



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนในธุรกิจผลิตทองแดง

: กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเท็ด จำกัด

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN COPPER INDUSTRY

: A CASE STUDY OF UNITED CO., LTD.

商务汉语在泰国裕乃德有色金属
贸易公司中的应用研究

สุธัญชนก กนกนิตยอนันต์
(文锦瑜)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษการใช้ภาษาจีนในธุรกิจผลิตทองแดง : กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด จำกัด

THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN COPPER INDUSTRY

: A CASE STUDY OF UNITED CO., LTD.

商务汉语在泰国裕乃德有色金属
贸易公司中的应用研究

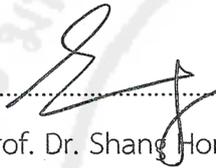
สุธัญชนก กนกนิตยอนันต์ (文锦瑜)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

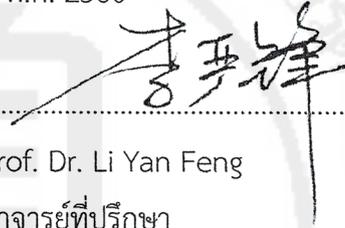
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560



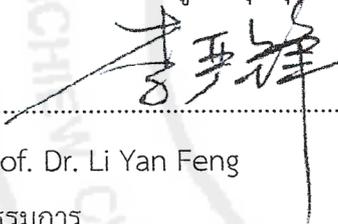
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Prof. Dr. Li Yan Feng

อาจารย์ที่ปรึกษา



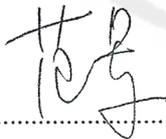
Prof. Dr. Li Yan Feng

กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทร์วิทยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทร์โรนันทน์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษการใช้ภาษาจีนในธุรกิจผลิตทองแดง
: กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ท จำกัด

สุธัญชนก กนกนิตย์อนันต์ 586056

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YAN FENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

คู่ค้าธุรกิจนำเข้าและส่งออกโลหะที่ใหญ่ที่สุดของไทย คือ ประเทศจีน บริษัทนำเข้าและส่งออกโลหะของไทย นำเข้าทองแดง อลูมิเนียม สังกะสี โมลิบดีนัมและโลหะอื่น ๆ จากจีนเป็นส่วนใหญ่และส่งออกทองแดง อลูมิเนียม ทอง เงิน และผลิตภัณฑ์ไปยังประเทศจีน ภาษาจีนธุรกิจได้กลายเป็นภาษาที่สำคัญในวงการธุรกิจโลหะและจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น บทความนี้จึงได้ออกแบบชุดคำถามให้สอดคล้องกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจโลหะของไทย โดยสัมภาษณ์พนักงาน 5 คน จากบริษัท ยูไนเต็ท จำกัด ได้ผลสำรวจดังนี้ การใช้ภาษาจีนเพื่อธุรกิจโลหะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ ภาษาจีนเพื่อธุรกิจมีการใช้อย่างกว้างขวางมากขึ้น มีนักธุรกิจไทยมากมายเรียนภาษาจีน สามารถสื่อสารภาษาได้ดีและไม่หยุดพัฒนา ถึงแม้ว่าตัวหนังสือและการออกเสียงภาษาจีนนั้นจะยากเพียงใด ด้านสังคมวัฒนธรรม มารยาท และอื่นๆของจีนมีความสำคัญมาก มีการใช้ภาษาจีนเพื่อธุรกิจโลหะอย่างกว้างขวางมากขึ้น บริษัท ยูไนเต็ท จำกัด มีเปิดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาจีน เพื่อเพิ่มศักยภาพทางภาษาให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานพบเจอปัญหาด้านการใช้ภาษาจีน ซึ่งปัญหาที่พบสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ไม่เข้าใจวัฒนธรรม มารยาททางการค้าและอื่นๆ หรือเข้าใจไม่ลึกซึ้งทำให้มีปัญหาในการสื่อสาร 2. ภาษาจีนเป็นภาษาที่เรียนยากอยู่แล้ว หากไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ ยากที่จะนำไปประยุกต์ใช้จริง

เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภาษาจีนเพื่อธุรกิจโลหะ บทความนี้จึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไข 3 ประการ 1. ภาครัฐต้องเพิ่มการศึกษาด้านภาษาจีนและเพิ่มการอบรมให้บุคคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาจีนธุรกิจ 2. ภาคองค์กรต้องผลักดันให้พนักงานเรียนภาษาจีน และสนับสนุนให้ฝึกอบรมด้านภาษาจีนธุรกิจมากขึ้น 3. พนักงานควรเสียสละเวลาและพยายามที่จะเรียนรู้ภาษาจีน และทำความเข้าใจวัฒนธรรมและมารยาทของจีนให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ประเทศไทย ธุรกิจโลหะ ประยุกต์ใช้ภาษาจีน วิเคราะห์ผลสำรวจ

**THE RESEARCH OF CHINESE USAGE IN COPPER INDUSTRY
: A CASE STUDY OF UNITED CO., LTD.**

SUTHANCHANOK KANOKNITANAN 586056

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YAN FENG, Ph.D.

ABSTRACT

Metal industry has more relative with China which is main of import and export. The metal that import from China is variety, such as; Copper, Aluminum, Zinc, and so on. On the contrary, Metal has become the product that Thailand can export to China, Such as; Copper, Aluminum, Gold, Silver and so on. Those metal products from Thailand export by non-processing metal or processing metal. Chinese language communication becomes one of the main language recently in metal market which relate to the business between Thailand and China. The more Chinese communicate, the more benefit occur. Those benefit point out to the thesis by survey and interview of employees who are able to communicate by Chinese language at United Co., Ltd.. The conclusion of the survey and interview has shown the four main categories; First, Chinese communication is various in this industry. There are business people who learn Chinese as a second language. Second, Chinese character is difficult to learn. Third, culture, manner, social, and familiarity are important to communicate Chinese. Fourth, Chinese communication is wide usage. United Co., Ltd. sets the Chinese activity that allows employees to develop the level of Chinese language. However, the problem is found in two cases; First, the employees are difficult to understand the business manner, culture, and social of Chinese people. Their understanding is not clear which cause the gap between the cultures. Second, Chinese language is difficult to learn fundamentally. The meaning and flexible in sentence is quite various and fixed that lead to the difficulty to learn Chinese.

The conclusion of the cause of problem in Chinese communication at metal industry present in 3 solutions, such as, First, the government is supposed to set up the policy to raise the strength of Chinese education for training people talent. Second, private company need to develop the strength program of Chinese communication in order to train the people who has talent. Third, the employees need to find more time to practice Chinese language and to understand Chinese culture, manner, and familiarity.

Keywords: Thailand, metal industry, Chinese usage, interview investigation

商务汉语在泰国裕乃德有色金属 贸易公司中的应用研究

文锦瑜 586056

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士 教授

摘要

泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。泰国有色金属进出口贸易公司主要从中国进口铜、铝、锌、钼等有色金属，向中国出口铜、铝、金、银的贵重金属及其制品。商业汉语在有色金属贸易行业已经成为一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。为了探究泰国有色金属贸易行业的汉语应用状况，本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以泰国裕乃德有色金属贸易公司为案例进行调查研究，对该公司的5位员工进行访谈调查。调查结果显示，泰国有色金属贸易行业的商务汉语应用有四大特征：汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛，学习汉语的泰国生意人很多；汉语的表达非常灵活，并且不断进化，汉字的形音义都较难学习；中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要；汉语在有色金属贸易行业的应用很广，泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。员工在汉语应用过程中遇到的问题可以分为两类：一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多，理解不深导致出现跨文化沟通障碍；二是汉语本身就是一门比较难学的语言，语义灵活，对汉语掌握程度不够导致汉语应用困难。

针对泰国有色金属贸易行业汉语应用方面出现的问题，本文提出了三点相应的对策建议：一是在政府层面，要加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养；二是在企业层面，企业要提倡员工学习汉语，提供并加强商务汉语的培养；三是在员工自身层面，员工应花更多的时间和精力多学多用汉语并了解中国文化和礼仪习俗。

关键词：泰国 有色金属贸易 汉语应用 调查分析

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
第一章 绪论	1
第一节 选题的目的和意义	1
第二节 与论文选题有关的国内外研究综述	2
一、关于泰中货物贸易规模、结构和前景的分析	2
二、关于商务汉语应用与实践方面的研究	3
三、总结评述	5
第三节 主要研究的内容	5
第四节 所要解决的主要问题和研究途径与方法	5
第二章 泰国有色金属贸易业发展状况	7
第一节 泰国有色金属贸易的发展状况	7
第二节 泰国裕乃德贸易公司的经营情况	9
第三节 泰国裕乃德贸易公司外部竞争环境	12
第三章 泰国裕乃德贸易公司汉语应用状况调查分析	13
第一节 调查方案设计与实施	13
第二节 调查对象的基本情况	13
第三节 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析	14
第四节 泰国裕乃德贸易公司汉语应用的特征和问题	27
一、泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用特征	27
二、泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用存在的问题	28
第四章 裕乃德贸易公司提高商务汉语应用的对策建议	30
第一节 加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养	30
第二节 企业内部应该加强商务汉语的培训	31
第三节 员工自身应多学多用汉语并了解中国文化	31
结 语	32

参考文献	33
致谢	35
ประวัติผู้เขียน	36



表格目录

表 2-1: 2015 年泰国有色金属进出口贸易额、占比及增长率	7
表 2-2: 2015 年和 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司经营收入和成本	10
表 2-3: 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司	11
表 3-1: 被采访员工的基本资料	13



图表目录

图 1-1: 论文的研究框架图	6
图 2-1: 2014-2015 年泰国有色金属进出口贸易额	8
图 2-2: 泰国裕乃德有色金属贸易公司组织结构	9



第一章 绪论

第一节 选题的目的和意义

泰国本是一个传统的农业国,但从 80 年代后期开始泰国经济发展加快。2013 年至 2014 年间泰国经历了长达一年的政治动荡,经济有所萧条,到 2015 年泰国人均 GDP 达到 5426 美元。经济结构伴随着经济发展也出现了明显的变化虽然农业在泰国经济体系中仍然占有重要地位,但制造业的比重日益增加,已成为比重最大的产业,也成为最主要的出口产业,在经济中的地位举足轻重。2015 年泰国工业在国民经济中的比重达到约 40%。泰国工业化进程的一大特征是充分利用其丰富的农产品资源发展食品加工及其相关的制造业。目前,泰国的主要工业产品包括服装、纺织、制鞋、电机、电子、运输设备等。有色金属作为工业发展的基础材料,在工业发展中扮演这重要作用。据泰国商业部发布的 2016 年国际贸易数据,2016 年全年,泰国进出口贸易总额达到 2150 亿美元,其中出口 1178.295 亿美元,进口 971.705 亿美元,实现贸易顺差 206.59 亿美元。其中中泰之间的有色金属贸易占主要地位。

泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。泰国有色金属进出口贸易公司主要从中国进口铜、铝、锌、钼等有色进出,向中国出口铜、铝、金、银的贵金属及其制品。为了与中国公司开展贸易业务,泰国有色金属贸易公司都会雇佣一些精通汉语和泰语的员工。这些员工不仅需要中文进行日常交流,还需要掌握有关有色金属贸易、投资相关的专业中文词汇,才能更好地和中国企业进行有效沟通,达成合作共识。从而,促进公司的经营发展,提供公司的获利能力。

本文的研究背景正是基于泰中两国有色金属进出口贸易不断增加,中文对促进泰中有色金属之间的贸易合作具有重要作用。泰国有色金属贸易公司经营管理水平的提高,业务规模的增长,利润的增加,都需要精通中文的贸易人才的贡献。本文以裕乃德有色金属贸易公司为例,研究中文在有色金属贸易中的应用,以及裕乃德有色金属贸易公司的经营管理状况,以期改善裕乃德有色金属贸易公司的经营管理提供相应的策略建议。

泰国裕乃德有色金属贸易公司就是泰国一家从事有色金属贸易的企业,成立于 2001 年,十多年来该公司与中国、印度、欧美等几十个国家建立了进出口商友好关系,该公司主要从事有色金属中的如铜,铅,铝,镁等产品的进出口业务,主要合作伙伴是中国,日本,东盟等国家的企业。虽然在泰国有色金属贸易行业竞争非常激烈,但裕乃德有色金属贸易有限公司仍然能在泰国的发展势头很好,在有色金属行业享有良好的信誉。

本文的研究意义主要体现在两个方面：

(1) 本文对泰国有色金属贸易业的分析，探讨总结出泰国有色金属贸易发展现状和特征，然后为泰国有色金属贸易进一步发展提出政策建议。

(2) 本文以裕乃德有色金属贸易公司为例，分析泰国有色金属贸易行业汉语人才的需求状况以及经营管理状况，能够有针对性地为泰国有色金属贸易汉语人才培养提出改进建议，为裕乃德有色金属贸易公司经营管理的改善提出建议。

第二节 与论文选题有关的国内外研究综述

泰国和中国都有很多有关研究商务汉语在贸易物流企业中应用的文献。这些学者从不同的角度对商务汉语在进出口贸易企业中的应用的各方面进行了研究。根据目前所掌握的资料，有关商务汉语在泰中经贸领域中作用的研究主要涉及到以下几个方面：

一、关于泰中货物贸易规模、结构和前景的分析

中国吉林大学的陈梦瑶在 2014 年发表了硕士论文《中泰贸易发展现状及前景分析》。她在论文中不仅详细论述了从 1995 年至 2013 年间，中泰贸易货物贸易规模、商品结构、贸易政策以及双边贸易的特点，还探讨了中泰贸易发展的影响因素，并展望了双边贸易的发展前景。中泰货物贸易量，近年来不断增加，2015 年双边货物贸易总额达到 648 亿美元。泰国在中泰贸易中逆差，主要出口自然资源产品，进口大多为电子机械类产品。双边贸易具有很强的互补性。对中泰贸易发展的积极因素主要有人民币跨境结算、区域经济合作、通讯技术发展、以及地理位置临近等；消极因素主要是泰国国内政局不稳定、政治风险高，物流成本高等。随着区域经济合作的进一步加深，中泰两国的经贸合作会更加密切，两国的经济发展会更加好。

目前，泰国有关有色金属贸易的文献很少，本文将借鉴中国学者研究有色金属贸易的文献所使用的研究方法研究裕乃德有色金属贸易公司的经营管理状况。李晶等（2014）利用 2003-2010 年之间铅、锌、铜、铝贸易数据实证分析了中国有色金属出口贸易条件的影响因素，研究表明关税、工业经济增长、出口数量指数等因素都是影响中国有色金属出口贸易条件的重要因素，其中工业经济增长和出口数量指数有正向影响，关税有消极影响。

邵燕敏等（2011）重点分析了中国有色金属铝和铜的进出口贸易额受总量、结构和价格三个因素的影响程度的大小和贡献程度。研究结果表明 2006 年之后，

中国有色金属进口贸易额的影响因素有数量转变为价格，出口贸易额的影响因素不变。

陈绪明（2005）以新华锦集团的有色金属贸易为研究案例，分析了有色金属现货贸易的风险状况，引出利用期货套期保值、跨市场套利、跨期套利的方法来控制贸易风险，并详细介绍了这些方法的操作方式和控制要点。

佟丽仲（2013）研究了中国与欧盟有色金属的贸易状况和特点。研究表明中国与欧盟之间的有色金属贸易的互补性很强，中国从欧盟进口的有色金属是中国稀缺的铜、镍、铝等有色金属原料，欧盟从中国进口的则主要是钨、镁、锑及稀土等原料，以及铝、铜加工制品。

罗剑宏、林常青（2005）分析了中国铜、铝、铅、锌 4 种有色金属产品的进出口贸易状况，发现中国有色金属贸易在国际上竞争激烈、贸易逆差状况还将进一步加大，结构矛盾将加剧等问题。

二、关于商务汉语应用与实践方面的研究

关于国际贸易中外语应用问题的研究，更多的是关于商务英语方面的研究，关于商务中文的研究不多。但是关于商务英语在国际经贸交往中应用的研究，可以借鉴应用与关于商务中文在经贸领域应用的研究中来。

中国学者杜元海 2009 年在《湖北经济学院学报（人文社会科学版）》发表论文《从 Alibaba.com 浅析商务英语在国际电子商务中的应用与实践》。他在论文中从阿里巴巴国际电子商务平台中的商务英语应用出发，从商务英语的阅读、写作以及交流沟通实践等方面探讨了商务英语在电子商务中的应用与实践。并为商务英语的教学和应用提出了自己的独特见解。

胡茵芑（2015）探讨了作为世界经济贸易领域交流的主要语言商务英语的应用问题，包括商务英语用于外贸谈判、广告宣传、商务函电以及翻译等各方面中涉及的应用技巧和特点。

郭永卫（2012）探讨了商务英语的应用要素包括，熟练背景知识，交际能力，语言选择。以及国际商务谈判中应用商务英语的注意事项、商务英语应用策略等。

中国学者山西大学商务学院外语系的杨慧娟在《科学之友》杂志上发表了《浅析汉语商业广告语中的语用现象》（2010 年第 5 期）的论文，文章从言语行为理论、关联理论和会话含义理论三个角度，重点对汉语商业广告语进行简要的分析，为进一步研究英汉语非商业广告语（政治广告、公益广告、个人广告）做出一定铺垫。

上海外国语大学的邹珍翠在 2013 年发表了硕士学位论文《在沪部分外企外籍商

务人士学习与使用汉语情况调查报告》。这篇论文以在上海工作的部分外资企业的外籍商务人士为调查对象, 调查结果表明在沪外籍商务人士学习汉语的目的主要是以“方便在中国的生活”和“了解中国社会文化生活”为主。调查对象在实际使用汉语的听说读写译五项言语技能中, 能够达到“很好”程度的百分比均最少。其中, 在听说这两项言语技能中, 均只有近一半的学习者处于“好”和“一般”程度。在词汇项目需求中, 日常用语、经济贸易、专业科技和俗语位居前四位。

孙圆圆在《中国市场》(2008年第5期)杂志上发表了《试析文化差异与商务谈判》的文章, 文章指出, 商务谈判与文化差异的联系在经济全球化的趋势下, 越来越多的商务谈判已超越了国家的疆界, 在跨文化的土壤里播种收获。因此, 作为国际商务谈判的参与者, 不仅要谈内容本身做深层次的了解, 同时还应对谈判所触及的跨文化范畴有清醒的认识。对于商务谈判的概念, 按人们通常的理解, 是为了让谈判双方在商务活动中得到各自所需。

中国学者杜元海 2009 年在《湖北经济学院学报(人文社会科学版)》发表论文《从 Alibaba.com 浅析商务英语在国际电子商务中的应用与实践》。他在论文中从阿里巴巴国际电子商务平台中的商务英语应用出发, 从商务英语的阅读、写作以及交流沟通实践等方面探讨了商务英语在电子商务中的应用与实践。并为商务英语的教学和应用提出了自己的独特见解。

中国内蒙古师范大学汉语国际教育专业的周婕在 2015 年发表了硕士学位论文《商务汉语口语任务型教学法的实践与研究》。作者以泰国普吉皇家大学的 23 名学生为调研对象, 调查研究了任务型汉语教学法对提高泰国商务汉语学子的商务汉语水平的影响。作者将任务型教学方法融入到汉语学习教材中, 然后采用不同的评价方法评价学生的学习结果, 最终的研究结果显示, 任务型教学法能够以学生的需求为中心, 在课堂中模拟真实的语言环境, 训练了学生的汉语应用能力, 提高了商务汉语应用水平。

中国重庆大学汉语国际教育专业的陈美玉也在 2013 年发表了名为《泰国送卡王子大学普吉校区商务汉语教材研究》的硕士学位论文。作者首先介绍了泰国目前使用的汉语教材状况, 并将各种教材的内容和语法进行了对比。研究表明, 现在泰国的商务汉语教材数量越来越多, 质量也不断提高, 并且增加了中国社会文化、商务礼仪、商务谈判等紧随时代的内容。但是, 大多数教材仍然存在定位不明、内容陈旧局限, 配套不全等不足。

中国中央民族大学的林灿婵在 2013 年发表了硕士学位论文《中泰常用贸易合同文本图式结构研究》。跨国贸易合同为了防范交易中出现的违约风险, 往往采用

书面合同的形式来确定交易方式和内容。中泰两国之间的贸易合同也不例外，一般用泰文中文或者英文书写。贸易合同有特定的文本图式、专用的商业词汇、句型、条款，以及法律用语、银行用语等。作者在总结中文的中泰贸易合同应用中的各种文本图式等内容的基础上，为优化商务汉语教学提出了改进意见。

三、总结评述

综上所述，这些研究很少直接研究泰国有色金属贸易状况以及商务中文的应用状况。但是，这些研究关于中国有色金属贸易、商务英语在国际经贸中的应用、以及商务中文的应用，为本论文的研究提供了进一步研究的基础和研究思路。本文的研究是在这些研究的基础上，主要裕乃德有色金属贸易公司为例进行研究，分析泰国有色金属贸易行业汉语人才的需求状况以及经营管理状况。

第三节 主要研究的内容

本文设计了有关商务汉语应用的调查问卷，并以裕乃德贸易公司为例为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。裕乃德贸易公司成立于 2001 年，总共有员工 85 人，其中在泰国的员工为 65 人，外籍（中国、印尼）员工有 20 人。该公司主要从事有色金属的国际贸易业务，比如铜，铅，汞以及轻金属类的铝，镁等产品的进出口业务。本文基于裕乃德贸易公司汉语应用状况的调查，探讨公司使用商务汉语开展业务时遇到的困难，并提出解决困难的应对措施。

因此，本文的研究内容主要有两个：

(1) 对泰国有色金属贸易业的分析，探讨总结出泰国有色金属贸易发展现状和特征，分析泰国有色金属贸易发展的策略选择，为泰国有色金属贸易进一步发展提出政策建议。

(2) 本文以裕乃德有色金属贸易公司为例，分析泰国有色金属贸易行业汉语人才的需求状况以及经营管理状况，有针对性地为泰国有色金属贸易汉语人才培养提出改进建议，为裕乃德有色金属贸易公司经营管理的改善提出建议。

