

汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务调查研究

An Analysis of Business Chinese Usage in Han-he Non-Ferrous Metals Import and Export Trading Company

Namfon Uamyaem^{1*}, Liu Xianli²

¹College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

²Yunnan University of Finance and Economics

*Email : 666003@hcu.ac.th

摘要

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，探讨汉语在中泰有色金属贸易中的实际应用情况。研究采用问卷调查与深度访谈相结合的方法，对 30 名员工及 10 名管理层和客户代表进行调查。结果显示，超过 85% 的受访者认为汉语在订单处理、商务谈判和物流沟通中发挥重要作用。同时，40%（12 人）的员工表示在工作中经常遇到汉语沟通困难，63.3%（19 人）的员工认为专业术语理解困难会影响工作效率，56.7%（17 人）的员工认为文化差异会影响商务沟通效果。研究发现，行业专业术语（如“阳极铜”“铝锭”）理解不足以及商务礼仪认知欠缺是影响企业汉语服务质量的重要因素。为此，本文建议企业加强商务汉语培训，建立中泰双语术语库，并提升员工跨文化沟通能力，以提高企业汉语服务水平和国际商务沟通效率。

关键词：商务汉语；跨文化沟通；有色金属；国际贸易

Abstract

This study investigates the practical use of Chinese language services in Han-he Non-Ferrous Metals Import and Export Trading Company. A mixed-methods approach, including questionnaires and in-depth interviews, was employed. Data were collected from 30 employees and 10 managers and customer representatives. The findings indicate that Chinese plays a crucial role in order processing, business negotiations, and logistics communication, with more than 85% of respondents recognizing its importance in daily business operations. In addition, 40% (12 respondents) reported experiencing difficulties in Chinese communication at work, 63.3% (19 respondents) believed that difficulties in understanding specialized terminology affected their work efficiency, and 56.7% (17 respondents) considered cultural differences to have a negative impact on business communication. The study found that inadequate understanding of industry-specific terms such as “anode copper” and “aluminum ingot,” as well as insufficient awareness of business etiquette, were major factors affecting the quality of Chinese language services. Therefore, this study recommends strengthening Business Chinese training, establishing a Chinese–Thai bilingual terminology database, and enhancing intercultural communication competence in order to improve language service quality and communication efficiency in international trade.

Keywords: Business Chinese; Cross-cultural Communication; Non-ferrous Metals; International Trade

一、引言

随着经济全球化和区域经济一体化进程不断推进，中国与东盟国家之间的经贸合作日益深化。泰国作为东盟重要成员国之一，与中国长期保持密切的贸易往来。近年来，在“一带一路”倡议以及《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）实施的背景下，中泰两国在贸易、投资、物流及产业合作等方面取得了显著发展。根据泰国商务部统计数据显示，中国已连续多年成为泰国最重要的贸易伙伴之一，双方双边贸易额持续增长（Ministry of Commerce Thailand, 2022）。中泰经贸关系的不断发展，为两国企业开展跨境商务合作创造了良好的外部环境。

在众多贸易领域中，有色金属贸易具有重要地位。有色金属是指除铁、锰、铬以外的金属材料，主要包括铜、铝、锌、铅、镍等产品。作为现代工业的重要基础原材料，有色金属广泛应用于电子工业、建筑工程、机械制造、交通运输以及新能源产业等领域。随着全球工业化进

程加快以及新能源产业快速发展,国际市场对有色金属产品的需求不断增长,中国与泰国之间的有色金属进出口贸易规模也随之扩大(中国有色金属工业协会,2023)。

与此同时,国际贸易活动对企业跨语言和跨文化沟通能力提出了更高要求。特别是在中泰贸易合作过程中,语言差异和文化差异往往会影响商务沟通效果。对于从事有色金属进出口贸易的企业而言,除了需要具备专业的行业知识外,还需要能够运用汉语与中国客户进行有效沟通,以确保订单处理、产品报价、合同签订、物流运输以及售后服务等业务顺利开展。

语言作为国际商务活动的重要工具,在企业经营管理和客户关系维护过程中发挥着重要作用。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,不同文化背景下的沟通方式会直接影响商务交流效果。Bhatia(2014)认为,在专业商务环境中,语言能力不仅体现在日常交流层面,更体现在商务谈判、专业文件处理以及行业术语使用等方面。良好的语言服务不仅有助于提高沟通效率,还能够降低交易成本,增强客户信任,进而提升企业市场竞争力。

近年来,随着中国国际影响力不断提升,商务汉语研究逐渐成为学术界关注的重要领域。国内外学者围绕商务汉语教学、商务沟通能力培养以及跨文化交际等方面开展了大量研究。胡文仲(2015)认为,跨文化交际能力是国际商务活动顺利开展的重要保障。刘建华(2020)指出,在“一带一路”背景下,语言服务已成为推动国际经贸合作的重要因素。近年来,随着RCEP正式生效以及中国与东盟经贸合作持续深化,商务语言服务在国际贸易中的作用日益凸显。企业不仅需要具备良好的外语沟通能力,还需要掌握专业术语和跨文化交际技巧,以满足国际商务活动的实际需求。同时,数字化贸易的发展也对企业商务沟通效率提出了更高要求,进一步体现了商务汉语服务在国际贸易中的重要价值。此外,相关研究普遍认为,企业员工的语言能力与跨文化沟通能力会直接影响商务合作效果和客户满意度。

然而,现有研究主要集中于商务汉语教学、跨文化交际理论以及国际商务沟通等方面,对于具体行业尤其是有色金属进出口贸易领域汉语服务实践情况的研究相对较少。与一般国际贸易行业相比,有色金属贸易具有较强的专业性,在实际业务过程中涉及大量专业术语和行业表达。例如,“阳极铜”“铝锭”“阴极铜”“报关单”“原产地证明”“FOB 价格”等术语不仅具有明确的专业含义,而且直接关系到产品规格、贸易流程以及客户需求的准确传达。如果企业员工对相关术语理解不准确或表达不规范,容易导致信息传递偏差,甚至影响商务合作的顺利开展。

