换句话说，商店将不会利用，欺骗或不接收这些信息。由于卖方确实存在，因此商业注册是极其重要的部分。这样客户就可以验证网站所有者的身份。这将帮助客户建立选择 DBD 网站的信心。

[1] <http://www.impact.co.th/index.php/facilities/theportalballroom/cn>

表 3.1 2017 年和 2018 年的财物 《BITEC BANGNA》

หน่วย: บาท Unit : Baht	2017 Year	2018 Year
	จำนวนเงิน (Amount)	จำนวนเงิน (Amount)
รายได้หลัก (Revenue from Sales & Services)	1,956,563,089.00	2,242,268,734.00
รายได้รวม (Total Revenue)	2,575,763,738.00	3,223,925,718.00
ต้นทุนขาย (Cost of Goods Sold)	1,566,824,207.00	1,651,485,071.00
กำไร(ขาดทุน) ขั้นต้น (Gross Profit (Loss))	389,738,882.00	590,783,663.00
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ (Selling & Admin Expenses)	797,975,999.00	883,176,917.00
รายจ่ายรวม (Total Expenses)	2,420,372,386.00	2,467,014,627.00
กำไร(ขาดทุน) ก่อนภาษี (Profit (Loss) before Income Tax)	155,391,352.00	756,911,091.00
ภาษีเงินได้ (Income Tax Expense)	34,821,415.00	77,749,245.00
กำไร(ขาดทุน) สุทธิ (Net Profit (Loss))	120,569,937.00	679,161,846.00

第二节 汉语应用中存在的问题

根据问卷调查发现，在 BITEC BANGNA 展会商业汉语服务方面主要存在的问题以下几个方面：词汇技能，口语和中文服务。

一、相关部门人员汉语水平存在的问题

BITEC BANGNA 对于中文服务人员的问题是它具有不同的级别，例如，有些员工的汉语水平考试 5 级别和某些汉语水平考试 6 级所以有时候错误的沟通，客户不明白。因为这个地方是泰国的展会，需要信誉和正确的信息。那个可能会影响组织中文的信誉。

二、汉语服务中的应用错误与不足

根据 BITEC BANGNA 的调查。大部分标签使用英语。尽管来到 BITEC 的中国客户能够听懂英语，有时甚至可以使用 APP 应用来帮助翻译该语言，但是在展览馆的时候，这地方有好多人来自世界，还有供应商、参加商和客户来到这里。另外，标签中的单词可能会被忽略，可是如果他们希望 BITEC BANGNA 是看专业和提高可靠性的地方。那应该使用单词正确。例如。在展览馆的餐厅、菜单有使用中文，可是他们的中文不对的，中国人的来往客户看会不懂或者误会，所以这点需要改善的。应该修改和改进的内容如下：



图 3.9 泰国 BITEC BANGNA 的餐厅标志

1. 餐厅标志

对于 BITEC BANGNA 在美食广场，餐厅标志使用了错误的中文单词。

2. 餐厅的名称是 Noodle ship。

这个词 “Boat” 和 “Ship” 不一样。虽然两个词都意思是船。Boat 意思是小船，而 Ship 意思是非常大的船还用于运载人员或运载类似远洋客轮的货物，因此正确的词应该是 Boat Noodle。

3. 麵條船（面条）Noodle boat

大多数中国人通常使用“船粿条/粿条”一词。这是一个音译词。所以英文翻译应该是 Boat Noodles。

4. 麵條船透明 Noodle Boat Transparent

这中文词应该改变从透明为清汤因为透明意思是物质透过光线的性质或情况，形容能透过光的。两个词可能类似，但应使用清汤就好因为它表示清除。最后，来自 Transparent 的英语单词应为 Clear Soup。因此，这句话应该是船粿条清汤和 Boat Noodles with clear soup。

