

曼谷水门服装市场商家的汉语服务研究

A Study of Chinese Service of Business in Pratunum Clothing Market of Bangkok

Naratcha Suppasit

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

Email : fai_naratcha@hotmail.com

摘要

曼谷水门服装市场是曼谷地区非常繁华的以销售服装为主的市場，吸引了大批各国游客购物。近年来中国游客大批来泰旅游，这个服装市场也是不少中国游客喜欢光顾的地方。论文研究的目的是通过曼谷水门服装市场的销售情况，对比分析有汉语服务的商家是否在营销上具有语言优势，更能吸引中国游客前来购物，通过分析研究说明水门服装市场汉语服务的实际状况。

论文的研究方法是通过问卷调查和一些文献资料分析，对水门服装市场的汉语服务情况进行调查研究。论文重点分析了有关商家汉语服务人员的汉语水平和服务情况，并同没有提供汉语服务的商家进行对比分析。论文内容分三章，第一章概述曼谷水门服装市场的状况；第二章对曼谷水门服装市场汉语服务的调查和分析评估；第三章对水门服装市场汉语服务中存在的问题提出改进意见和措施。

根据问卷调查，水门市场商家的服务人员大部分还是用英语跟中国游客沟通，只有一些商家用汉语跟中国游客沟通。这些商家的销售人员大部分的汉语水平是初级的。研究结果说明现在曼谷水门服装市场区的汉语使用还不太普遍。大部分中国游客对水门市场商家的服务还是很满意的。

论文的创新性主要体现在通过对水门服装市场的汉语服务的调查，分析了水门服装市场中国游客对汉语服务情况的反映，指出良好的汉语服务有利于对吸引中国游客购物，推动了水门服装市场生意，增加了商家的利润，在客观上也促进了泰国旅游业的发展。

关键词：水门服装市场，汉语服务，中国游客，市场营销

Abstract

Pratunum Market is a very busy clothing market in Bangkok, Thailand, attracting many tourists from all over the country. Last year, there were many Chinese tourists in Thailand, and Pratunum Market has become the favorite market for shopping of Chinese tourists. This research aims to study about Chinese service of garments business in Bangkok at Pratunam market and compare analysis of service personnel in Chinese with marketing advantages. The study analyzes the actual situation in the Chinese language services in Pratunam market. The study method of this research is to investigate survey the Chinese language service in Pratunum market through questionnaire and some literature analysis. The paper focuses on the analysis of the Chinese levels and service personnel in Chinese language, to compares with no Chinese service. The first chapter summarizes the situation of Pratunum market, the second chapter is the investigation and analysis in Chinese service at Pratunum market and the third chapter puts forward the improvement on the problems existing in the Chinese service of Pratunum market. The result of study is the service personnel at Pratunum market is almost to communicate in English with Chinese tourists, only some service personnel use Chinese to communicate with Chinese tourists that mostly of Chinese service personnel is

low level. The result of study shows that Chinese service in Pratunum market is not very widespread but most of Chinese tourists are still satisfied.

Keywords : Pratunam Market, Chinese service, Chinese tourists, Marketing

绪论

（一）研究背景和意义

本论文研究的意义就是通过对水门市场购物区一些商家提供的汉语服务调查，分析研究这些商家的汉语服务情况，中文服务质量和服务人员的汉语水平，以及中国游客对汉语服务的反映。并通过对水门市场一些商家的汉语服务进行评估，说明汉语服务的给商家带来了哪些好处，还存在哪些问题，并对这些问题提出改进措施和建议，以便改进水门市场一些商家的汉语服务质量和提高汉语服务人员的中文水平。

（二）研究的范围

本论文研究的范围是曼谷水门服装市场的汉语服务。研究的对象是具体代表性的有汉语服务和没有汉语服务的商家。

（三）研究目的

本论文研究的目的是分析曼谷水门服装市场商家的汉语服务；对比分析有汉语服务是否比没有汉语服务更能吸引中国顾客，增加销售额；分析服装市场汉语服务人员的汉语水平和服务情况，以及汉语服务中出现的问题，并提出改进建议。

（四）研究方法

研究方法

1. 文献分析、问卷调查和观察访谈法收集研究资料。
2. 对以上获取的资料进行定量和定性的分析。

研究途径

主要用现场访谈 100 人中国游客和问卷调查 100 人中国游客的方法获取分析研究的资料。

（五）研究的创新性

从目前所搜集的资料来看，有关分析曼谷水门服装市场的论文主要有华侨崇圣大学陈书陶的《曼谷水门服装市场汉语应调查研究》（2016）。该论文对水门服装市场的经营情况进行研究，分析了水门服装市场的汉语服务的一般情况。