此外,中泰两国在商务礼仪、沟通习惯以及表达方式等方面也存在一定差异。例如,中国客户在商务交流过程中通常较为重视礼貌表达和沟通层次,而泰国员工在表达方式上相对直接。这种文化差异容易导致沟通误解,并对客户关系维护产生影响。

(一) 商务汉语研究现状

近年来,随着中国国际影响力不断提升以及国际商务活动日益频繁,商务汉语研究逐渐成为学术界关注的重要领域。相关研究主要集中在商务汉语教学、商务沟通能力培养以及商务汉语课程建设等方面。

胡文仲(2015)认为,跨文化交际能力是国际商务活动顺利开展的重要保障。语言能力不仅体现在语法和词汇层面,还涉及文化理解、沟通策略以及交际能力等方面。良好的跨文化交际能力有助于减少国际商务活动中的沟通障碍,提高合作效率。

Bhatia(2014)指出,在专业商务环境中,语言使用具有明显的职业特征。商务沟通不仅需要掌握一般语言知识,还需要具备专业术语应用能力、商务谈判能力以及商务文件处理能力。因此,商务语言能力已成为企业国际竞争力的重要组成部分。

(二) 跨文化沟通研究现状

在跨文化沟通研究方面,国内外学者普遍认为文化差异是影响国际商务合作的重要因素之一。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,不同文化背景下的沟通方式会直接影响交流效果。

刘建华(2020)在“一带一路”背景下研究中国与东盟国家经贸合作时指出,语言服务能力已成为促进国际合作的重要支撑。随着国际贸易规模不断扩大,企业不仅需要提高语言能力,还需要增强跨文化适应能力,以满足国际商务活动的实际需求。

相关研究表明,在国际商务环境中,商务礼仪、表达方式以及沟通习惯等文化因素都会影响合作关系的发展。因此,加强跨文化沟通能力培养已成为企业提升国际竞争力的重要途径。

(三) 研究不足

综上所述,现有研究主要集中于商务汉语教学、跨文化交际以及国际商务沟通等领域,取得了较为丰富的研究成果。然而,针对有色金属进出口贸易行业汉语服务实际应用情况的研究仍相对较少。

与一般贸易行业相比,有色金属贸易具有较强的专业性,在实际业务过程中涉及大量行业术语,如“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”以及“FOB 价格”等。这些术语不仅关系到产品说明和贸易流程,也直接影响商务沟通的准确性。

此外,现有研究大多从语言教学或跨文化交际角度展开分析,较少关注企业实际运营过程中汉语服务的应用效果,尤其缺乏针对有色金属进出口贸易企业的案例研究。因此,企业员工在专业术语使用、商务文件处理以及客户沟通中的实际表现仍有待进一步探讨。

因此,结合具体企业案例,对有色金属行业汉语服务现状、专业术语应用情况以及跨文化沟通问题进行研究,具有一定的理论价值和现实意义。

因此,本文以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,采用问卷调查与深度访谈相结合的方法,对企业汉语服务现状进行系统调查与分析。研究内容主要包括员工汉语使用情况、专业术语应用情况、跨文化沟通能力以及客户满意度等方面。通过对调查数据和访谈资料的分析,进一步探讨企业汉语服务中存在的问题及其原因,并提出针对性的改进建议,以期为中泰有色金属贸易企业提升语言服务水平和跨文化商务沟通能力提供参考,同时也为商务汉语在行业领域的应用研究提供实践依据。

二、研究方法

(一) 研究对象

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,调查企业员工在商务活动中的汉语使用情况以及企业汉语服务现状。

(二) 研究方法

1) 定性研究

通过对公司管理层、各部门员工以及与中国贸易直接相关的员工进行深度访谈,收集其在实际工作环境中使用汉语的相关信息,以了解其对企业汉语服务的看法、使用体验及存在的问题。

2) 问卷调查

通过问卷调查收集员工对汉语在工作中重要性的认知、对企业汉语服务的满意度以及在使用过程中遇到的主要问题。本研究共发放问卷 30 份,回收有效问卷 30 份,有效率为 100%。

3) 访谈观察

结合访谈与实际工作观察,对所获取的数据进行整理与归纳,运用内容分析法识别语言服务中存在的问题及其成因,从而总结其发展趋势与改进方向。

(三) 数据分析方法

本研究采用描述性统计方法对问卷数据进行分析,主要包括频数、百分比及平均值等统计指标。同时结合访谈资料和观察记录,采用内容分析法对研究结果进行归纳与整理,以提高研究结果的可靠性和完整性。

(四) 技术路线

本研究首先通过文献研究梳理商务汉语、跨文化沟通以及有色金属贸易相关理论,为研究提供理论基础;其次采用问卷调查和深度访谈相结合的方法收集研究资料;然后运用描述性统计分析和内容分析法对数据进行整理与分析;最后根据研究结果提出相应的改进建议。具体技术路线如图 2-1 所示。