第四节 所要解决的主要问题和研究途径与方法

本论文研究的目的是通过调查问卷对裕乃德贸易公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国有色金属贸易企业员工的商务汉语应用状况，分析泰国员工商务汉语应用遇到的困难和问题，并提出改进的建议。进而分析商

务汉语在中泰经济贸易中的作用，汉语应用遇到的问题，为泰国其他贸易物流企业提高商务汉语应用水平提供榜样。因此，本文所要解决的问题主要有三个，分别是：（1）泰国有色金属贸易业发展状况调查分析；（2）泰国有色金属贸易应用状况调查分析；（3）如何提高商务汉语在泰中经济贸易交往中的沟通效率？

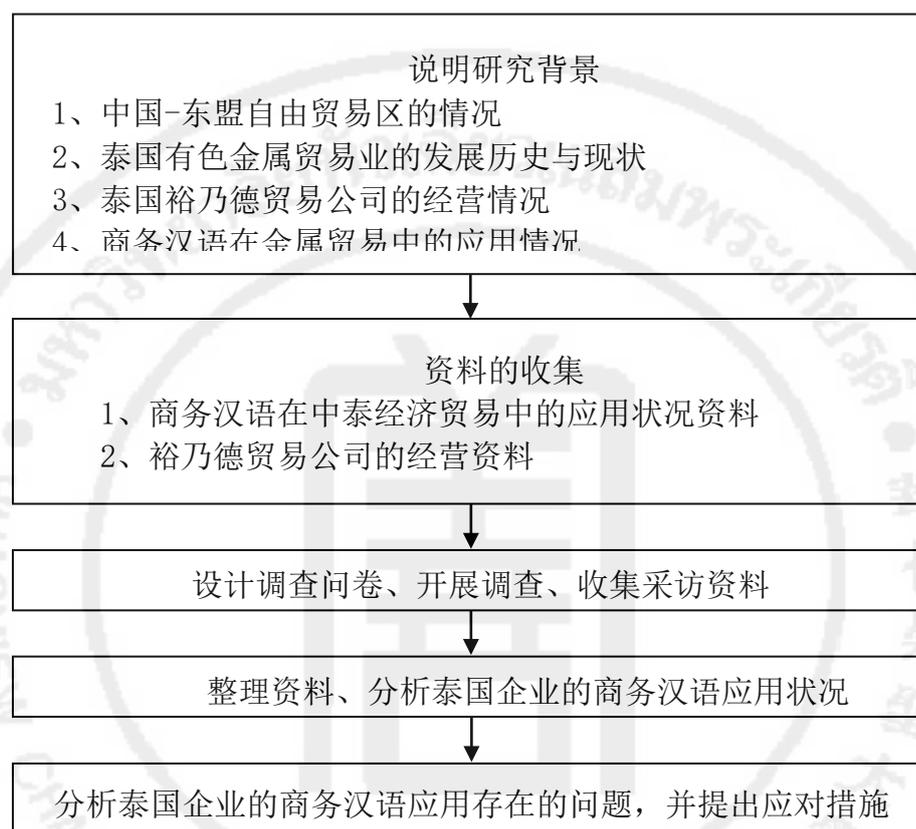


图 1-1 论文的研究框架图

本文使用的研究方法主要包括文献研究法、访谈调查法和统计分析法。

1、文献法：本文将通过互联网、报刊、杂志等各种途径收集泰国有色金属贸易相关的资料和数据。

2、访谈法：本文在进行有关问题研究时，将采用访谈法。如对裕乃德有色金属贸易公司进行研究时，将设计相关问题以一对一的方式对裕乃德有色金属贸易公司工作人员进行访谈，主要内容涉及该公司的有色金属贸易业务经营状况，商务中文应用状况等。访谈得到的资料有助于本人的论文写作。

第二章 泰国有色金属贸易业发展状况

第一节 泰国有色金属贸易的发展状况

中泰两国的有色金属贸易交往可以追溯到古代，在明清时期为盛。二战结束后，中泰 1975 年建立正式的外交关系，双边互访频繁友好发展，共同推动了中泰两国经贸合作，贸易量快速发展。自 2010 年中国—东盟自由贸易区（China-ASEAN Free Trade Area, CAFTA）成立之后，中国与泰国之间的有色金属贸易投资和经济合作更加密切。据泰国商业部发布的 2016 年国际贸易数据，2016 年全年，泰国进出口贸易总额达到 2150 亿美元，其中出口 1178.295 亿美元，进口 971.705 亿美元，实现贸易顺差 206.59 亿美元。

工业的发展自然带动了有色金属产业的生产和贸易，2015 年泰国有色金属进出口贸易额、占比及增长率如表 1 所示。

表 2-1 2015 年泰国有色金属进出口贸易额、占比及增长率
(单位：百万美元，%)

HS 编码	商品类别	出口			进口		
		金额	同比增长	占比	金额	同比增长	占比
71	贵金属及制品；仿首饰； 硬币	9959	0.4	4.4	9497	-48.6	4.2
76	铝及其制品	1436	7.3	0.6	3124	-1.9	1.4
74	铜及其制品	1394	1	0.6	3483	-0.6	1.5
82	贱金属器具、利口器、 餐具及零件	791	9.5	0.3	1291	5.6	0.6
	有色金属合计	13580	0.86	5.9	17395	-47.2	7.7

注释：HS 编码即海关编码，为编码协调制度的简称。其全称为《商品名称及编码协调制度的国际公约》(International Convention for Harmonized Commodity Description and Coding System)简称协调制度(Harmonized System, 缩写为 HS)。

从表 2-1 中可以看出，2015 年泰国有色金属合计出口 13580 百万美元，同比上升 0.86%，进口 17395 百万美元，同比下降 47.2%，有色金属进出口总额总

计占进出口货物贸易总额的比重分别为 7.7%和 5.9%。其中，贵金属及制品；仿首饰；硬币的出口金额为 9959 百万美元，同比上升 0.4%，进口总额为 9497 百万美元，同比下降-48.6%，分别占货物贸易出口和进口总额的比重为 4.4%和 4.2%。铝及其制品和铜及其制品是重要的参与贸易的有色金属，其中铝及其制品的出口金额为 1436 百万美元，铜及其制品的进口金额为 1394 百万美元。这两类有色金属的进口金额明显高于出口金额，铝及其制品和铜及其制品的进口金额分别为 3124 百万美元和 3483 百万美元。贱金属器具、利口器、餐具及零件的出口和进口金额分别为 791 百万美元和 1291 百万美元，同比分别增长 9.5%和 5.6%。总体来看，2014 年泰国有色金属的出口和进口额分别在 130 亿美元和 170 亿美元左右，占有所有货物出口和进口总额分别为 6%和 7.7%，处于贸易逆差状态，其中出口略微有所上升，进口出现了大幅下降。

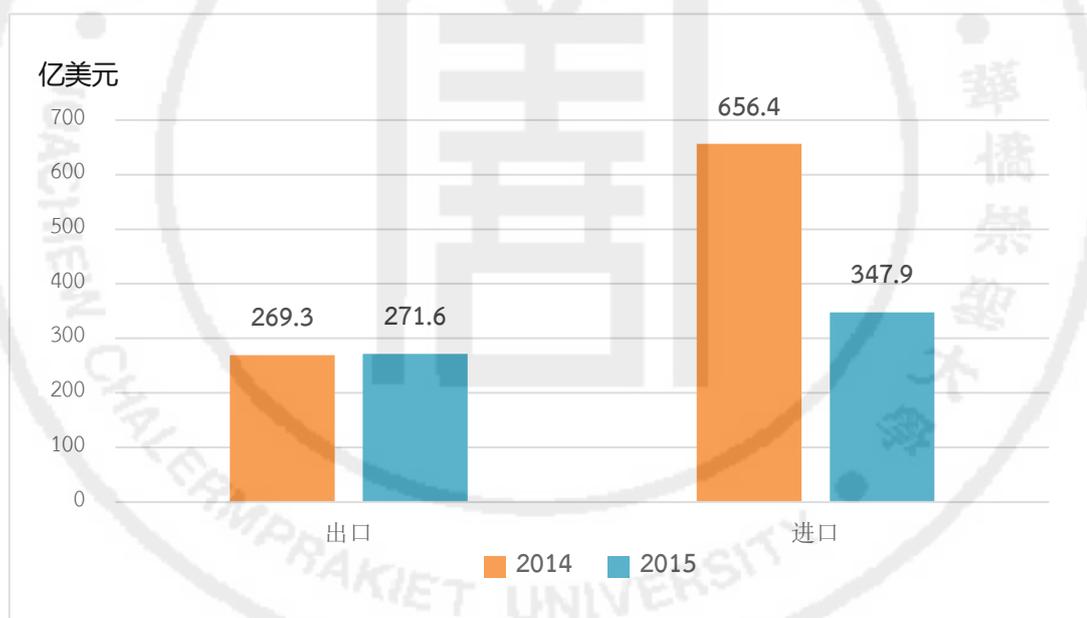


图 2-1 2014-2015 年泰国有色金属进出口贸易额

中泰两国之间的经贸交流与合作必然涉及到语言沟通问题，语言文化因素也是制约中泰两国经贸合作的一大障碍。英语是世界语言，泰国和中国的人都能用英语进行简单的交流，在汉语没有在东南亚兴起之前，两国企业主要是应用商务英语达成合作的。但是，随着中国在 2001 年加入世贸之后，中国经济增长飞快，带动了世界尤其是东南亚的发展，中国的经济、文化影响力和辐射力越来越大，越来越多的生意人为了和中国人做生意，都开始学习汉语了。2010 年中国——东盟成立之后，汉语在东南亚经贸领域的应用越来越普遍，越来越广泛。泰国中

小企业在与中国企业进行商业贸易时，商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。如在与中国的商务谈判中的运用，同中国的进出口贸易中的运用，对经济和文化方面的影响等。在泰国约有 850 万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。由此可见，泰国与中国的经贸关系非常密切，商业汉语在经贸领域中的作用更显重要。

第二节 泰国裕乃德贸易公司的经营情况

泰国裕乃德有色金属贸易公司是泰国一家从事有色金属贸易的企业，成立于 2001 年，十多年来该公司与日本、韩国、印度、中国、欧美等几十个国家建立了进出口商贸友好关系，该公司主要从事有色金属中的重金属，如铜，铅，汞以及轻金属类的铝，镁等产品的进出口业务，主要出口到中国，日本，韩国，印度等国家。虽然在泰国有色金属贸易行业竞争非常激烈但裕乃德有色金属贸易有限公司仍然能在泰国生存。2016 年实现营业收入约 700 万美元，仍然具有很好的发展势头，并在有色金属行业享有良好的信誉。

泰国裕乃德有色金属贸易公司位于曼谷碧武里路暹罗广场 145 号，临近泰国最大的港口，可以利用曼谷港口的巨大优势进行大宗的有色金属进出口贸易。海运方式运输方便，价格低，这是泰国裕乃德有色金属贸易公司得天独厚的区位优势。