本论文的分析视角上有所不同。论文的创新性主要体现在通过对水门服装市场的汉语服务的调查，分析了水门服装市场中国游客对汉语服务情况的反映，指出良好

的汉语服务有利于对吸引中国游客购物，推动了水门服装市场生意，增加了商家的利润，在客观上也促进了泰国旅游业的发展。

一、水门服装市场中国游客的情况分析

通过文献资料可知，2017 将有 980 万中国游客赴泰，将推动泰国经济的增长。中国游客的大量来泰，也大大促进了泰国旅游业的发展。根据对中国游客的问卷调查，我们可以看到来泰国水门法人章市场旅游的中国游客女性明显多于男性。在被采访的 100 名中国游客中，男性占 12%，女性占 88%。

在年龄方面，采访了 91 人，其中 20-39 岁的游客最多共 49 人，占 53.8%。在被访者中表明大部分的游客是青年人。

在中国游客的职业方面，公司职员有 59 人，大学生有 28 人，自由职业者有 12 人，公务人员有 6 人。从调查案可以看出，中国游客中以公司职员为主，人数最多，占被调查的 105 人中，占 56.1%。公务员最少，占 6.6%。

在教育程度方面，大学本科 69 人，硕士、博士 14 人，高中、初中 12 人，大学专科 5 人。调查结果表明，在中国游客中具有等学历的游客占本次调查的大多数，占 100 名被访中的 88%（包括博、硕学历，大学本科学历和专科学历）。高、初中学历的占 12%，

综合来看，这次调查的中国游客以青年人为主，大都具有高等学历，多数是公司职员是在校的大学生。

二、中国游客对商家汉语服务的情况分析

通过对中国游客的问卷调查，我们可以看到水门服装市场汉语服务的情况。综合中国游客对水门服装市场汉语服务的反映，可以总结一下几点：

（一）英文是水门服装市场对外的主要商业用语

在水门服装市场，商家与外国游客购物者的沟通主要是英文，而不是汉语。英语作为国际商务沟通中的主要商业用语是有历史根源的。长期以来，英语在全球的商务活动中起到主要商业沟通的桥梁作用，世界各国商业书信来往主要是用英语。英语作为主要商务沟通的语言，其背后原因是英国作为早期的资本帝国，在世界拥有大批的殖民地，大英帝国不仅在经济上政治上统治它的殖民地，而且也输出了自己的文化和语言—英文。第二次世界大战后，美国崛起，英国衰落，美国文化随着美国经济向世界的输出，美国英语也输出到世界。英语并没有随着英国对世界统治的衰退，而减少作为全球商业用语的作用。

在泰国，英语一直是国际商业交往和联系的主要商业用语。随着世界经济的一体化，特别是中国经济的多年高速发展，商业汉语也随着中国经济的强大和国力的增强被一些外国公司企业使用。目前，商业汉语成为除了英语和其它商业语言外的又一个国际上使

用的商业用语，尽管现在使用的范围不大。以往商业汉语在泰国使用得很少，如今在中国强大经济的推动下，特别是在中国游客大量涌入泰国后，极大地推动了泰国旅游业的发展，商业汉语已经在泰国一些主要的旅游景点，大商场，国际机场和导游中使用。

（二）商家如能提供汉语服务会给中国游客提供方便

商业汉语的使用对来泰的中国游客在购物方面提供了方便，有利于中国游客对商品的了解和购买。虽然在水门服装市场多数的商家还是以英文与中国游客沟通，但如果商家可以提供汉语服务，中国游客认为更好一些。例如图 2.17 中显示，在对 100 名中国游客的采访中，多数的中国游客即 78 人表示，有没有汉语服务都会去购物，但有 22 人表示愿意去有汉语服务的商家那里购物。另外，通过采访可知，有汉语服务的商家是否会吸引中国游客光顾时，被采访的 100 名中国游客都表示会去光顾。这一现象说明对国外消费者来说，在国外购物时，如果商家能提供外国客户熟悉的语言服务，是有利于外国消费者购物的。这对客户了解商品的品质和价格都是方便的。反之对销售者来说，如果能提供外国消费者本国的语言，对消费者来说是商家提供了一种良好的销售服务，能提高顾客的满意度，使顾客愿意来这里购物，能给商家带来更多的利益。