5. 高楼米饭 Ekaehla & Rice

这个词是使用正确的，意思是高楼大厦。根本与食物无关但是中国人使用这个词是因为泰语中的声音相同。另外，这个词让泰国人更容易理解的。

6. 随便浸 Scab

对于这种词，中国人使用随便一词因为这种食物是放纵的，是那些想先燃烧或吃任何东西的人。包括“浸”一词指泰语的意思是“浸”，最后，“Scab”一词的英语单词应为“Boiled”，意思是沸腾的沸腾，因此此句子仅更改英语单词。

7. 广告牌使用错误的词语

通常，中文中的“Fast Track”一词必须使用“快速通道”一词。在下面的图片中，他们使用了“现金卡紧急：一百个铢卡”一词。这表明他们不清楚中文因为翻译得太精确了。当中国人看到这些告示板时，他们会从英语中猜测含义。因此，如果您希望中国客户理解中文的意思。您应该使用这些词的正确。



图 3.10 泰国 BITEC BANGNA 的牌子

第三节 解决问题的建议

为了提高汉语服务质量，加强应该对汉语服务人员进行活动如下：

一、BITEC BANGNA 需要更改的内容是提供更多信息

BITEC BANGNA 需要提供更多好消息，并应在 BITEC 网站上使用新信息进行更新。另外，应该增加广告，因为有许多客户从各种网站媒体了解 BITEC BANGNA。如果客户来参观 BITEC BANGNA 的网站上的贸易展览表。客户可能没有足够的信息，因此可以计算出以下百分比：可能帮助 53.8% 和 不可能 46.2%。此外，供应商和参加商在网站上不看到更新不多时，然后他们都浏览 BITEC BANGNA 还不兴趣。