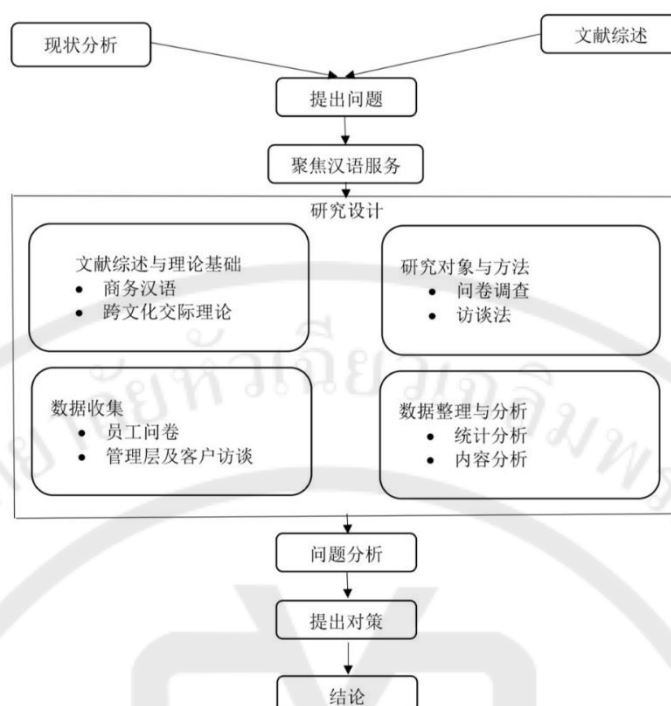


图 2-1 技术路线图

三、汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务现状分析

本研究共回收有效问卷 30 份 (N=30)。为提高调查结果的可读性, 本文在呈现百分比数据的同时标注对应人数。

(一) 企业汉语使用现状

汉和有色金属进出口贸易公司主要从事中国与泰国之间的有色金属进出口贸易业务。在日常经营过程中, 公司需要频繁与中国供应商、客户以及合作伙伴进行沟通, 因此汉语已成为企业开展国际商务活动的重要工作语言。

根据问卷调查显示, 大部分员工在工作中需要使用汉语进行商务沟通。其中, 汉语主要应用于客户联系、产品报价、订单确认、合同沟通、物流协调以及售后服务等业务环节。调查结果表明, 超过 85% 的受访员工认为汉语在企业日常经营活动中具有重要作用, 尤其是在与中国客户直接沟通时, 汉语的使用频率较高。

从员工汉语水平来看, 企业员工的汉语能力存在一定差异。部分员工具备较好的汉语听说读写能力, 能够独立完成商务沟通任务; 但仍有部分员工在专业商务场景下存在表达困难, 特别是在处理复杂业务问题时容易出现理解偏差或表达不准确的情况。

此外, 调查数据显示, 在受访员工中, 有 40% 的员工表示在使用汉语过程中经常遇到困难, 47% 的员工表示偶尔遇到困难, 仅有 13% 的员工表示较少遇到问题。由此可见, 大多数员工在实际工作中仍面临不同程度的语言障碍。这说明企业虽然已经具备一定的汉语使用基础, 但员工整体语言能力仍有进一步提升的空间。

访谈结果进一步表明, 在实际商务活动中, 员工不仅需要具备基本汉语交流能力, 还需要掌握商务沟通技巧以及有色金属行业相关专业知识。特别是在产品介绍、价格谈判和合同沟通等环节中, 语言能力直接影响沟通效率和客户满意度。

总体来看, 汉语已经成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要沟通工具, 并在促进企业与中国客户合作方面发挥着积极作用。然而, 员工汉语能力发展不均衡以及商务应用能力不足的问题仍然存在, 需要企业进一步加强汉语培训和语言服务建设。

(二) 汉语服务中存在的问题

1) 语言能力问题

调查结果显示, 语言能力不足是影响企业汉语服务质量的重要因素之一。在受访员工中, 有 40% 的员工表示在使用汉语过程中经常遇到困难, 47% 的员工表示偶尔遇到

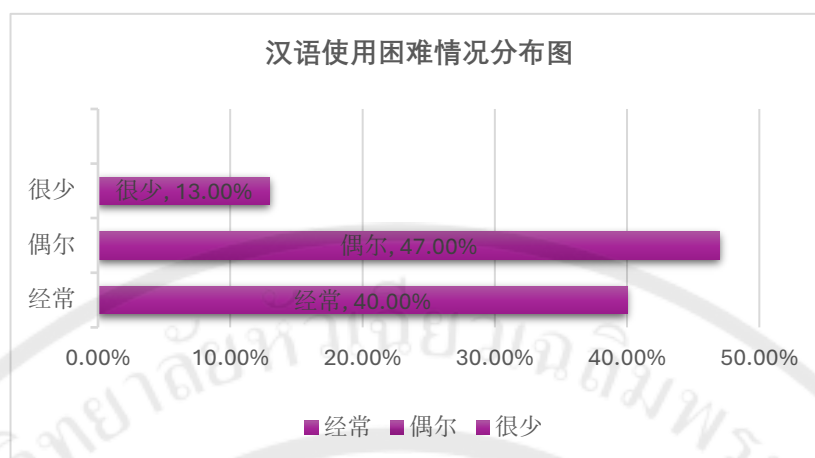


图 3-1 汉语使用困难情况分布图

从图 3-1 可以看出，表示“偶尔遇到困难”的员工比例最高，占 47%；其次为“经常遇到困难”，占 40%；仅有 13% 的员工表示较少遇到问题。该结果表明，大多数员工在实际工作中仍面临不同程度的语言障碍。

访谈结果进一步表明，部分员工虽然能够完成日常交流，但在涉及商务谈判、合同沟通以及客户投诉处理等复杂业务场景时，仍存在理解不准确和表达不清晰的问题。这不仅影响沟通效率，也可能导致信息传递出现偏差，从而影响业务开展效果。