泰国裕乃德有色金属贸易公司实行总经理负责制。其实总经理李林彪就是公司的老板，是公司的创立人和法人代表，拥有控股权和决策权。公司内所有的岗位安排、资源配置、人员调动、经营策略和战略等都是都受到总经理的指导和控制。公司的组织结构如图 2-2 所示。最顶端是总经理，总经理管辖了七个部门，分别是总经理办公室、计划财务部、资产部、业务一部、业务二部、业务三部和业务四部。各个部门受总经理的领导和控制，并协调配合，合作共进。



图 2-2 泰国裕乃德有色金属贸易公司组织结构

2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司的营业收入、营业成本和营业利润如上表 2-2 所示。从表 2-2 可以看出泰国裕乃德 有色金属贸易公司 2016 年的总营业收入为 715.5 万美元，总营业成本为 564.3 万美元，实现利润额为 151.3 万美元，2016 年全年的毛利润率为 30%。泰国裕乃德有色金属贸易公司主要经营的产品分为铝类产品、铜类产品、铅类产品、镁类产品、其他产品这五类。其中铝类产品和铜类产品是泰国裕乃德 有色金属贸易公司的主要收入来源，这两类商品的营业收入在 2016 年分别为 357.2 万美元和 241.7 万美元，利润额分别为 106.1 万美元和 18.5 万美元，利润差异远小于收入差异。铅类产品和镁类产品的营业收入较少，两者的营业收入为 34.9 万美元和 23.9 万美元，成本分别为 22.2 万美元和 18.4 万美元，实现利润额 12.7 万美元和 5.5 万美元。相比 2012 年，2013 年泰国裕乃德 有色金属贸易公司大部分产品的营业收入、营业成本和营业利润都有较大的增长，但是铅类产品在 2016 年的营业收入、成本和利润相比 2015 年都有所减少，镁类产品的利润也几乎减少了一半。

表 2-2 2015 年和 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司经营收入和成本
(单位：百万美元，%)

产品名称	2015 年			2016 年		
	营业收入(万美元)	营业成本	营业利润	营业收入	营业成本	营业利润
铝类产品	357.2	251.1	106.1	225.5	156.4	69.1
铜类产品	241.7	223.2	18.5	167.1	158.9	12.2
铅类产品	34.9	22.2	12.7	72.4	38.4	34
镁类产品	23.9	18.4	5.5	22.8	11.8	10.9
其他产品	57.9	49.5	8.4	42.1	35.6	4.5
合计	715.5	564.3	151.3	507.8	381.1	126.8

数据来源：泰国裕乃德有色金属贸易公司财务部门。

表 2-3 是 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司各类商品的收入、成本和利润的增长率。表 2-3 显示 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司的铝类产品收入增长率达到 58.4%，但成本增长率更高，达到 60.5%，最终实现利润增长率为 53.5%。

铜类产品的收入增长率为 44.6 高于成本增长率 4.1 个百分点，全年实现利润增长率为 51.6%。铅类产品的收入、成本、和利润的增长率都为负值。镁类产品的成本增长率达到 55.9%，远高于收入增长率 4.8%，致使 2016 年利润下降了 49.5%。其他产品的收入、成本和利润都有增加。2016 年泰国裕乃德 有色金属贸易公司的全部商品合计的收入同比增长率为 40.9%，成本增长率为 48.1%，利润增长率为 19.3%。由此可见，泰国裕乃德 有色金属贸易公司的营业成本的增速要高于营业利润，使得收入增长率下降。为了进一步提高利润水平，泰国裕乃德 有色金属贸易公司需要对成本加强控制。

表 2-3 2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司
各类商品的收入、成本和利润的增长率

产品种类	收入增长率	成本增长率	利润增长率
铝类产品	58.4	60.5	53.5
铜类产品	44.6	40.5	51.6
铅类产品	-51.8	-42.2	-62.6
镁类产品	4.8	55.9	-49.5
其他产品	37.5	39.0	86.7
合计	40.9	48.1	19.3

数据来源：泰国裕乃德有色金属贸易公司财务部门。

泰国裕乃德有色金属贸易公司主要贸易伙伴来自中国，很多金属制品都是从中国的有色金属及其制品企业进口。2016 年泰国裕乃德有色金属贸易公司与中国公司的有色金属贸易金额，占总业务量的 70%，因此大部分贸易业务都需要和中国商人打交道，涉及到的商务沟通一般都需要汉语。裕乃德贸易公司成立于 2001 年，总部在泰国曼谷，主要办公场所和员工也在曼谷。泰国裕乃德有色金属贸易公司总共有员工 85 人，其中在泰国的员工为 65 人，外籍（中国、印尼）员工有 20 人。泰国员工有些不懂汉语，有些会一些简单的汉语；外籍员工中，除中国员工外，都不懂汉语，中国员工有些不懂泰语，有些会简单的泰语。由于与中国的业务量占比很大，为了方便公司在中国的业务开展，泰国裕乃德有色金属贸易公司在中国山东设置了一个营业部，有 1 个泰国经理和 5 名中国员工。经理是泰国过去的，懂汉语，其他五名是在山东当地招聘的中国员工。

泰国裕乃德有色金属贸易公司在中泰两地都有营业机构，又聘请了泰中两国的员工，因此在经营过程中不免有很多跨文化沟通问题，尤其是商务汉语沟通

及应用的障碍。这使得裕乃德有色金属贸易公司很多有色金属贸易业务都不能很好的完成。公司中一些涉及到与中国客户交流沟通、谈判订约的工作都需要会汉语的员工来处理。为了提高公司的经营管理效率、拓展业务范围、扩大公司规模，裕乃德有色金属贸易公司已经在公司内部对不懂汉语的员工进行培训教学，开展了一系列的商务汉语课程。目前，很多以前不懂汉语的员工已经能使用简单的汉语进行商务交流了，能处理一些简单的汉语订单，回复汉语函件等。

第三节 泰国裕乃德贸易公司外部竞争环境

泰国裕乃德有色金属贸易公司的货物联系渠道是通过邮件、越洋电话、进出口商品交易会、商品展览会等方式联系。若是出口业务，泰国裕乃德有色金属贸易公司与进口公司洽谈好之后，签订出口贸易合同，然后与泰国的矿业公司签订有色金属供货合同。泰国裕乃德有色金属贸易公司收到矿业公司供给的金属货物之后将这些货物出口到进口方。当然，货物的质地、规格、数量、重量等各种要素都必须符合进口方的要求。然后通过海运方式将货物从曼谷港运送到进口方港口。进口业务的方式也一样。

近些年，泰国工业化发展势头强劲，工业产值占 GDP 的比重已经从 2010 年 39% 增长到 2015 年的 43%（中国为 49%），电气和电子设备，汽车装配、建材以及采矿等产业稳健发展，带动了泰国有色金属的进出口贸易。其中，中泰双边的有色金属及有色金属制品的贸易量快速发展，催生了一大批有色金属贸易公司。泰国裕乃德有色金属贸易公司只是其中的一家，面临着剧烈的外部竞争。目前，在泰国的有色金属贸易公司很多，大型的跨国贸易公司有中国有色金属国际贸易公司、五矿有色金属国际贸易公司、广晟有色金属贸易有限公司、江西铜业贸易有限公司、美国世界资源公司等，泰国有色金属贸易只占其业务总量的一小部分。泰国本土的有色贸易公司都较小，盛昌资源国际贸易(泰国)有限公司、泰国宏鑫有色金属贸易有限公司、中泰合资成立的泰中有色金属国际有限公司、泰矿源有限公司等，但在泰国有色贸易市场占主体地位。上述这些有色金属贸易公司与广晟有色金属股份有限公司构成了直接的竞争。广晟有色金属股份有限公司要在有新进入者不断加入的市场中生存，需要采用多种措施提高公司的竞争力，比如优化管理机制不断提高公司经营效率、加强商务汉语培训提高提高汉语服务水平等，争取更多的中泰客户，以优质周到的贸易服务赢得市场的青睐，持续提高盈利能力。

第三章 泰国裕乃德贸易公司汉语应用状况调查分析

第一节 调查方案设计与实施

本文采用访谈调查的方法对裕乃德五金有限公司的5名泰国员工和2名中国员工进行了访谈调查,并将调查结果作为研究泰国员工汉语应用,及跨文化沟通状况的基础资料。本文将采取半结构半开放式的访谈法,在进行访谈之前是有一个大致的访谈提纲,里面基本包括了要访谈的内容,这些内容和是自己要写的论文里面的内容大致是相关的。访谈内容一般包括被调查者的基本信息、公司业务中的商务汉语应用状况、员工在跨文化沟通中遇到的问题、公司和员工为提高汉语应用水平所做的努力,以及员工们对提高汉语水平,减少跨文化沟通障碍等方面的建议。本文的相关访谈调查实施时间主要集中在2017年1月23日至2017年2月15日,本文主要采访调查了裕乃德有色金属贸易有限公司的经理、外贸业务员、有色金属投资业务员、行政人员、翻译人员,一共5名员工。访谈地点主要选择在笔者的父亲公司内进行,另外对于一些访谈人有特殊要求的,可以改在咖啡馆等地方进行访谈。访谈提纲见附件。

第二节 调查对象的基本情况

笔者采访的对象都来自裕乃德有色金属贸易有限公司在泰国的业务部门,包括公司的经理、外贸业务员、投资业务员、行政人员、翻译人员,一共5名员工。各被采访对象的基本资料如表3-1所示。

表 3-1 被采访员工的基本资料

序号	中文名字 (化名)	国籍	性别	年龄	职位	工龄
员工 1	李彩玲	泰	女	25	外贸业务员	2.5 年
员工 2	王大明	泰	男	31	投资业务员	4 年
员工 3	李明华	泰	男	43	经理	17 年
员工 4	艾慕	泰	女	25	行政人员	1 年
员工 5	赵美华	泰	女	25	翻译人员	2 年

本次访谈都是笔者一个人在2017年1月23日至2017年2月15日之间完成的。笔者首先向泰国裕乃德有色金属贸易公司的相关员工发出邀请,说明自己的

采访意图，并与对方约定好时间。如果对方答应接受采访，则笔者会将之前确定好的采访提纲，提前发送给对方。然后在约定好的采访时间和采访地点对被采访人进行访谈。访谈地点主要选择在公司内进行，另外对于一些访谈人有特殊要求的，可以改在咖啡馆等地方进行访谈。另外对于需要补充的内容，笔者还可以通过微信、邮件的方式进行采访。采访过程中，笔者用手机进行了录音，并将被采访人的关键语句记录下来。

第三节 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析

为了调查研究泰国有色金属贸易公司业务中的商务汉语应用状况、员工在跨文化沟通中遇到的问题、公司和员工为提高汉语应用水平所做的努力，以及员工们对提高汉语水平，减少跨文化沟通障碍等方面的内容，本文以泰国裕乃德有色金属贸易公司为研究对象，对该公司的多名员工进行了访谈调查。访谈调查涉及了商务汉语应用的诸多方面，详细的调查分析如下。