（三）中国游客大量来泰，促进了泰国购物市场商业汉语的使用

通过问卷采访我们可以看到，在中国游客没有大量涌入泰国观光旅游前，在泰国的购物市场上几乎看不到有商业汉语服务，顶多一些个别的商户，或在曼谷唐人街的一些金店，中国游客购买黄金和珠宝首饰时，商家会有一些汉语服务。目前，除了曼谷唐人街，在曼谷一些大的商业购物中心，多多少少都能看的一些汉语服务了。如大型商场的服务台，购物标识牌，商品促销信息等方面有了汉语服务。这种现象说明了一方面中国经济的高速发展推动了世界经济的发展，东盟经济的发展，也包括泰国的经济。另一方面中国改革开放，人民生活水平大大提高，大量的中国游客来泰国观光旅游和购物，改变了泰国对外购物商业用语的状况，即商业汉语也进入了泰国的销售市场和购物旅游的领域。从这一点来看，商业汉语在泰国的一些商家、公司企业和旅游部门中被使用。这些部门也逐渐招聘了一些汉语翻译人员从事与中国公司的商业联系，一些酒店、餐饮店和商店也有提供汉语服务，以吸引更多的中国游客。曼谷水门服装市场中一些商家提供汉语服务就是在这种大环境下产生的。在这次问卷调查中，中国游客反映，在水门服装市场购物时所去购物的商家，有 36 人遇到的是说英语的商家，有 36 人遇到的是说中文的商家，刚好一半。这个调查至少说明，在水门服装市场能提供汉语服务的商家不是很多，但也有一些了。

（四）商家的汉语服务主要在初级水平

通过对中国游客的问卷采访，中国游客对商家的汉语服务情况表示了自己的看法。在问卷调查中，针对水门服装市场一些商家的汉语服务水平，有 35 名中国游客认为这些商家的汉语服务水平是初级水平，占被调查者的 92%，有 1 人认为是中级水平，占被调查者中的 8%。这种情况说明曼谷水门服装市场一些商家能说汉语的销售人员的中文水平不高，基本可以沟通，只有少数商家的销售人员的汉语程度可达到中级水平。

对中国游客来说，他们希望商家的中文水平应该具有中级程度，因为具有中级水平才能比较好地进行沟通。问卷调查的情况是，100 个被访者中有 77 人，即大部分认为商家的汉语服务水平应该达到中级，占 77%。

从中国游客对曼谷水门服装市场汉语服务的满意情况来，在接受访问的 36 名中国游客中有 33 人表示满意，占 92%，有 3 人表示不满意，占 8%。中国游客对曼谷水门服装市场汉语服务的满意情况，是与这些商家汉语服务的水平相关的。由于这些商家能说汉语的销售人员的程度不高，被中国游客认为大部分是在初级程度，所以在汉语服务上大部分中国游客表示不满意。

（五）曼谷水门服装市场汉语服务程度高低不影响中国游客的购物

从问卷调查中我们看到，尽管曼谷水门服装市场的一些商家汉语程度不高，大部分只能够用简单的汉语与中国游客沟通，被中国游客认为是属于汉语初级程度，但是这些商家的汉语服务水平并不会影响中国游客前去购物。因为游客是否购物的主要原因不是商家的语言服务，而是主要看商家买的服装的质量、样式、品种、价格和服务态度等多种因素。至于商家是否能提供游客本国的语言服务关系不大。

另一方面来看，在泰国，商家的商业语言主要是两种，一是对内用泰语，二是对外用英语，中文并不是主要的。对中国游客来说，大部分是中青年人，基本上都学习过一些英文，所以中国游客用英文与泰国商家沟通，基本上没有大的问题。这就是在汉语服务方面，尽管泰国一些商家的中文服务水平不高，或者没中文服务，中国游客还是可以用英语沟通的。

三、研究结果

在语言方面，曼谷水门市场是泰国一个主要的旅游购物商业区。在这个商业区的商家使用多种商业语言与来自各国的游客和本地的泰国消费者进行沟通以销售商品。水门服装市场的商家对外使用的商业语言是以英语为主。商家的汉语服务是随着中国游客大量来泰国旅游才逐渐开始的。汉语服务只是近几年出现的，一些商家提供的汉语服务的水平还不高，被所问卷调查的一些中国游客认为是初中程度。这种现象与泰国整体汉语水平不高有关。不像英语，在泰国学校长期有教学，在商业机构和商业地区一直普遍使用，所以与中文相比，泰国商家能说英文的人远比能说中文的多，英语

水平在整体上也比中文高。具体反映在曼谷水门服装市场，商家的汉语水平不高是自然的。但是，在中国经济强大的推动下，在泰国提倡汉语教学的政策下，在中国与泰国经贸发展的形势下，在中国游客大量来泰旅游的促进下，水门服装市场的汉语服务水平也会有所提高。调查结果表明，对中国游客来说，如果商家可以提供汉语服务的话，都愿意去这些商家购物。总之，水门服装市场的一些商家能够提供汉语服务对中国游客是有吸引的。