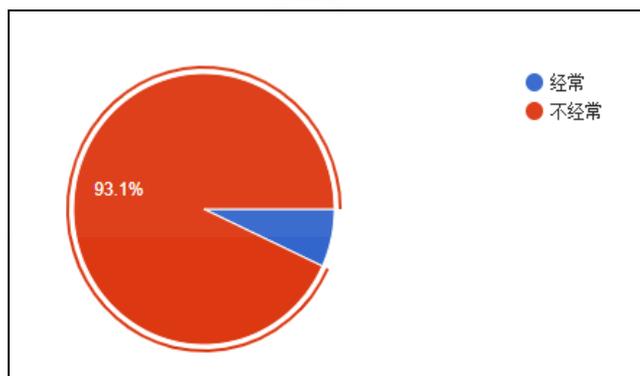


图 3.11 供应商和参加商的经常还不经常打开 BITEC BANGNA 的网站

图 3.11 中显示：供应商和参加商的经常还不开打开 BITEC BANGNA 的网站 如下：不经常打开 93.1% 和 经常打开 6.9%。

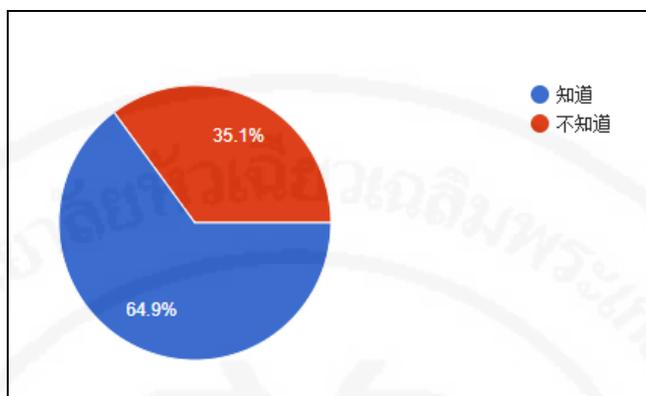


图 3.12 知道 BITEC BANGNA 网站的客户百分比

图 3.12 中显示：供应商和参加商的知道还不知道 BITEC BANGNA 的网站 如下：知道 64.9% 和 不知道 35.1%

另外，供应商和参加商认为 BITEC BANGNA 展览馆网站对你来参加有帮助。如下分开百分比有 44.8% 和 没有 55.2%。

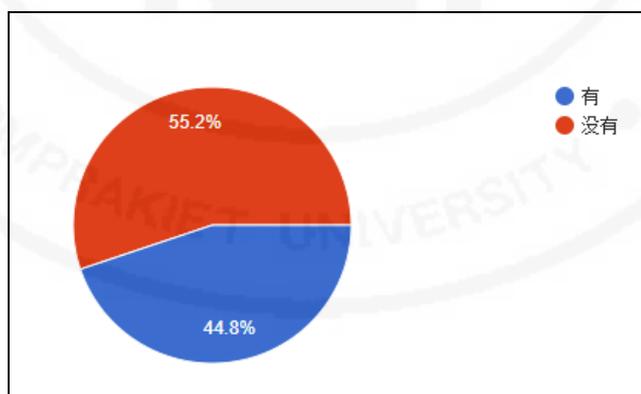


图 3.13 供应商和参加商认为 BITEC BANGNA 展览馆网站对有帮助

二、增加汉语词汇和专业词汇

BITEC BANGNA 展览馆方面要定期对中文服务人员进行汉语词汇方面的专业培训，以增加汉语服务人员的词汇量，掌握商业方面的专业词汇。

三、BITEC BANGNA 展览馆应该服务给服务人员的培训服务

BITEC BANGNA 展览馆应该培训和服务态度因为服务是很重要。还要让服务人员的谢谢客户和热情将服务于客户。



结语

BITEC BANGNA 的业务蓬勃发展。特别是在亚太展览中。这样一来，来自世界各地的组织者和访客就来到了这个地方。此外，BITEC BANGNA 的财务报表每年都在 DBD (Business Development Department) 网站上增加引用，有针对中国客户的中文工作人员。由于中国目前的经济，经济正在稳定增长。哪些中国人希望投资和增加交易，吸引目标客户并获得更多利润，所以展览会很受欢迎。此外，泰国是中国第一个进入贸易的目标国。由于泰国是东盟产品分销中心，导致中国人大量在泰国销售产品，而 BITEC BANGNA 在泰国的展览场所之一已成为全球认可的地方。

BITEC BANGNA 的目标是有许多中国组织者和访问者。因此，他们通过管理一个会说中文的工作人员为客户提供支持，从而为中国客户提供支持。可是，这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法，对所掌握的资料进行定量分析和定性分析。另外，论文指出了在泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务方面存在的问题，提出了改进的建议与措施也包括中国符号标志。

在 BITEC BANGNA 提供中文服务的最大问题是，员工应通过提供更完整和详细的信息来改善服务，因为有时这些信息仍不能满足所有客户的需求。因此，BITEC BANGNA 应该对服务人员进行更多的培训和发展，并且仍然使用错误的单词作为中文标志。如果此时开发并改善此问题，BITEC 将使客户更加满意，并更多地谈论服务。

此外，在泰国，不仅 BITEC BANGNA 还拥有 IMPACT Muang Thong Thani，这对中国人也很重要。根据分析，IMPACT 拥有一个比 BITEC 提供更多中文服务的网站。在本节中，可能会使像 Impact 这样的竞争对手比 BITEC 更先进。因此，BITEC 应该在本文作者研究和分析的这一点上进行改进。由于 BITEC BANGNA 是全球公认的地点，因此在小型服务点也不容忽视。如果使用正确的语言将成为值得信赖的地方。

致谢

首先，我衷心感谢范军老师对我的帮助。范军老师在论文内容、结构和分析上给了我很多指导。在范军老师的耐心帮助下使我最终完成了论文。同时我也要感谢其他老师给我的帮助。虽然他们不是我的指导老师，但他们给我的论文提出了不少修改建议。