(1) 您是工作职责和内容是？您在工作中需要应用汉语吗？和中国同事及贸易伙伴沟通存在哪些困难？

经理李明华：我是泰国裕乃德有色金属贸易公司的经理，是整个公司的总负责人。我的工作内容很多，不仅需要掌握公司相关政策和原则，负责公司人力资源调配，还需要参与到重要业务的具体处理中。比如，我需要制定公司年度经营计划和目标，管理公司的日常事务，带领业务员开发国际客户、与客户贸易订单和物流订单的洽谈协商、谈判签约等，以及对公司员工的绩效进行考评等一系列工作。总之我的工作比较全面有繁杂。

我们公司的主要也就是就是与中国企业进行有色金属贸易，经常和各类中国商人接触。前几年，我们公司还在中国山东建立了营业机构，聘请了中国员工，进一步扩展了中国业务。之后，我也中国政府部门、中国员工及合作伙伴的交流更多，也遇到了很多苦难。在异国第一次运营公司的情况下，没有什么事情是不困难的。我记得，我刚来中国的时候，给自己第一个目标就是打好公司的基础。为了打好公司的基础，首先一定要聘请双方国家的员工，就是泰国员工和中国员工都需要，然后就是要注册公司法人的，还要解决签证问题，再深一步了解中国这边的运营公司相关的法律问题。特别是在理解跟中国员工有关的劳动法和了解中国员工待遇方面付出了很大的努力。但是，我把我遇到的最大困难分为两个部分来看的话，第一就是语言沟通问题，第二是适应中国文化的过程。不管怎么说，语言沟通问题是我刚在中国运营公司感觉到的最大的困难，因为我刚来中国的时候

几乎不会说汉语，虽然我在泰国的时候学过一些汉字，但是来中国这边发现都是用简体字，因为我在泰国学的是繁体字的汉字嘛，即使是简体字更简单，但我还是看不懂。就是因为这种问题，我跟公司的员工无法沟通，所以我记得那时候我们之间工作一点效率都没有，彼此很憋闷。我刚说的，遇到的第二个困难就是要适应中国文化，我要是会点汉语的话可能会更快适应了中国文化的，但是那时候我不会说汉语的原因，花了很长时间去适应。我原本以为泰国和中国是邻近的国家，所以它们的文化应该会是相似的，但是来到了中国才知道也有很多不同的地方，就算是一样的东西，它们的含义都不同，所以之前经常对客户和中国员工做出一些小小的失误。比如，在商务接待中，中国人都要泡热茶给客人和，泰国人却比较喜欢喝冷饮。

如今，我的中文水平已经很棒了，我们在中国的营业机构已经成熟了，运营也比较稳定，汉语对公司的经营仍然非常重要，对我现在的工作非常重要，发挥着巨大作用。裕乃德有色金属贸易公司的贸易业务基本都是和中国有关，我们要帮泰国客户从中国进口有色金属及其制成品到泰国来，或者出口有色金属物资到中国去。在工作过程中，经常要与中国那边的商人沟通，这时汉语就是最好的沟通语言了。英文大家的英语都不太好，而翻译员也不是时时都在身边。此外，用汉语交流沟通，大家的距离一下子就拉近了，氛围轻松，沟通效率也高。

翻译人员赵美华：我是裕乃德有色金属贸易公司的翻译员，主要工作是为公司进行翻译。在公司开会时、业务谈判时以及某些泰中员工之间的沟通交流场合做口头翻译。因此当然要经常使用汉语。我还要进行有一些书面翻译工作，比如将中国公司的资料、中文订单及相关材料翻译成泰语，或者将泰语资料翻译成中文。比如将本公司的泰文商品介绍翻译成汉语发给客户，把泰文的贸易订单合同翻译成中文发给客户、把泰文的商品介绍翻译成汉语发给客户，以及将中国人发来的商务函电翻译成泰文。

在口头翻译方面，我会遇到很多问题。比如，大部分的表面上东西都能翻译沟通得了，但是想把看不到的东西表达出来的时候，比如说感情或是抽象的东西，感觉到很大的困难。另外一些有色金属贸易相关的特别专业的词汇，我也不太明白，翻译不出来。作为翻译员，汉语的听、说、读、写、译这五种技能都必须掌握。翻译的工作比较繁杂，也比较重要。为了抬高我自己业务能力，我会除了业余自学，还通过远程汉语教学机构学习汉语。

外贸业务员李彩玲：我是公司的外贸业务员。我们公司的生意伙伴基本都是中国人，因此我们处理的外贸业务时汉语非常重要。比如，我在和中国生意伙伴谈生意时，一般都用汉语，汉语语义明确，汉语交流起来更加方便。当然，我的

汉语水平还不太高，经常要借助词典的帮助。有时业务重要时，我会找翻译员或者直接用英语跟他们沟通。如果这样也不行的话，我用身体语言跟他们交流，我觉得通过这样的方式一般都可以解决沟通障碍的。当我和中国同事或者合作伙伴之间有语言上的问题时，我每次都要反复确认，还有在细节问题上怕有传达错误的情况，一定要多次确认才能进行下一步，所以工作有时会加倍的辛苦。

投资业务员王大明：有色金属非常贵重，也是大宗类商品，价格每天都在变化。我的工作是有色金属期货业务方面的投资，以及有色金属开采公司的股权投资等工作。我平时使用汉语比较少，我其实也不是很懂汉语，只会一些简单的日常用语。我关注的是中国上海期货交易所、伦敦金属交易所的有色金属期货价格走势，并对公司需要贸易的铜、锌等有色金属进行套期保值，避免汇率变动带来贸易损失。

行政人员艾慕：我的工作行政类工作，比如协调安排公司各员工的工作，将老板的命令传达给负责的员工，将有关贸易、物流的方面的工作档案记录整理出来。我有时还要接待客户，将相关的资料传递给需要的人员，以及接受客户的投诉等。接触到的有些材料是中文撰写的，如果不懂中文，就看不懂了。

上述采访调查显示，裕乃德有色金属贸易公司的大部分业务都与中国有关，因此很多员工都或多或少的要与中国人接触，需要掌握些汉语来应付部分工作。公司的经理李明华曾经到中国山东负责建立一个分公司，因为不懂汉语吃了不少苦头。在中国开设分公司时，他需要整理并熟悉中国的公司法、劳动法、以及税务、工商方面的政策，以及与中国的相关人员打交道。在建立分公司之后的各项工作中，汉语依然非常重要。但李先生仍然面临着两个困难：一个是应用汉语进行语言沟通问题，另一个是适应中国文化。翻译人员精通汉语，能够用汉语处理相关的业务。事实上，精通汉语，能使用准确清晰流利的汉语同客户交流磋商，能给为工作带来很大的便利。外贸业务员是直接与中国客户打交道的基层工作人员，能够用汉语处理基本的业务。投资业务员与中国同事或客户接触很少，因此也较少使用汉语。受访员工都认同商务汉语在商务沟通中的重要性，都表示需要进一步加强汉语方面的学习，提高汉语水平，进而提高公司的收益和自己的工资水平。行政工作人员也需要懂汉语，懂汉语能在很大程度上给工作带来便利，提高公司的运营效率。

综合上述裕乃德有色金属贸易公司的员工采访回答，我们可以得出结论：以裕乃德有色金属贸易公司为代表专注于经营泰中两国有色金属贸易业务的泰国企业，其经营的业务内容基本都需要与中国人进行或多或少的接触，核心员工比如经理、翻译、外贸业务员等需要精通汉语才能够更好更高效地办理各种业务，

因此，基本的汉语听说读写能力是比较重要的。此外，懂汉语非常有利于办理在中国的各种业务，比如开展会、在中国寻找货源商、在中国订酒店、以及在中国进行商事活动等。对于基层业务员而言，汉语水平的高低程度甚至与员工的收入水平挂钩，汉语水平越高处理的业务量越多，绩效越好，工资也越高。

总体而言，泰国专注于经营泰中两国有色金属贸易业务的中小公司，在工作当中都或多或少地需要使用到商务汉语，具备基本的汉语听说读写应用能力非常重要，也非常必要。此外，应用汉语进行语言沟通问题，中国文化的适应过程是泰国员工与中国员工及中国客户交流是遇到的主要困难。

(2) 您在工作中使用商务汉语的频率多大？您一般是在怎样的情况下通过汉语与他人进行交流的？

经理李明华：我是泰国裕乃德有色金属贸易公司的经理，除了打理公司的日常管理之外，经常需要带领业务员开发国际客户、与客户贸易订单和物流订单的洽谈协商、谈判签约等，在这过程中经常需要使用到汉语，大概每周都要和中国生意伙伴用汉语进行沟通交流。除了商务上使用汉语，我们和中国客户一起用餐时，也用汉语聊天，比如用汉语向中国客户介绍泰国的文化风俗等。

翻译人员赵美华：我是翻译泰-中语翻译员，使用汉语的频率非常高，几乎每天都要接触到汉语或中文。我在工作中使用中文的情况非常多，比如到中国广州参加广交会、和中国人谈判时做口头翻译，还有书面翻译工作等。比如近本公司的泰文商品介绍翻译成汉语发给客户，把泰文的物流运输合同翻译成中文发给客户、把泰文的商品介绍翻译成汉语发给客户，以及将中国人发来的商务函电翻译成泰文。我们开始接触新的中国客户时，一般都会尝试用汉语进行交流，中国朋友听到我们能说出流利的汉语往往比较吃惊，并非常乐意和我们合作。

外贸业务员李彩玲：我来公司工作了近3年，接触到的中国客户很多，使用汉语的频率也较高，工作语言大多是泰语、中文，以及英语。使用汉语都是和中国客户交流时用到，比如向中国客户询盘时。但是我的汉语水平不高，还在学习说汉语，以及学习使用汉语写商务函电等。我应用汉语进行对话时，会有语言问题。首先，因为我的声调不太准，对方往往不明白我的意思；其次是，我对公司业务上需要的专业词语懂得比较少，说不出来，觉得很头疼。此外，中国有很多方言，比如广东人有说潮汕话，有说粤语的。就算会汉语，也听不懂他们私下聊天说什么。

投资业务员王大明：我的工作岗位要求使用汉语的时机很少，只要懂一些有色金属的中文名称，以及简单的中文对话就可以了。我平时在公司都是用泰语交流，很少用到汉语的。

行政人员艾慕：我接触汉语或中文文件比较多，公司的有色金属订货单、商品介绍材料等都有用中文和泰文介绍，懂中文就很容易明白其意思。此外，我有时还要接待客户，将相关的资料传递给需要的人员，以及接受客户的投诉等。接触到的有些材料是中文撰写的。对了，维护客户也是我的工作职责，每逢中国的传统佳节，我都要打电话或发中文邮件致以问候，当然有时需要翻译人员的帮忙。

从上述的采访内容，我们可以发现，汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司的外贸业务中经常要使用，应用汉语的情况主要包括五个方面：（1）在工作过程中，与中国客户进行交流磋商、谈判等；（2）在与客户用餐或者喝茶休闲时，用汉语进行聊天；（3）阅读中文撰写的资料、单据、函电、文件等文字材料时；（4）在中国参加广州进出口商品交易会和中国人交谈、在中国进行商务活动，以及订酒店、餐馆时需要使用汉语；（5）维护客户时，比如逢年过节用汉语给中国客户致电问候，或者中文编写祝福语发送给中国客户等。