2) 专业术语问题

问卷调查结果显示，约 63.3%（19 人）的受访员工认为专业术语理解困难是其在工作过程中面临的重要问题之一。

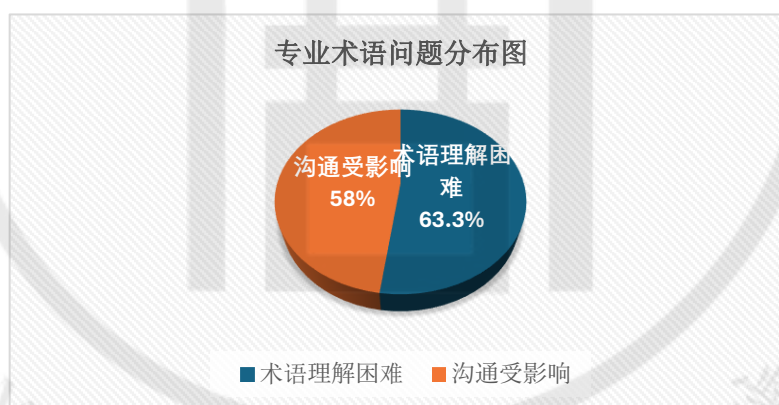


图 3-2 专业术语问题分布图

从图 3-2 可以看出，超过半数员工认为专业术语理解困难会影响工作效率。这说明专业术语已成为企业汉语服务中的突出问题之一。

3) 跨文化沟通问题

约 56.7% 的受访员工认为，对中国商务文化了解不足会在一定程度上影响沟通质量。

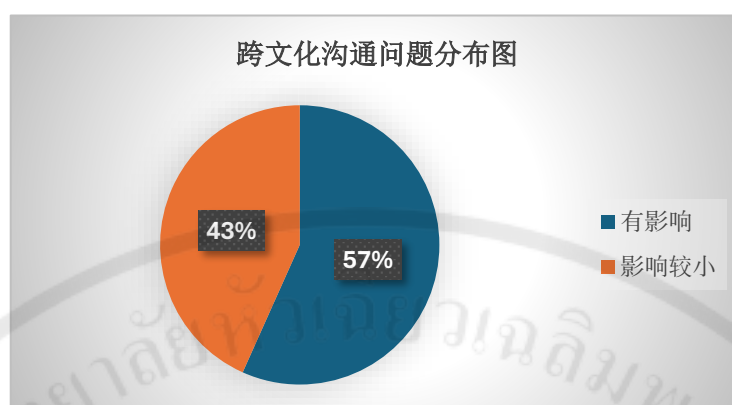


图 3-3 跨文化沟通问题分布图

从图 3-3 可以看出，超过一半的员工认为文化差异会影响商务沟通效果，说明跨文化因素在国际贸易活动中具有重要影响。

4) 复合型人才短缺问题

调查数据显示，仅有 30% 的员工具备较高水平的汉语能力。

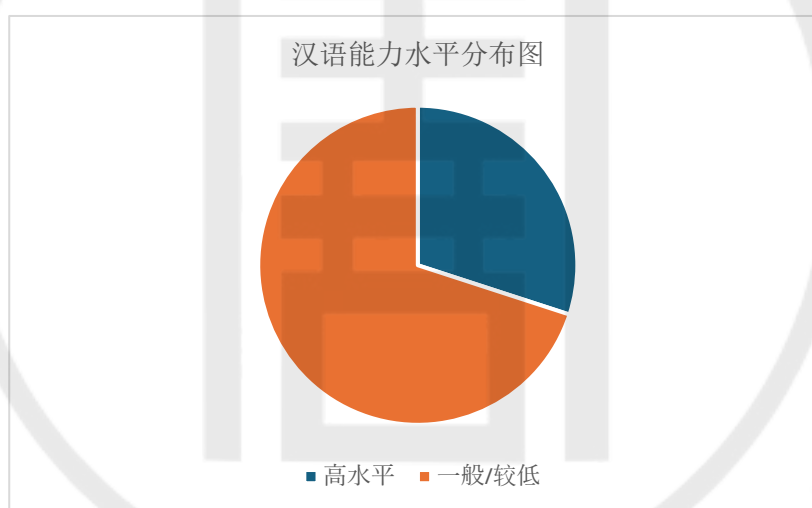


图 3-4 汉语能力水平分布图

从图 3-4 可以看出，高水平汉语人才比例相对较低，反映出企业在语言人才储备方面仍存在一定不足。

（三）有色金属专业术语使用情况分析

有色金属进出口贸易具有较强的专业性，在实际业务过程中涉及大量专业术语。这些术语不仅关系到产品说明和贸易流程，也直接影响商务沟通的准确性和企业服务质量。调查结果显示，约 63.3%（19 人）的员工认为专业术语理解困难是其在工作中面临的重要问题之一。因此，对专业术语使用情况进行分析具有重要现实意义。

1) 产品术语使用情况

在有色金属贸易活动中，产品术语是员工接触最频繁的专业术语之一。例如，“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”等术语经常出现在产品介绍、报价单以及合同文件中。

其中，“阳极铜”主要是铜冶炼过程中的中间产品，而“阴极铜”则是经过电解精炼后的高纯度铜产品；“铝锭”是铝产品贸易中最常见的基础材料之一。由于这些术语具有较强的专

业性，部分员工虽然能够识别术语名称，但对其具体含义、产品特点以及应用范围理解不够全面。

访谈结果表明，在向中国客户介绍产品时，部分员工容易出现解释不准确或表达不统一的情况，从而影响客户对产品信息的理解。因此，加强产品术语培训对于提高企业沟通效率具有重要意义。

2) 贸易术语使用情况

除产品术语外，贸易术语也是国际贸易活动中的重要组成部分。在企业日常业务中，“FOB 价格”“CIF 价格”等术语出现频率较高。

FOB (Free On Board) 是国际贸易中常见的贸易术语之一，表示卖方负责将货物运至装运港并完成装船；而 CIF (Cost, Insurance and Freight) 则包括货物成本、保险费以及运费等费用内容。不同贸易术语对应不同的责任划分和费用承担方式，因此对贸易双方具有重要影响。

调查发现，部分员工虽然了解贸易术语的基本含义，但在向客户解释具体责任范围时仍存在一定困难。尤其是在商务谈判过程中，如果对贸易术语理解不够准确，容易导致沟通偏差甚至影响交易达成。因此，提高员工贸易术语应用能力对于企业开展国际业务具有重要作用。