在中国游客与水门服装市场的沟通方面，虽然中国游客希望商家能提供汉语服务，但即使没有提供汉语服务，并不会大会影响中国游客的购物欲望。即使商家不会说中文，或中文不好，中国游客也可以用英语与商家沟通。在泰国购物有一个特点，大多在旅游购物景点的商业区的商家，多少都能说一下英文，而中国游客大部分是中青年人，也都多少会说一些英文，自然在与泰国商家沟通方面还是没有大的问题。

在中国游客对水门服装市场商家的满意度主要体现在商家的服务热情和服务态度上。虽然一些商家的汉语程度不是很好，但还是可以进行一些沟通，而且销售服务态度还是不错的。对中国游客来说，商家能够提供汉语服务是一种有利于中国游客购物，了解商品情况和讨价还价。对商家来说，良好的销售服务，有利于吸引客户，也会给商家带来商业利益。

总之，根据问卷调查显示，水门服装市场的商家没有汉语服务就对中国游客的购物没有太大的影响，但如果商家有汉语服务是能引起中国游客的，毕竟在语言沟通上比较方便。另外，中国游客认为水门市场商家服务人员的汉语水平需要提高，这样购物时沟通起来就更方便了，也更能吸引中国游客起来购物。

根据问卷调查，虽然曼谷水门服装的一些商家可以提供汉语服务，起到了一定的吸引中国游客的作用，但从中国游客的反映来看，这些商家的汉语程度很多是在初级水平，在沟通上还存在问题。另外，现在曼谷水门服装市场商家的汉语服务人员还比较少，与能用英语服务的商家比还不多。这些在曼谷水门服装市场在汉语服务方面的主要问题反映在一些几个方面：

（一）水门服装市场管理方面的问题

曼谷水门服装市场在商业语言服务上缺乏语言服务方面的管理和整体的规划。长期以来，处在自然发展的状况。商家各自为政，对外商业用语完全是以市场来调节。由于上期以来，来泰国旅游的游客大都是使用英语的，这就促使商家使用英文与顾客沟通。但是近几年，中国游客大量增加，水门市场的商家看到了商机，才开始使用汉语作为商业用语，与中国游客沟通，吸引中国游客，促销自己的商品。在泰国，整个商业市场基本上都是处在这样一个状况。

（二）水门服装市场商家汉语程度问题

能提供汉语服务的水门服装市场商家在总体上汉语程度比较低，被本次所调查问

卷的大部分中国游客认为是初级水平，占 92%。这些商家在与中国游客沟通时能用简单的词汇进行交流。产生这种问题的原因一是过去长期以来，泰国对中文的教学不重视，在一些历史阶段限制或禁止中文的教学，与一些东盟周边国家如在中国改革开放后，中国经济高速发展，如今已经成为世界第二大经济体，带动了世界经济的发展，特别是中国对东盟的经济影响，促进了泰国政府与中国的经济和文化交流。泰国政府对中文教学也解除了长期的限制，开放了中小学和大学的中文教学，这些措施对提高泰国整体的中文水平是有益的。但与泰国第一大对外商业用语英语相比，还有很大的差距。

（三）中国游客对汉语服务影响的问题

在曼谷水门服装市场，商家之所以提供汉语服务，就是中国游客数量的大量增加，为了能招揽中国游客。水门市场的汉语服务从无到有是在中国游客人数增加的基础上的。可以这样说，没有中国游客，也就没有汉语服务。从目前来看，中国游客来泰的数量会有时多一些，有时少一些，但多多少少会有中国游客来这里购物的。中国巨大的旅游人脉，加上泰国以旅游业为其重要的经济支柱，大力发展旅游事业，这就决定了汉语服务存在的客观环境，也决定了在水门服装市场汉语服务的可持续性。如何把握这个给泰国服装零售业所带来的商机，对一些商家来说提高汉语服务水平，不断地更好地招揽中国游客是一个长期的措施。

四、汉语服务的改进措施和建议

针对以上曼谷水门服装市场在汉语服务方面存在的问题，有关管理部门和商家可以从以下两个方面来解决。这些改进的措施和建议是：

（一）水门服装市场的管理部门应提供商业汉语的培训

曼谷水门市场首先要从整体管理上加以考虑，对这个具有特别吸引力的服市场进行商业语言方面的管理，在这个面对大量外国游客的购物市场进行一定的商业用语培训，一方面提高已有的主要商业用语—英语的培训，另一方面加强汉语方面的培训，对水门服装市场的商家提供不定期的语言培训，更好地发展这个旅游购物市场，吸引更多的外国游客前来购物旅游。