公司经理（老板）、翻译员、外贸业务员是使用汉语的频率最高的人群，他们经常要亲自处理与中国有关的有色金属贸易业务，接触的中国客户最多，几乎每周都需要应用汉语进行交流。外贸业务业务员也较多使用汉语，并且工龄越长资历越深的人，接触的中国客户越多，使用汉语的机会也越多。投资业务工作主要是做金属期货套期保值，平时要关注期货市场，不大需要高深的汉语水平，懂些有色金属的中文名称就可以了。行政工作人员经常要接触一些中文撰写的资料、合同或者函件，因此接触中文或汉语的频率较高。总之，汉语使用的情景非常多，与中国人接触机会越多的人群应用汉语的频率就越高。

综合上述五位泰国裕乃德有色金属贸易公司员工的采访回答，我们可以得出结论：汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司业务中的使用频率并不低，与中国客户接触越多的职位，使用汉语或中文的频率越高，公司经理（老板）、翻译员和外贸业务员使用汉语的频率较高，几乎每周都需要应用汉语进行交流。并且工龄越长资历越深的人，接触的中国客户越多，使用汉语的机会也越多。投资业务工作不怎么需要使用汉语，频率不高。行政工作人员经常要接触一些中文撰写的资料、合同或者函件，因此接触中文或汉语的频率较高。汉语在与以中国公司为交易对象的有色金属贸易中是非常重要的，汉语越熟练，在工作过程中就越轻松便利。

（3）在企业中或者是工作中，你积累了哪些知识以及经验？

经理李明华：我所积累的经验主要是应用汉语进行沟通交流和中国文化适应这两个方面。中文很难学，词汇、音调、词意都很难记忆。我的中文水平虽然现在好多了，但毕竟不是母语，有时会遇到困哪。为了克服这种语言障碍，有些时

候都是用图片的方式交流，找到所要金属货物的规格、式样的图片，然后给客户看，或者我直接拿出有色金属样品给客户看。平常交流的时候，不重要的事情，我都直接用汉语和中国客户或员工交流。比较复杂一点，还是找翻译员帮忙翻译吧，防止出现表达错误。当然，我也经常借助翻译软件的帮助。

另外，中文是一种语义比较含蓄多变的语言，而且非常注重说话人的身份、场合、语调等。因此，在和中国人打交道时，需要特别注意汉语的使用方式、说话的语调以及场合等。比如在中国春节期间，不能说一些不吉利的话，要多说好话，恭喜发财，新春大吉之类的。

在中国文化适应方面。中国也是个强社交文化的国家，在生意中非常注重关系。中国人更愿意和熟人打交道，重视合作伙伴之间的信任和互助。中国的等级观念也比较强，有尊卑之分，上下属之分。在工作观念上，中国客户工作态度认真，工作效率比较高，泰国人显得有些散漫。在谈判中一定要用职位等级相同的人进行，如果对方派老总来谈生意，我们也必须是大老板亲自上，如果派出副总，则中国人会觉得我们不重视他，让他丢面子，可能会让他们不愉快，这当然不利于我们的合作。用餐时，泰国人一般都会点刚刚好的份量，不喜欢有剩菜，但是中国人点菜的时候怕别人吃不饱，即使是剩下来他们也要点多一点。其次，中国的餐饮都会使用好多种的香料，泰国人对某些香料不适应，比如香菜之类的。在一起用餐时，一定要请中国的领导坐上座。中国是个非常注重传统文化的国家，在和中国人交往时，说汉语用中文的时候一定要了解一些中国传统文化并加以运用到日常生活。

翻译人员赵美华：在工作中应用汉语和中国人打交道时，我主要学到了一些流行的中文网络语言，以及一些送礼知识和习俗。汉语的表达非常灵活，有时名词可以用作动词，谐音词可以表达原来的意思，网络语言也流行到日常聊天中。比如，中国人用谐音词“蓝瘦”，“香菇”分别表示“难受”“想哭”。

用四个汉语成语“喜出望外”“大快人心”“普天同庆”“奔走相告”的首字组成的成语“喜大普奔”表达愉快之情。等

中国人非常注重礼节。首先，在用汉语交流时尽量要用尊称，比如“您”或者称对方的职位，比如“王总”“王局长”等。其次，要在逢年过节，或者节假日向中国人致以问候，初次见面时可以送些小礼物。参加中国人的婚礼或其他喜事时，需要把礼金放在红色的信封里面，递给主人，叫送红包。但是在送礼物时，有很多讲究，比如，中国人喜欢双数，因为“双喜临门”“好事成双”等。但大多中国人忌讳“4”这个偶数，因为“4”谐音是“死”，很不吉利的。中国人喜欢红色，意味着喜庆幸福祥和，受到人们的普遍喜爱。此外，还要注意，不

能给老人送钟表，送鞋子之类的，因为“送钟”与“送终”，鞋子谐音不吉利；也给夫妻或情人不能送梨，“梨”与“离”谐音，是不吉利的。至于送礼的场合和时机，也是有讲究的，礼品一般应当场、当面赠送。

此外，中国人比较含蓄，不轻易把自己内心的想法说出来，而泰国人则比较直率；中国人与泰国人对待错误的态度也不同。中国人在业务上出现差错了，首先是找借口，而不是说“对不起”，泰国员工则无论什么原因犯错了，都是先致歉反省。

外贸业务员李彩玲：我才来公司工作了近3年，接触到的中国客户较多，使用汉语频率也较高。我在公司学习过一段时间的汉语，但最近工作忙学习汉语的时间少了，学习到的汉语知识和经验有限。就语法结构而言，汉语和泰语的句子基本语序是一样的，都是‘主谓宾’，泰语和汉语的差异主要体现在定语及其所修饰的中心词的语序上，泰语中的形容词、定语等修饰词都必须放在中心词之后，而中文是放在中心词之前。因此，当改用汉语表达时，需要注意。

投资业务员王大明：我学习到汉语知识和经验主要就是，对于不明白的汉语词汇，要记下来，然后晚上查字典记忆学习。我们有色金属投资行业需要了解汉语专业词汇很多，比如铝、铜等汉语词汇，还有期货投资方面的汉语词汇，会计专业词汇等。另外，我们泰国是微笑王国，说话一定要客气，面带微笑，大家交流起来才比较愉快。

行政人员艾慕：我接触汉语或中文文件比较多，说汉语时了解中国传统文化、比如一些历史故事、神话传说、社会风俗、诗词成语等，有利于更好的理解汉语的意思。偶尔使用一些幽默的汉语表达，或者引用汉语中的诗词，往往会起到很好的表达效果。总之，学汉语，用汉语，一定要同时学习中国的传统文化。

从上述的采访内容，我们可以发现，汉语在泰国裕乃德有色金属贸易公司员工在工作过程中学习到的汉语知识主要也是两方面，其一是汉语应用相关，另一个是与中国文化有关。中国是历史最悠久文化传统传承最好的国家，汉语也是最博大精深的语言之一。在汉语方面的经验是：（1）汉语和泰语的句子基本语序是一样的，都是‘主谓宾’，泰语和汉语的差异主要体现在定语及其所修饰的中心词的语序上，泰语中的形容词、定语等修饰词都必须放在中心词之后，而中文是放在中心词之前；（2）汉字的声调只有四个，泰语有五个，汉语比较注重押韵；（3）汉字很灵活，有一字多意，一字多音的情况，并且不同的汉字意思和读音可能相同；（4）遇到不懂的汉语词汇，要记下来，然后趁有空的时间好好学习记忆，掌握，这样学习效率比较高。语言的创立与发展又在很大程度上受传统文化的烙印，在中国文化适应方面的经验是：（1）在和中国人打交道时，需要特别注

意汉语的使用方式、说话的语调以及场合等；(2) 说汉语用中文的时候一定要了解一些中国传统文化并加以运用到日常生活；(3) 汉语的表达非常灵活，有时名词可以用作动词，谐音词可以表达原来的意思，网络语言也流行到日常聊天中；(4) 中国人非常注重礼节，在送礼时要包红包，并且有很多忌讳；(5) 中国的酒桌文化比较浓，吃饭喝酒是中国商场上善用的拉近人际距离的一种手段；(6) 了解中国传统文化、比如一些历史故事、神话传说、社会风俗、诗词成语等，有利于更好的理解汉语的意思。总之，应用汉语和中国人进行交流时，不仅要熟练的掌握汉语词汇、语意、音调等，还需要考虑到中国文化的影响，照顾中国人的价值观、生活方式和思维角度。

(4) 你是如何看待商务汉语在有色金属贸易行业的地位与作用的？

经理李明华：以前中泰有色金属贸易量小，使用汉语的频率不高，英语交流多一些。但随着中国经济的不断强大，以及中国泰国之间的经贸合作层次不断提高，合作关系不断密切，汉语在两国经贸交往中扮演的作用越来越重要。我们公司是做有色金属贸易的，有很多中国生意伙伴，因此需要使用汉语交流的时机场所也越来越多，超过英语，是最常用的语言。企业中掌握汉语的员工越多，与中国企业的贸易业务就会办得越顺利。总之，中文对中泰有色金属贸易行业非常重要。

翻译人员赵美华：前面说过了，我在工作中使用中文的情况非常多，比如到中国山东的子公司进行业务指导和管理是，去中国广州参加广交会、和中国人谈判时做口头翻译，还有书面翻译工作等。汉语在我们企业运营中使用的频率越来越高，重要性越来越突出，其地位之高仅次于英语。

外贸业务员李彩玲：泰国有很多华人，占比约为 14%，有大量华人在泰国贸易经商、生活定居，办华文学校、成立各种华人社团，具有泰国特色的汉语已经成为了当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言。泰国是个旅游大国，每年都有数百上千万的中国游客来泰国旅游，带动了很多工商制造业、服务越的汉语应用

此外，中国是个有色金属生产和贸易的大国，中泰之间的有色金属贸易业务很多，汉语应用状况深受影响，行业内会汉语的人越来越多。我们公司的很多泰国员工都在学习汉语，为以后越来越多中泰双边贸易业务打基础。总之，汉语在有色金属贸易行业的地位越来越重要。

投资业务员王大明：我虽然在工作中应用的汉语不多，但我明显地感受到，身边的中国人越来越多，旅游景点、餐馆、酒吧、机场等很多地方都有大量的中国人。我工作的公司也有很多人学习汉语，应付工作交流。在我看来，不管是在

日常生活中，还是在有色金属贸易行业的工作中，汉语都很重要，其地位与英语相当，甚至超过英语。

行政人员艾慕：由于中国是泰国的第一大贸易伙伴，中泰外贸货物品种都和金额很高，因此商务汉语在外贸企业的地位很高，在有色金属贸易行业也不例外。很多泰国的有色金属贸易公司都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。我们裕乃德有色金属贸易公司还在中国开了子公司，聘请了中国员工呢。