其次，我要谢谢 50 位帮助我填写问卷的受访者。感谢他们提供了真实的信息。他们花了宝贵的时间帮我完成了问卷调查。没有他们的合作和支持，我的论文是不可能完成的。

另外，我要感谢与我一起学习商务汉语的同学们，他们是周星春、美英，万昌丽、李佳美、李丽蓉、徐丽娜、王伟通、张志文和姜灵。他们总是很乐意给我提供帮助和建议。在学习期间，我们在一起经历了很多事情，这些事情将永远留在我的美好记忆中。此外，我还要感谢我的合作伙伴，他们是 KWANG, CIN, TUM 和我的男友 ART。感谢他们一直鼓励我，在我撰写论文的过程中为我提供了热情的帮助。没有他们的帮助，本论文是无法最终完成的。

最后，我要特别感谢我的父母，感谢他们多年来对我的支持。在他们的关怀和支持下，使我对生活感到更加乐观和有信心。

李小玲

参考文献

- [1] 《华侨医院商业汉语服务应用研究》，博士研究生，2017年
- [2] 马炬炆.《泰国国家旅游局汉语应用研究--以曼谷素万那普国际机场服务站为例》，2018年
- [3] 王晓敏.《参展商展会评价研究:基于场所依赖理论》《经济与贸易学院华南理工大学》，2016年02期
- [4] 王娥.<http://wap.cnki.net/touch/web/Dissertation/Article.nh.html>、第1期
- [5] 桥小燕.<http://wap.cnki.net/web/Dissertation/Article/10-.nh.html>、第1期
- [6] 商业汉语服务的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/117>, 2019年09月12日
- [7] 汉语服务研究的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/485242>, 2019年09月12日
- [8] 业汉语服务研究的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/486249>, 2019年09月13日
- [9] 旅游局汉语应用研究的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/485250>, 2019年09月14日
- [10] 职员汉语研究的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/739>, 2019年09月14日
- [11] 汉语服务质量的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/752>, 2019年09月14日
- [12] 商业汉语服务调查的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/686>, 2019年09月15日
- [13] 服务贸易的发展以汉语服务的网站: <https://tdc.thailis.or.th/tdc/694>, 2019年09月15日
- [14] 国际展览公共信息服务平台的网站: 泰国曼谷国际加工及包装技术展览会, <https://www.showguide.cn/expo/propak-asia.html>, 2019年09月15日
- [15] BITEC BANGNA 根据计划继续制定扩展计划 网站: <https://www.terrabkk.com/news/>, 2019年09月18日
- [16] BITEC BANGNA 网站.<http://www.bitec.co.th>, 2019年09月18日
- [17] <http://wap.cnki.net/touch/web/Article/Search>, 2019年09月18日
- [18] <https://www.xueshu.com/tqjj/201602/204781.html>, 2019年09月20日
- [19] <https://wenku.baidu.com/view/.html>, 2019年09月30日
- [20] <https://wenku.baidu.com/view/270491d61b37f111f185838d70986.html>, 2019年09月30日

- [21] <http://gscm.nida.ac.th/public-action/eJournal/Vol.3-59/5.pdf>,
2019 年 12 月 16 日
- [22] <https://www.posttoday.com/economy/news/304628>, 2019 年 12 月 16 日
- [23] <http://www.impact.co.th/index.php/home/index/cn/>, 2020 年 04 月 20 日
- [24] <http://www.bitec.co.th/events-en.html>, 2020 年 06 月 05 日
- [25] https://www.propakasia.com/ppka/2020/en/download/post_factsheet.pdf,
2020 年 06 月 12 日
- [26] <https://www.propakasia.com/ppka/2019/th/index.asp>, 2020 年 06 月 12 日
- [27] <https://www.propakasia.com/ppka/2020/th/index.asp>, 2020 年 06 月 12 日
- [28] https://www.propakasia.com/ppka/2019/en/download/post_factsheet.pdf,
2020 年 06 月 14 日