3) 单证术语使用情况

单证术语是有色金属进出口贸易过程中不可缺少的重要组成部分。常见单证术语主要包括“报关单”“原产地证明”“提单”等。

其中，“报关单”是办理进出口报关手续的重要文件；“原产地证明”用于证明货物生产地和来源地；“提单”则是国际运输过程中重要的货物凭证。这些单证不仅关系到货物通关和物流运输，也直接影响国际贸易活动的顺利开展。

调查结果显示，部分员工在处理相关文件时容易出现术语翻译不统一或理解偏差的问题。特别是在中泰双语文件转换过程中，不同员工采用不同表达方式，可能影响文件处理效率。因此，建立统一的中泰双语单证术语标准，对于提高企业文件管理水平和商务沟通质量具有积极意义。

综合来看，产品术语、贸易术语以及单证术语共同构成了有色金属行业专业术语体系。员工对这些术语的掌握程度不仅影响日常沟通效果，也关系到企业专业形象和客户满意度。因此，企业应进一步加强专业术语培训，建立标准化术语管理机制，从而提升整体汉语服务水平。

(四) 客户满意度分析

客户满意度是衡量企业汉语服务质量的重要指标之一。为了进一步了解企业汉语服务效果，本文结合问卷调查与访谈资料，对客户满意度情况进行了分析。

调查结果显示，大部分客户对汉和有色金属进出口贸易公司的整体服务持积极评价。其中，74%的受访客户表示“非常满意”或“比较满意”，说明企业现有汉语服务基本能够满足客户需求。

从具体评价内容来看，多数客户认为企业员工能够运用汉语完成订单确认、产品咨询、物流跟进以及售后服务等工作，并能够及时回应客户需求。在日常业务交流过程中，客户普遍认为企业沟通态度良好，服务意识较强，能够保持稳定的合作关系。

然而，在涉及专业业务内容时，仍有部分客户提出改进建议。例如，在产品规格说明、贸易条款解释以及商务文件处理过程中，部分员工存在专业术语使用不够统一、表达不够准确等问题。这些问题虽然不会直接影响业务开展，但在一定程度上会影响客户对企业专业水平的评价。

访谈结果进一步表明，客户更加重视沟通内容的准确性和专业性，而不仅仅是语言表达能力本身。特别是在涉及“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“FOB 价格”“原产地证明”等专业内容时，客户希望企业能够提供更加规范和专业的解释与服务。

总体来看，汉和公司已经建立了较为完善的汉语服务体系，客户满意度整体较高。但企业在专业术语应用、跨文化沟通以及语言服务规范化建设方面仍存在进一步提升空间。

(五) 结果讨论

通过对问卷调查和访谈资料的分析可以发现，汉语已成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要沟通工具。调查结果显示，大部分员工在订单处理、商务谈判、物流协

调以及客户服务等环节需要频繁使用汉语,这说明汉语能力已经成为企业开展中泰贸易合作的重要基础。

首先,从语言能力角度来看,这一结果与胡文仲(2015)的研究观点具有一定一致性。胡文仲认为,跨文化交际能力不仅包括语言能力,还包括文化理解能力和沟通策略能力。本研究发现,部分员工虽然具备基本汉语沟通能力,但在复杂商务场景中仍存在表达困难,说明语言能力与跨文化能力之间存在密切联系。

此外,Bhatia(2014)指出,商务语言能力具有明显的职业特征,需要结合具体行业背景进行培养。本研究进一步发现,在有色金属进出口贸易领域,员工不仅需要掌握商务汉语,还需要理解专业术语及贸易流程知识,这体现了行业专业知识与语言能力融合的重要性。

其次,专业术语问题是本研究发现的较为突出的现象之一。调查结果显示,63.3%(19人)的员工认为专业术语理解困难会影响工作效率。在有色金属进出口贸易过程中,“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”“FOB 价格”等术语频繁出现。如果员工对这些术语理解不准确,容易导致产品信息传递错误或商务文件处理失误。与一般商务汉语研究相比,本研究进一步关注了有色金属行业专业术语在企业实际运营中的应用情况,这也是本研究的重要特点之一。

再次,从跨文化沟通角度来看,56.7%的受访员工认为文化差异会对沟通效果产生影响。Kramsch(2013)指出,语言与文化之间存在密切联系,跨文化背景下的沟通能力会直接影响交流效果。本研究结果同样表明,员工不仅需要掌握汉语知识,还需要了解中国商务文化、商务礼仪以及沟通习惯,才能更好地满足国际商务活动需求。

此外,客户满意度调查结果表明,企业整体汉语服务水平已能够满足客户基本需求。然而,客户更加关注沟通内容的准确性和专业性,而不仅仅是语言表达是否流利。因此,企业未来应进一步加强专业术语管理和语言服务规范化建设,以提高客户满意度和企业竞争力。

值得注意的是,本研究发现的专业术语问题具有较强的行业特点。与一般商务汉语研究主要关注日常商务交流不同,有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语。员工不仅需要理解术语的字面含义,还需要掌握其在实际业务中的具体应用。例如,“FOB 价格”不仅是价格表达方式,更涉及买卖双方责任划分;“原产地证明”不仅是单证名称,也关系到通关和贸易优惠政策的适用。因此,专业术语能力已逐渐成为衡量企业汉语服务水平的重要指标之一。

此外,本研究还发现,语言能力、专业知识与跨文化沟通能力之间并非相互独立,而是相互影响、相互促进的关系。在实际工作中,员工即使具备较好的汉语基础,如果缺乏行业知识和跨文化意识,仍可能在商务沟通中出现理解偏差。相反,具备专业知识和文化理解能力的员工,往往能够更准确地理解客户需求并建立良好的合作关系。因此,企业在提升汉语服务质量时,应注重语言能力、专业知识与跨文化能力的协同发展。