从上面的采访调查可以看出，汉语在泰国有色金属对外贸易行业具有很高的地位。事实上，中泰两国自古以来就有良好的往来关系，华人到泰国经商定居的历史可以追溯到唐朝，到元朝时期，两国的政治经济、社会文化方面的交往更加频繁，明清时期，两国的经贸往来有增不减。到 19 世纪后半叶，中国移民大规模地涌入泰国，据估计平均每年移民泰国的华人约有九万五千人，达到了历史最高水平。移民泰国的华人主要是福建沿海、广东潮汕一带的中国商人因经商的贸易的需要留在泰国，并在泰国定居生活，与当地居民通婚生子。目前泰国约有人口 6768 万，华人约有 950 万人，占比约 14%。在大量华人在泰国贸易经商、生活定居，办华文学校、成立各种华人社团的大背景下，具有泰国特色的汉语已经成为了当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言。近十多年来，随着中国国力和国际地位地不断提高，以及两国经贸、政治、文化等方面的交流不断加深，泰国官方非常注重与中国的交流合作，大力推动中国汉语与文化在泰国的普及和传播。截至 2013 年 10 月，有 3000 多家泰国学校开设有汉语课程，其中曼谷就多达 438 所中小学开设汉语课程，泰国学习汉语的人数有 80 多万人。

汉语应用和教育已经渗透到泰国社会的方方面面，在有色金属贸易行业也是如此，泰国的有色金属贸易行业汉语普及程度是非常高的，估计有超过三分之一的从业人员能用汉语进行基本的对话交流。

综合上述六位裕乃德有色金属贸易公司的员工采访回答，我们可以得出这结论：（1）中泰有色金属贸易往来，随着中国经济的不断强大而不断发展，汉语在两国经贸交往中扮演的作用越来越重要；（2）汉语不仅是当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言，在有色金属贸易企业中具有重要地位，其地位之高大概仅次于英语；

（5）您在使用汉语从事商务活动时遇到了那些问题？

经理李明华：我在使用汉语从事商务活动时，经常都会有语言上的问题，比如，汉语发音不标准，对中文词语的掌握也不多，有些意思或内容不知道用什么词语正确表达。一般的中文沟通我会自己上，但复杂一点的常常通过翻译员进行交流。但是，翻译员有时候会全部翻译出来，而且不能将表情、语气和感情翻

译出来，有些专业方面的内容，翻译员也不懂。因为我们之间有语言上的问题，所以每次都要反复确认，还有在细节问题上怕有传达错误的情况，一定要多次确认才能进行下一步，所以工作会加倍的辛苦。此外，对中国社会文化了解不多，理解不深，有时让对方产生误会；二是自己的汉语发音不标准，对中文词语的掌握也不多，有些意思或内容不知道用什么词语正确表达。

翻译人员赵美华：我遇到的问题与翻译有关，有时候不知道一个泰文词语怎么用中文来表达。此外，中文的词语含义比较丰富，我们翻译的时候对选择哪个词语，往往拿不定主意。特别专业一点的地方，我也有的时候不知道该怎么翻译。当然这些问题都是我的汉语水平不够导致的，还需要加强中文的学习。

外贸业务员李彩玲：泰国员工和中国客户沟通起来肯定会有问题的。我们是专门进行有色金属贸易的公司，所以对金属的成色、规格等参数是比较敏感，也是要非常重要的留意的地方。因为规格数据的不同，几乎会成两种金属，性质大不同。所以在指示有关金属规格制单的时候，因为语言沟通问题会经常出现一些彼此都会理解错误的情况，这样就会出些失误。比如，可能吧“四”听成了“十”。

投资业务员王大明：我们直接接触的中国客户不多，用到汉语的机会也较少，大多是公司精通中文的同事来处理的。我好像没有遇到什么问题。

行政人员艾慕：没有多大的问题。有些文件材料中的汉字不认识，需要借助词典，或者请教同事。

从上述的采访内容，我们可以看出，具体而言，泰国裕乃德有色金属贸易公司员工在用汉语从事商务活动中遇到的问题主要包括以下几个方面：（1）对中国传统文化了解不多，理解不深，有时让对方产生误会；（2）自己的汉语发音不标准，对中文词语的掌握也不多，有些意思或内容不知道用什么词语正确表达；（3）听不懂说的太快太复杂的汉语；（4）有些文件材料中的汉字不认识，需要借助词典。概括来讲，员工在汉语应用过程中遇到的问题大多有两类：一是对中国文化了解不多，理解不深导致的；另外一个泰国人的汉语水平不足导致的。汉语知识大多与中国文化有关。应用汉语和中国生意伙伴交流时，不仅要先学习好汉语，打好基础，还要要懂些中国社会文化，尊重中国人文化、习俗和礼节等。

（6）你有宗教信仰吗？宗教信仰会影响与中国客户之间的沟通吗？

在采访的 5 个泰国员工中，都有宗教信仰，都是信仰小乘佛教。小乘佛教是泰国的国教，有超过 90% 的泰国人都信仰佛教。但是佛教没有特殊的宗教仪式，也没有特别的禁忌，只在有空时去寺庙拜佛就可以了。在泰国，年长的佛教僧侣是非常受人尊重的。中国人几乎都没有宗教信仰，而且大多知道泰国人民大部分新佛教，因此在交流中都会比较恭维佛教。当然，宗教信仰在中泰双方的商

务沟通中不会谈到，也不会有什么影响。总之，受访泰国员工都认为宗教信仰不会对中泰两国公司员工之间的沟通有影响。

(7) 公司采取了那些措施提高员工的汉语水平？

经理李明华：裕乃德有色金属贸易公司的重要贸易伙伴是中国公司，而且公司还在中国山东设立了一家子公司，很多时候需要使用汉语的进行办公。但是公司中精通汉语的人不多，翻译员赵美华，几个外贸业务员和几个中国员工。而且，汉语人才不足，公司业务得不到大发展。因此，我们采用了很多措施来提高公司员工的汉语水平，比如请中国员工当汉语老师，教泰国员工汉语；购买远程汉语教育课程；以及为员工提供汉语学习资料；对员工包汉语培训班提供资助等。具体而言，有以下几点：（1）公司翻译员赵美华和中国员工，每周都组织员工进行汉语学习，比如中文汉字、词汇、短语、以及语法、发音等；（2）由公司成员组队进行角色扮演，场景练习学过的汉语词汇、句子等；（3）员工每人手上都发放有一本汉语学习资料，这些资料都是公司花钱购买的，用于员工学习的基础汉字、词语、短句等；（4）我们公司购买了有北京外语外贸学院制作的商务汉语远程教育课程，供员工们学习汉语；（5）如果学员在外面的汉语培训机构比如孔子学院或者孔子汉语课程等，参加系统的汉语培训，我们也会有条件提供资助，为员工报销 50%-80%的学费。总之，我们公司为了提高员工的汉语水平比较重视，采取了很多措施，也起到了一定的效果。现在大部分员工都会说些简单的汉语。

翻译人员赵美华：公司员工的汉语学习和培训都是由我来负责的。除了李经理说的那些培训措施，我们还定期组织汉语水平测试，检验员工的汉语学习状况，对于学习好的，还有礼物。此外，我们还组织了汉语沙龙，请中国员工给我们讲讲中国的一些社会文化，风俗人情等。

从上述的采访内容，我们可以看出，裕乃德有色金属贸易公司为了提高员工的汉语水平，进而提高公司的经营业绩，采取了很多措施对员工进行汉语培训，详细分析，主要包括：请中国员工当汉语老师，教泰国员工汉语；购买远程汉语教育课程；以及为员工提供汉语学习资料；对员工包汉语培训班提供资助等。总之，裕乃德有色金属贸易公司的汉语培训由公司的李经理领导，由翻译员赵女士负责组织并实施。汉语培训涵盖了汉字、词语、短句以及语法、发音等多个方面，注重书面和口音训练等。此外，对员工报名外面的系统汉语学习培训，也给予了实质性的支持和帮助。这些企业内部汉语培训在泰国的贸易企业中比较常见，尤其是专门针对中国的外贸企业。

(7) 公司提高员工商务汉语水平措施的效果如何？

经理李明华：公司为员工提高汉语水平所做的努力取得了很好的效果，现在很多员工都能听懂日常汉语，并用较为流利的汉语进行简单的对话。公司很多汉语业务也能处理了，比如回复汉语邮件，在微信、QQ 等软件上用汉语和中国客户进行沟通。

翻译人员赵美华：员工们的汉语水平提高很快，效果很好，我们都很满意。

外贸业务员李彩玲：公司采取的汉语培训措施对提高我们的汉语水平作用很大。我的汉语水平有了大大的提高，掌握了几千个常用汉字了，还掌握了很多与有色金属贸易业务相关的词汇、短句等；能说出一口流利的汉语，和中国客户或中国员工交流没有太大的语言障碍。

投资业务员王大明：效果很好，不仅提高了我们的汉语水平，还增进了我们同事之间的友谊。

行政人员艾慕：有很明显的效果。我经常下班在家通过公司购买的远程汉语课程学习汉语。另外，我在周末参加了曼谷一家汉语培训机构的汉语学习，公司给我报销了 60%的学费，公司对我的支助极大激励了我们学习汉语，提高汉语水平。

从上述的采访内容，我们可以得出，裕乃德有色金属贸易公司针对公司员工开展的汉语提高措施在员工中取得了很好的效果，受到了员工的一直好评。很多员工都表示公司的汉语培训措施非常有效，对员工的汉语提高起到了重要作用，大大提高了员工的汉语应用能力。一些之前没有学习过汉语的员工都能用汉语进行基本的日常交流了。

(8) 您对公司提高员工的商务汉语水平有哪些建议？

外贸业务员李彩玲：我建议公司内部的汉语培训还可以系统一些，有针对性一些，制定一个较为长期的汉语培训规划。多请一些中国人给我们讲讲中国的商务礼仪以及社会文化，风土人情等，甚至多安排我们去山东那边的子公司工作，或者去中国出差。

投资业务员王大明：汉语培训的内容可以日常汉语与商务汉语相结合，增加一些日常汉语学习。

行政人员艾慕：首先，公司可以多招聘一些懂汉语的员工；其次，在汉语学习上，中途进行一两次进行汉语水平测试，汉语学习好的，可以发些奖励，促进大家学习汉语；可以请一个公司之外专门的汉语培训老师，为我们提供系统长期的汉语培训，尤其是为新员工进行汉语培训。

从上述的采访内容，我们可以得出，裕乃德有色金属贸易公司员工对公司的

汉语培训提出了很多有意义的建议，主要包括以下几个：（1）请一个公司外部的职业汉语培训老师，制定一个较为系统的针对性更强的长期汉语培训规划，进行长期培训；（2）公司可以多招聘一些懂汉语的员工；（3）多请一些中国人给我们讲讲中国的商务礼仪以及社会文化，风土人情等；（4）将日常汉语与商务汉语相结合进行培训学习（5）在汉语学习的中期及末期进行汉语测试，并进行奖励。这些建议都非常有针对性，并具有一定的科学性。可以为公司优化汉语培训提供很大的帮助。