（二）水门服装市场的商家应加强本身的汉语水平

为了更好地提供汉语服务，水门服装市场的商家需要加强自身销售人员的汉语水平，较好地使用中文与中国游客进行沟通。这些销售人员不一定要像泰国公司的汉语服务人员那样不但要会听说中文，还要读写中文。销售人员可以根据销售的工作特点，主要加强汉语的听说能力。大量中国游客前来购物，为那些提供汉语服务的商家

带来了练习汉语口语的语言环境，多跟中国游客沟通，是提供自身汉语会话能力的一个好方法。另外，商家也可以考虑招聘中文好的人员，以提高汉语服务的水平。

在本次问卷调查中，中国游客希望这些商家能够提高中文听说的水平，这样商家在与中国游客沟通时，可以减少一些因汉语不好的问题而造成的交流障碍，以便商家能够更好地与中国游客进行语言上的沟通，提高中国游客的满意度，吸引更多的中国游客前来购物。这样一方面满足了中国游客的需要，另一方面也给商家带来更多的商业利益。

总之，曼谷水门服装市场汉语服务水平的提高和服务质量的改善，既要有相关管理部门的重视和语言培训措施，又要有商家销售人员自身的汉语学习。在泰国大力推动其旅游业的作用下，在中国游客来泰旅游购物的促进下，曼谷水门服装市场的汉语服务水平和服务质量会有所改善的。

结语

泰国是世界主要的旅游国家之一，泰国政府大力发展旅游业，不断改善旅游设施和旅游环境。泰国首都曼谷每年都有大量的外国游客来到这里观光旅游。曼谷水门服装市场是曼谷一个重要的旅游购物商业区，导致大批外国游客和本地消费者来这里购物。特别是近几年来，中国经济的高速发展，中国民众出国旅游的人数越来越多。泰国的美丽风光，异国风情，美食佳肴，廉价有特色的本地商品和良好的旅游服务，吸引着大量中国旅客。这不仅给曼谷水门服装市场的商家带来可观的利润，也逐渐改变了水门服装市场商业用语的状况。商业汉语已经开始在水门服装市场的一些商家中使用，以招揽中国游客，促进商品的销售。

本论文的研究对象是曼谷水门服装市场，通过对中国旅客在水门服装市场购物情况的问卷调查，分析研究曼谷水门服装市场商业汉语的使用情况。通过分析研究可知，中国经济发展的影响是水门服装市场汉语服务的经济背景。中国经济快速发展的持续性。正是这种经济发展的保证，产生了中国经济对世界经济推动和影响作用，也使中国人民的生活水平不断提高，推动了中国民众的出国旅游。

在中国经济快速发展和中国游客大量来泰旅游这两大因素的影响下，促进了泰国旅游购物市场商业汉语的使用。通过对水门服装市场的分析，我们可以看到水门服装市场商家有多种语言服务，在曼谷水门服装市场商家的主要商业用语是英文。中国游客在购物时首先会与商家用英语沟通，当商家主动用中文与中国游客沟通时，中国游客才会用中文与商家交流。

论文研究表明：水门服装市场商家汉语程度低，主要使用简单的汉语交流。虽然曼谷水门服装的一些商家可以提供汉语服务，起到了一定的吸引中国游客的作用，但从中国游客的反映来看，这些商家的汉语程度很多是在初级水平，在中国游客与水门

服装市场的沟通方面，虽然中国游客希望商家能提供汉语服务，但即使没有提供汉语服务，并不大会影响中国游客的购物欲望。即使商家不会说中文，或中文不好，中国游客也可以用英语与商家沟通。

根据问卷调查，商家与中国游客在沟通上还存在语言沟通障碍。曼谷水门服装市场在汉语服务方面的主要问题是，曼谷水门服装市场在商业语言服务上缺乏语言服务方面的管理和整体的规划。长期以来，水门服装市场的商业用语处在自然发展的状况。商家各自为政，对外商业用语完全是以市场来调节。另外，能提供汉语服务的商家在总体上汉语程度比较低，汉语销售人员在听说方面还有不少问题。这些都需要改进。通过分析论文提出了改进的措施，建议水门服装市场的管理部门应提供商业汉语的培训。另外，为了更好地提供汉语服务，水门服装市场的商家需要加强自身销售人员的汉语学习，提高与中国游客进行沟通的能力。