综合来看,汉语能力、专业术语掌握水平以及跨文化沟通能力是影响企业汉语服务质量的三个关键因素。这些因素相互关联,共同影响企业国际商务沟通效果。因此,企业在提升员工语言能力的同时,也应加强行业知识培训和跨文化能力培养,从而全面提升汉语服务水平。

这一结果与近年来关于国际商务语言服务的研究结论基本一致。随着 RCEP 实施和区域贸易合作不断深化,企业对商务汉语能力和跨文化沟通能力的的需求持续增加。特别是在专业性较强的行业领域,语言能力已逐渐成为企业提升国际竞争力的重要支撑因素。同时,本研究的创新之处在于将商务汉语研究与有色金属进出口贸易行业相结合,不仅关注员工汉语能力水平,而且进一步分析了专业术语应用、跨文化沟通以及企业语言服务对经营发展的影响。与以往研究主要聚焦商务汉语教学不同,本文更加关注企业实际运营场景中的汉语服务问题,从行业应用角度丰富了商务汉语研究内容,也为相关企业开展语言培训和人才培养提供了实践参考。

(六) 汉语服务对企业经营发展的影响

随着国际贸易竞争日益激烈,企业之间的竞争已不仅局限于产品质量和价格优势,语言服务能力也逐渐成为影响企业竞争力的重要因素之一。对于从事中泰有色金属贸易的企业而言,高质量的汉语服务不仅关系到沟通效率,也会对企业经营发展产生深远影响。

通过问卷调查与访谈分析可以发现,汉语服务不仅影响企业日常沟通效果,而且对企业经营发展产生积极影响。

首先,汉语服务有助于提高企业商务沟通效率。在国际贸易活动中,订单确认、产品报价、合同签订以及物流协调等工作都需要双方保持及时沟通。良好的汉语能力能够减少语言障碍,提高信息传递速度,从而缩短业务处理时间。多数受访员工认为,在与中国客户沟通过程中,直接使用汉语能够有效提高工作效率,并减少因语言转换造成的信息偏差。

其次,汉语服务有助于增强客户信任和维护客户关系。在国际贸易环境下,客户不仅关注产品质量和价格,也十分重视沟通体验。访谈结果显示,中国客户更倾向于与能够熟练使用汉语并了解中国商务文化的企业开展长期合作。企业通过提供汉语服务,能够更准确地理解客户需求,并及时回应客户问题,从而提高客户满意度和合作稳定性。

再次,汉语服务有助于提升企业专业形象。在有色金属贸易过程中,企业需要频繁使用专业术语和商务文件。如果员工能够准确运用“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“FOB 价格”“原产地证明”等专业术语,不仅能够提高沟通准确性,也能够增强客户对企业专业能力的认可。

此外,汉语服务还有助于拓展企业发展空间。随着中国与泰国经贸合作不断深化,越来越多中国企业参与中泰贸易活动。企业拥有较强的汉语服务能力,将有助于吸引更多中国客户,并进一步扩大市场影响力。因此,提升汉语服务水平不仅是企业提高沟通效率的需要,也是增强市场竞争力的重要途径。

总体来看,汉语服务已经成为汉和有色金属进出口贸易公司开展国际贸易活动的重要支撑。企业通过不断提高员工汉语能力、完善专业术语体系以及加强跨文化沟通建设,将有助于进一步提升经营效率和国际市场竞争力。

从长远发展角度来看,随着中泰经贸合作不断深化,企业对高质量汉语服务的需求将进一步增加。未来,企业应将汉语服务建设与人才培养、客户管理以及市场拓展等工作相结合,不断提升国际商务沟通能力,以适应全球化发展的新要求。

(七) 研究启示

本研究对中泰贸易企业具有一定启示意义。首先,企业应充分认识到汉语服务在国际贸易中的重要作用。随着中国与泰国经贸合作不断深化,汉语已逐渐成为企业开展商务活动的重要沟通工具。因此,企业应将语言能力建设纳入长期发展规划,不断提高员工商务汉语应用能力。

其次,研究表明,专业术语能力已成为影响企业沟通效率的重要因素之一。对于有色金属贸易企业而言,仅掌握一般汉语知识已难以满足实际业务需求,员工还需要具备一定的行业知识和专业术语应用能力。企业应加强专业术语培训,并建立统一的术语管理机制,以提高沟通准确性和文件处理效率。

此外,本研究还发现,跨文化沟通能力对于国际商务合作具有重要影响。企业应重视跨文化能力培养,帮助员工了解中国商务文化特点,提高文化适应能力和沟通技巧,从而减少文化差异带来的误解。

总体而言,语言能力、专业知识以及跨文化沟通能力已成为企业国际竞争力的重要组成部分。未来企业应不断完善汉语服务体系,提高国际商务沟通水平,以适应全球化发展的需要。

四、优化汉语服务的建议

(一) 加强商务汉语培训

根据调查结果可以发现,员工汉语能力水平存在一定差异,特别是在商务谈判、合同沟通以及复杂业务处理过程中,部分员工仍面临表达不准确和理解困难的问题。因此,企业应建立系统化的商务汉语培训机制。

首先,应根据不同岗位特点制定针对性的培训方案。例如,销售和采购岗位可重点加强价格谈判、合同协商以及客户开发等方面的语言训练;客户服务岗位则应强化客户咨询、售后服务以及商务礼仪表达能力。通过分层分类培训,提高员工实际商务沟通能力。

其次,企业可采用案例分析、情景模拟以及角色扮演等培训方式,使员工能够在真实商务场景中提升语言应用能力,从而提高沟通效率和服务质量。

此外,企业还可利用线上学习平台开展商务汉语自主学习活动,鼓励员工根据自身岗位需求进行针对性学习。对于新入职员工,可设置商务汉语基础课程;对于具有一定汉语基础的员

工,则可重点加强商务谈判、合同沟通以及客户服务等方面的培训内容。通过分层次、持续性的培训机制,逐步提高员工综合语言能力。

从长期发展角度来看,商务汉语培训不应仅停留在短期课程层面,而应形成常态化培训机制。企业可定期组织内部培训、专题讲座以及经验分享活动,并结合员工实际工作需求不断调整培训内容。通过持续学习,不断提高员工商务沟通能力和专业服务水平。