附录

附录一：

泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务 问卷调查

第一部分

对中国供应商和参加展览会的问卷调查

尊敬的游客：

您好！非常感谢您的百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。

本问卷的目的是研究泰国 BITEC BANGNA 展览馆工作人员汉语服务的情况和工作人员汉语水平，以及 BITEC BANGNA 对中国供应商和参加展览会提供哪些汉语服务。本调查是为泰国华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士学位论文提供研究的数据和资料，为了改善 BITEC BANGNA 汉语服务的质量。对您提供的资料我们给予保密。非常感谢您的合作和支持。

一、 有关游客个人方面

1. 姓名
2. 性别 男 女
3. 年龄 25-30 年 30-35 年 35-40 年 45-50 年 50 年以上
4. 来自家
5. 本人业
6. 来泰国旅游的时间

二、 有关 BITEC BANGNA 展览馆

1. 您是从什么知道曼谷 BITEC BANGNA 展览馆？
 朋友介绍 上网 各类旅游广告 旅行社推荐
 其它，请具体说明
2. 跟来您公司还是自由行？
 您公司 自由行
3. 您对 BITEC BANGNA 展览馆有多少了解？
 很了解 比较了解 不太了解 不了解
4. 您对 BITEC BANGNA 展览馆工作人员的汉语服务满意吗？
 很满意 比较满意 一般 不满意
 很不满意 不清楚
5. BITEC BANGNA 展览馆给您提供的资料主要是中文的还是英文的？
 中文的 英文的
6. 如果是英文的，会影响您的理解吗？
 会 请说明具体原因.....
 不会 请说明具体原因.....
7. BITEC BANGNA 展览馆内部的中文资料及中文标识做的好吗？
 好 不太好 不好
8. BITEC BANGNA 展览馆工作人员中文接待服务好不好？
 好 请说明具体原因.....
 不好 请说明具体原因.....
9. BITEC BANGNA 展览馆在中文服务上主要存在哪些问题？
 缺乏懂中文的工作人员
 负责中文服务的工作人员的中文水平差
 缺乏相关的中文资料说明
 服务态度差，没有给游客足够的重视
 中文资料翻译的不够准确和明晰
10. 您希望 BITEC BANGNA 展览馆需要提供和改进哪些中文服务？请具体说明。
1.....
2.....
3.....

三、 有关泰国 BITEC BANGNA 展览馆网站方面

1. 您知道 BITEC BANGNA 展览馆的网站吗?
 知道 不知道
2. 您是从哪个渠道知道 BITEC BANGNA 展览馆的网站?
 朋友 网站媒体 广告 其他.....
3. 您是否上过泰国 BITEC BANGNA 展览馆的网站?
 上过 没上过
4. 您经常浏览 BITEC BANGNA 展览馆的网站吗?
 经常 不经常
5. 您认为 BITEC BANGNA 展览馆网站对你来旅游有帮助吗?
 有 没有
6. 您认为 BITEC BANGNA 展览馆网站还需要提供哪些信息和内容?
.....
7. 您认为 BITEC BANGNA 展览馆网站需要哪些改进?
 语言规范方面 内容丰富方面 增加中文翻译内容
 其它, 请具体说明.....
8. 您对 BITEC BANGNA 展览馆中文服务的满意程度
 很满意 比较满意 一般 不满意
 很不满意 不清楚
9. 如果不满意主要在哪些方面?
 虽然有中文目录, 但内容大都是英文的
 不少内容没有翻译成中文, 只有中文标题
 缺乏中文信息的具体内容