通过建立系统化、长期化和针对性的商务汉语培训体系,企业不仅能够提升员工语言能力,还能够增强其专业沟通能力和客户服务能力,从而进一步提高企业汉语服务质量和国际商务竞争力。

(二) 建立中泰双语专业术语库

调查结果显示,专业术语理解困难是影响企业汉语服务质量的重要因素之一。由于有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语,员工在实际工作中容易出现术语理解不准确或表达不统一的问题。因此,建立中泰双语专业术语库具有重要意义。

首先,企业应根据业务特点对专业术语进行系统整理与分类,主要包括产品术语、贸易术语以及单证术语。例如,“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”等属于产品术语;“FOB价格”“CIF价格”等属于贸易术语;“报关单”“原产地证明”“提单”等则属于单证术语。通过分类管理,有助于员工更加系统地掌握专业知识。

其次,企业应建立术语更新机制,定期补充新产品、新业务以及国际贸易中出现的新术语。同时,可结合实际案例说明术语使用方法,使员工能够准确理解术语含义及其应用场景。

此外,企业还可利用电子化平台建立共享术语数据库,方便员工随时查询和学习,提高术语使用的一致性和准确性。

通过建立规范化的中泰双语专业术语库,企业能够有效减少沟通误差,提高商务文件处理效率,进一步提升企业专业形象和客户信任度。

(三) 提升跨文化沟通能力

调查结果表明,跨文化沟通能力不足是影响企业商务沟通效果的重要因素之一。由于中泰两国在商务文化、表达习惯以及沟通方式等方面存在一定差异,员工在实际工作中容易出现理解偏差。因此,加强跨文化沟通能力建设十分必要。

首先,企业应定期开展跨文化沟通培训,使员工了解中国商务文化特点、中国客户沟通习惯以及商务礼仪规范。例如,中国客户通常较重视礼貌表达、沟通层次以及长期合作关系,这些因素都会影响商务交流效果。

其次,可通过案例分析、经验分享以及专题讲座等形式,帮助员工学习典型跨文化沟通案例,提高其处理实际问题的能力。同时,还可邀请具有丰富国际商务经验的专家进行培训,增强员工的跨文化意识。

此外,企业应鼓励员工积极参与中泰商务交流活动,在实际工作中积累跨文化沟通经验,提高文化适应能力和沟通技巧。

通过加强跨文化沟通能力培养,员工能够更准确地理解客户需求,减少文化差异带来的误解,从而提高商务合作效率和客户满意度。

(四) 培养复合型人才

随着中泰有色金属贸易合作不断深化,企业对复合型人才的需求日益增加。未来企业不仅需要具备汉语能力的人才,还需要同时掌握国际贸易知识和有色金属行业专业知识的人才。

首先,企业应建立完善的人才培养机制,通过内部培训、岗位轮换以及实践锻炼等方式,提高员工综合素质。员工在不同岗位的实践过程中,可以更全面地了解企业业务流程和行业特点。

其次,企业可加强与高校、培训机构以及行业组织的合作,为员工提供商务汉语、国际贸易以及有色金属专业知识等方面的培训机会,帮助员工不断完善知识结构。

此外,企业还可鼓励员工参加职业资格考试和专业技能培训,提高其专业水平和职业竞争力。对于表现优秀的员工,可提供进一步深造机会,培养企业未来发展的核心人才。

通过培养既懂汉语又熟悉行业知识和国际贸易流程的复合型人才,企业能够进一步提升语言服务能力和市场竞争力,为未来发展提供坚实的人才保障。

（五）完善企业汉语服务管理体系

除了提高员工语言能力之外，企业还应建立完善的汉语服务管理体系，以保证语言服务工作的长期稳定发展。

首先，企业应建立语言服务评价机制，定期了解员工汉语能力提升情况以及客户对汉语服务的满意程度。通过问卷调查、客户反馈和绩效考核等方式，对语言服务效果进行评估，并及时发现存在的问题。

其次，应建立商务文件审核制度。对于重要合同、报价文件以及对外商务邮件，可安排具备较高汉语水平的员工进行审核，以减少语言错误和信息偏差，提高文件质量。

此外，企业还可建立内部学习平台，定期分享商务汉语知识、行业资讯以及专业术语使用案例，为员工提供持续学习机会。通过建立学习型组织，不断提升员工专业素养和语言能力。

最后，企业应将汉语服务纳入长期发展规划，并结合企业经营目标制定相应的人才培养方案。通过制度建设和资源投入，逐步形成规范化、专业化和持续化的汉语服务体系。

此外，企业可建立汉语服务档案，对员工培训情况、语言能力提升情况以及客户反馈情况进行长期跟踪记录。通过数据化管理方式，及时发现问题并持续优化汉语服务体系，从而不断提升企业整体服务质量。

（六）研究启示与未来展望

本研究以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，对企业汉语服务现状进行了调查与分析。研究表明，随着中国与泰国经贸合作不断深化，汉语已逐渐成为企业开展国际商务活动的重要沟通工具。对于从事中泰贸易合作的企业而言，语言能力不仅影响日常沟通效率，也关系到客户关系维护、企业形象塑造以及市场竞争力提升。

从研究启示来看，企业应充分认识到汉语服务在国际贸易中的重要作用，并将语言能力建设纳入企业长期发展规划之中。传统观念往往将语言视为辅助工具，但在国际商务环境下，语言服务已经成为影响企业经营效率和客户满意度的重要因素。特别是在有色金属进出口贸易领域，企业需要频繁处理产品信息、商务文件以及国际物流事务，因此高质量的汉语服务对于保障业务顺利开展具有重要意义。