四、对泰国 BITEC BANGNA 展览馆中文服务满意度方面

中文服务满意度调查表

调查内容	很满意 5	满意 4	一般 3	不满意 2	很不满意 1	满意度
一、汉语服务情况						
1. 对工作人员的服务态度						
2. 有足够人员提供汉语服务方面						
3. 在提供供应商和参加商中文资料方面						
4. 在提供中文标识牌及提示牌方面						
5. 对服务人员顾客至上的满意方面						
6. 对服务人员的综合服务的满意情况						
二、泰国 BITEC BANGNA 展览馆对供应商和参加展览会的接待情况						
1. 对 BITEC BANGNA 管理服务系统是否满意						
2. 对 BITEC BANGNA 客户咨询和柜台服务的满意情况						
3. 对 BITEC BANGNA 提供相关资料的满意情况						
4. 对 BITEC BANGNA 汉语服务的综合满意情况						
三、泰国 BITEC BANGNA 展览馆的网络宣传及运营						
1. 网络能够提供充分的中文信息						
2. 网络提供的中文资料是否可以满足客户的需求						
3. BITEC BANGNA 展览馆网站能方便游客了解相关服务和信息						
4. 您对网络提供中文资讯的综合满意度						

满意度标准：很满意 (A) = 5， 满意 (B) = 4， 一般 (C) = 3， 不满意 (D) = 2， 很不满意 (E) = 1

满意度指数：M= (Ax5) + (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

附录二：泰国 BITEC BANGNA 展览馆汉语服务调查访谈。

第二部分

本研究目的是为了理解提供汉语服务人员的情况、想法和他们的水平。此外、采访作者回避了个人信息法所以这采访作者会将受访者的信息与想法保密。

本访谈大约需要您不多于十分钟的时间，感谢您的合作与支持。

本访谈包括两部分：

- 一、受访者一般信息
- 二、受访者对中国供应商和参加展览会的中国客人

一、受访者一般信息

1. 性别和年龄
2. 工作职位和部门
3. 教育程度
4. 工作时间
5. 提供汉语服务的时间

二、受访者对中国供应商和参加展览会的中国客人

1. 对你来说为中国供应商和参加展览会服务的内容是什么？

答案可以告诉研究者，工作人员是了解自己的责任和热爱自己的服务工作。

2. 您觉得中国供应商和参加展览会最难的要求是什么？

答案可以告诉研究者，工作人员关人员面临对客户的问题。

3. 请告诉，您如何解决中国供应商和参加展览会问题的情况

答案可以告诉研究者，工作人员是解决问题的技巧和他们的服务。

4. 如果您不知道如何解决中国供应商和参加展览会问题，您会怎么做？

答案可以告诉研究者，工作人员的咨询的人是谁与有解决问题能力。

5. 您提供中国供应商和参加展览会服务的最好体验是什么？

答案可以告诉研究者，工作人员是有服务观点。

6. 您提供中国供应商和参加展览会服务的最坏体验是什么？

答案可以告诉研究者，工作人员还是公司需要改善。

7. 根据您的经验，中国供应商和参加展览会最需要什么？

答案可以告诉研究者，中国供应商和参加展览会最的需求。

8. 您觉得中国供应商，参加展览会和其他国家有什么差别？请解释如何不同。

研究者可以更了解中国 供应商与参加展览会最需求的是什么。而且，这些信息，可以为了发展汉语服务和质量。

9. 您觉得您还是公司那些地方还做得不好和想发展是什么？

答案可以告诉研究者，工作人员和他们公司弱点和需要发展。

个人简历

(ประวัติผู้เขียน)

ชื่อ - สกุล นางสาวภาพรรณ รุ่งมรกต (李小玲)

วัน เดือน ปีเกิด 24 พฤศจิกายน 2539

ที่อยู่ปัจจุบัน 78/726 คอนโดเคนซิงตัน สุขุมวิท-เทพารักษ์ หมู่ที่ 3 ตำบลเทพารักษ์
ถนนเทพารักษ์ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558 - 2560 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2560 - 2562 บริษัท เอ็มเอ็มพี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
เจ้าหน้าที่จัดซื้อภายในประเทศและต่างประเทศ

พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน บริษัท เฮฟเว่ (ประเทศไทย) จำกัด
เจ้าหน้าที่จัดซื้อต่างประเทศ