同时，本研究发现，专业术语能力已成为影响企业沟通质量的重要因素。有色金属行业涉及大量专业术语和贸易术语，员工不仅需要掌握一般汉语知识，还需要理解相关行业背景和业务流程。未来企业在开展员工培训时，应更加重视语言能力与专业知识的融合培养，提高员工解决实际商务问题的能力。

此外，跨文化沟通能力也是企业国际化发展的重要保障。随着国际贸易规模不断扩大，企业员工需要面对不同文化背景的客户和合作伙伴。只有不断提高跨文化适应能力和沟通技巧，才能减少文化差异带来的误解，进一步提升国际商务合作水平。

未来，随着中泰经贸合作持续发展，企业对于高质量汉语服务的需求将进一步增加。企业应不断完善语言服务体系，加强人才培养和专业术语管理，推动语言服务与企业经营管理深度融合，从而提高国际市场竞争力，实现可持续发展。

（七）研究局限性与未来研究方向

虽然本文通过问卷调查与深度访谈相结合的方法，对汉和有色金属进出口贸易公司汉语服务现状进行了较为系统的分析，并取得了一定研究成果，但仍存在一定局限性。

首先，本研究主要以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象，研究范围相对有限。由于企业规模、经营模式以及客户结构等方面存在差异，因此本研究结果在推广应用时仍需结合其他企业实际情况进行分析。

其次，本研究问卷调查样本数量相对有限。虽然调查结果能够较为真实地反映企业当前汉语服务现状，但在样本代表性方面仍存在一定不足。未来研究可进一步扩大调查范围，增加样本数量，并结合不同类型企业开展比较研究，以提高研究结果的普遍性和参考价值。

此外，本文重点关注员工汉语能力、专业术语应用以及跨文化沟通能力等方面的问题，对于企业语言服务管理机制、数字化语言服务平台建设以及人工智能翻译工具在商务沟通中的应用等内容尚未进行深入探讨。随着数字技术不断发展，相关研究领域仍具有较大的研究空间。

未来研究可进一步结合中泰贸易企业实际需求,探索商务汉语能力培养、行业专业术语标准化建设以及跨文化沟通机制优化等问题,并加强不同国家、不同产业之间的比较研究,为国际商务汉语服务体系建设提供更加丰富的理论依据和实践参考。

五、结论

本文以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,采用问卷调查与深度访谈相结合的方法,对企业汉语服务现状进行了调查与分析。

研究表明,汉语已成为企业开展中泰有色金属贸易的重要沟通工具,在订单处理、商务谈判、物流协调以及客户关系维护等方面发挥着重要作用。大多数受访者认为,良好的汉语能力有助于提高沟通效率,增强客户信任,并促进业务合作的顺利开展。

与此同时,研究也发现企业在汉语服务方面仍存在一定问题,主要表现为员工汉语能力水平差异较大、专业术语掌握不足、跨文化沟通能力有待提升以及复合型人才相对缺乏等。其中,有色金属行业专业术语的理解与使用问题较为突出,如“阳极铜”“阴极铜”“铝锭”“报关单”“原产地证明”等术语容易出现理解偏差,从而影响商务沟通的准确性和效率。

客户满意度调查结果显示,大部分客户对企业汉语服务持积极评价,认为企业能够满足日常业务沟通需求。然而,在专业术语使用、商务文件处理以及跨文化沟通等方面仍有进一步完善的空间。

针对上述问题,本文提出加强商务汉语培训、建立中泰双语专业术语库、提升跨文化沟通能力以及培养复合型人才等建议,以进一步提高企业汉语服务质量和国际商务沟通效率。

本研究不仅关注企业员工汉语能力水平,而且结合有色金属行业特点,对专业术语在商务沟通中的应用情况进行了分析。研究发现,专业术语理解能力已成为影响企业沟通效率的重要因素之一。有色金属进出口贸易涉及大量产品术语、贸易术语以及单证术语,员工不仅需要掌握一般汉语知识,还需要具备一定的行业知识和专业术语应用能力。因此,未来企业在开展语言培训时,应更加重视专业知识与语言能力的融合培养,推动员工综合业务能力提升。这也是本研究区别于一般商务汉语研究的重要特点和实践价值所在。

由于本研究主要以汉和有色金属进出口贸易公司为研究对象,样本数量相对有限,因此研究结果仍具有一定局限性。未来研究可扩大样本范围,并结合不同类型企业开展比较研究,以进一步提高研究结果的普遍性和参考价值。

参考文献

- ASEAN Secretariat. ASEAN Statistical Yearbook 2023[R]. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2023.
- ASEAN Secretariat. ASEAN-China Economic Relations Report[R]. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2022.
- Bhatia V K. Analyzing Genre: Language Use in Professional Settings[M]. London: Longman, 2014.
- 胡文仲. 跨文化交际学概论[M]. 北京: 外语教学与研究出版社, 2015.
- Kramsch C. Language and Culture[M]. Oxford: Oxford University Press, 2013.
- 刘建华. “一带一路”背景下中国与东盟经贸合作研究[J]. 亚太经济, 2020(4): 45-52.
- Ministry of Commerce Thailand. Thailand Trade Statistics Report[R]. Bangkok: Ministry of Commerce, 2022.
- Office of Industrial Economics. Thailand Metal Industry Report[R]. Bangkok: Ministry of Industry, 2021.
- 中国有色金属工业协会. 中国有色金属工业发展报告[M]. 北京: 中国有色金属工业协会, 2023.
- 中国国际贸易促进委员会. RCEP 实施与区域经贸合作发展报告[R]. 北京: 中国贸易出版社, 2023.
- 中国社会科学院. 中国—东盟经贸合作发展报告[R]. 北京: 社会科学文献出版社, 2024.