（9）你如何看待未来汉语在泰国有色金属贸易企业中的应用趋势？

经理李明华：随后泰国工业水平不断提高，对有色金属需求不断增加，中泰之间的有色金属贸易会越来越多，我们公司与中国公司的外贸合作关系会不断密切，汉语有色金属贸易中扮演的作用越来越重要。

翻译人员赵美华：泰国是中国的“一带一路”战略中海上丝绸之路上的重要节点国家，这会促进更多的中国企业与泰国企业开展外贸合作和投资合作，因此中泰之间的有色金属贸易会越来越多，汉语在贸易和投资中的作用也会越来越大。未来会有更多泰国人学习汉语，尤其是从事中泰之间外贸和投资的泰国人。汉语的应用前景非常广阔。

外贸业务员李彩玲：汉语在泰国有色金属行业的应用会越来越普及。汉语应用能够给从业人员带来更高的收入。

投资业务员王大明：泰国有很多华人，占比约为14%，有大量华人在泰国贸易经商、生活定居，办华文学校、成立各种华人社团，具有泰国特色的汉语已经成为了当地华人甚至部分泰国本土人生活交流的一个重要分支语言。目前，有很多泰国华人也加入了有色金属贸易行业，因此汉语不仅用于与中国商人进行交谈，与泰国本土的华人商人交谈也可以，汉语应用面会越来越广。就目前而言，随着中国—东盟合作协议在实践层面上逐渐落实，中文已经成为泰中有色金属贸易行业的一个重要的商务沟通语言。

行政人员艾慕：就我知道的企业而言，有很多有色金属贸易企业的员工都懂汉语，都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等，并用汉语与中国商人进行沟通交流。商务汉语在中泰贸易行业的地位很高，已经成为泰国有色金属贸易中常用的外语之一，应用前景非常广阔。汉语在泰中有色贸易企业中的应用会越来越普及。

从上述的采访内容，我们可以得出，裕乃德有色金属贸易公司的员工几乎都认为，汉语在未来的中泰经贸合作中将扮演越来越重要的作用，很多泰中有色金属贸易企业中都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。未来，汉语在

专注于中泰两国有色金属贸易的企业中的应用会越来越多，越来越普及。泰国工业化进程加快，以及中国的“一带一路”战略的实施都有助于促进中泰两国有色金属贸易的增加，因此未来中泰有色金属贸易行业中的汉语应用会越来越多。

第四节 泰国裕乃德贸易公司汉语应用的特征和问题

本节根据上文对裕乃德有色金属贸易公司员工的采访调查分析，总结出泰国有色金属贸易企业在商务汉语应用中的特征和问题。

一、泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用特征

(1) 汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛，学习汉语的泰国生意人很多。

商务汉语在泰国有色金属贸易行业应用非常广泛，越来越多的泰国生意人学习汉语。随着中国在 2001 年加入世贸之后，中国经济增长飞快，也带动了东南亚的发展，中国的经济、文化影响力和辐射力越来越大，越来越多的生意人为了和中国人做生意，都开始学习汉语了。2010 年中国——东盟成立之后，汉语在东南亚经贸领域的应用越来越普遍，越来越广泛。泰国中小企业在与中国企业进行商业贸易时，商业汉语成为一个重要的商务语言，已起到越来越重要的作用。如在与中国的商务谈判中的运用，同中国的进出口贸易中的运用，对经济和文化方面的影响等。目前，泰国约有 850 万华人，他们当中有一大部分人从事与中国经贸往来相关的工作，主要使用汉语与中国生意伙伴交流；目前也有越来越多的中国人在泰国投资成立企业，他们与中国的商务交流也是使用汉语；此外，随着孔子学院在泰国的建立和扩张，越来越多的泰国人可以很方便地学习汉语，他们学习汉语就是为了更好地与中国人做生意。

(2) 汉语的表达非常灵活，并且不断进化，汉字的形音义都较难学习。

汉语的表达非常灵活，且会随时代发展不断进化，网络语言逐渐流行到日常聊天中。在日常表达中，汉语词性可以随对话清静而变化而变化，不受太多的拘束，有时名词可以用作动词，谐音词可以表达原来的意思。在语法上，汉语和泰语的句子的基本语序是一样的，都是‘主谓宾’，泰语和汉语的差异主要体现在定语及其所修饰的中心词的语序上，泰语中的形容词、定语等修饰词都必须放在中心词之后，而中文是放在中心词之前。汉字很灵活，有一字多意，一字多音的情况，并且不同的汉字意思和读音可能相同。汉字的声调只有四个，泰语有五个，汉语比较注重押韵，语调通顺。

(3) 中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要。

汉语的表达与中国传统文化密切相关，学习使用汉语的同时，需要注重中国文化的学习和积累。汉语知识大多与中国文化有关。中文本来就是交流传递中国文化的，语言的创立与发展又在很大程度上受传统文化的烙印，因此应用汉语和中国人进行交流时当然需要考虑到中国文化的影响，照顾中国人的价值观、生活方式和思维角度。在和中国人打交道时，需要特别注意汉语的使用方式、说话的语调以及场合等；中国人非常注重礼节，在送礼时有很多忌讳；中国的酒桌文化比较浓，吃饭喝酒是中国商场上善用的拉近人际距离的一种手段，掌握中国的酒桌文化有助于汉语交流的成功。了解中国传统文化、比如一些历史故事、神话传说、社会风俗、诗词成语等，有利于更好的理解汉语的意思

(4) 汉语在有色金属贸易行业的应用很广，泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。

汉语的泰国有色金属贸易行业地位很高，应用前景很好，包括泰国裕乃德有色金属贸易公司在内的很多有色金属贸易企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国有色金属贸易人士普遍看好汉语在未来的中泰经贸合作中将扮演的作用，一致认为汉语在专注于中泰两国有色金属贸易业务的企业中的应用会越来越多，越来越普及。中国的“一带一路”战略的实施会促进中泰两国的经贸合作，中国作为大国，泰国人为了和中国进行层次更高的经贸合作，会有更多泰国人学习汉语，尤其是从事贸易行业的泰国人，汉语应用前景非常广阔。

二、泰国裕乃德贸易公司商务汉语应用存在的问题

在汉语应用方面，泰国裕乃德有色金属贸易公司的员工主要存在两大方面不足，一是对中国社会文化了解不足，理解不深，进而存在汉语交流的障碍；二是汉语本就是一门比较难学的语言，语义灵活。具体而言，主要表现在汉语初学者在汉语应用时存在以下一些困难：(1) 对中国传统文化了解不多，理解不深，有时让对方产生误会；(2) 自己的汉语发音不标准，对中文词语的掌握也不多，有些意思或内容不知道用什么词语正确表达；(3) 听不懂说的太快太复杂的汉语；(4) 有些文件材料中的汉字不认识，需要借助词典；(5) 有色金属贸易行业有一些很专业的中文词汇，翻译员也不一定翻译的好。

总而言之，员工在汉语应用过程中遇到的问题大多有两类：一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多，理解不深导致的；另外一个为汉语水平不足导致的。

在企业内部的汉语学习和培训方面，主要存在三个方面的问题：

(1) 汉语培训课程教材选取与内容设置不够合理，有待优化。

公司进行汉语培训的资料主要有两种，一种是教育部门出版的图书《实用汉语教程》教材，这种教材侧重汉语知识的全面教育，非常全面系统，但是内容太多，单调，与公司工作的实际情况还有很大的差距；另一重视公司员工根据自己的经验收集整体的一些汉语学习资料，这类资料实用性更强，包含很多商务汉语以及有色金属有关的专业词汇等内容。这两种教材各有优劣，单独使用其中一种教材都不合适。学习效率会降低，效果也没有理想中的好。公司员工缺乏足够的教学经验和专业水平，且时间精力有限，只是其所编讲义都是一些常用词语、专业名字罗列，缺乏足够的逻辑性、连贯性和系统性。另外，教学内容设置与学员专业需求关系不大。学习内容只有与学员工作生活息息相关，具有实用性，才能充分调动学员学习的积极性和主动性。

(2) 汉语培训缺乏一个系统的长期性的培训规划。

企业内部的汉语教学培训是临时性的，主要是为了应对当前的业务处理需要。企业要想长期发展，培养足够的精通汉语的专业人才，仅靠一、两期商务汉语培训是不够的。需要制定一个长期的系统的汉语培训计划，对公司员工进行汉语培训。尤其是泰国那些有足够财力和大量汉语人才的外贸物流大公司。

(3) 企业内部汉语培训，往往是由公司员工兼任，缺乏专门的汉语培训教师。公司内部的汉语培训除了满足公司业务需要的培训内容外，也需要汉语注重汉语教学的专业性，比如词语意义、发音、口语等，这对公司内部的汉语培训提出了更高的专业程度和教学素养要求。然而，由公司员工临时担任的培训教师自身素质略有欠缺，存在教学热情不高，知识结构单一，教学经验不足，模式陈旧，专业背景匮乏等现象。

第四章 裕乃德贸易公司提高商务汉语应用的对策建议

第一节 加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养

近些年,泰国官方非常注重与中国的交流与合作,并且大力推动汉语与中国文化在泰国的普及和传播 1975 年,中泰重新建交之后,泰国政府逐渐放宽了对华文学校的政策控制;1992 年,泰国教育部下发了外语教学的新政策,;为了促进泰国汉语教育水平的发展,在 2005 年,泰国教育部推出颁发了《泰国促进汉语教学以提高国家竞争力战略规划(2006-2010 年)》的文件。2006 年 1 月 11 日,中泰两国教育部就汉语教学合作在曼谷达成双边协议。2008 年,泰国在 2000 所中小学开设了汉语课程。截至 2016 年 10 月,有 3800 多家泰国学校开设了汉语课程,其中曼谷就多达 538 所,泰国学习汉语的人数有 120 多万。这是泰国政府加强汉语普及教育的重要成果。泰国政府可以进一步加强泰国国民的汉语教育。具体而言,包括三个方面。首先,泰国政府应该制定汉语教学规划和大纲。泰国虽然在 2007 年制定了《推广汉语教学以便增强国家竞争力的战略方案》,方案中提出加强与中国的合作以及开发行之有效的管理体制,调整中文教育体制,规范中文教育的发展,但缺乏汉语教学连贯性,系统性的问题。为了继续加强泰国的汉语教育,应该制定全国范围内的汉语教学大纲和规划,明确各个阶段的汉语教学应该达到的标准,每个阶段的毕业生应该达到的汉语水平,并配之以行之有效的管理机制和运作机制,提高泰国汉语教学的水平,实现泰国汉语教学规范化制度化管理。其次,泰国政府应该统一汉语教学的教材,汉语教材应该尽量本土化,在编写教材的过程中,应该多选用泰国本地场景,这样学生们才能尽快适应和接受,汉语教学工作也能顺利的开展。最后,加强泰国籍汉语教师队伍的建设。

泰国的有色金属及其制品的进出口总额达到 619.5 亿美元,占泰国 GDP 的比重达 15.7%之多(泰国 2015 年 GDP 为 3952.82 亿美元),在泰国货物贸易乃至经济发展中都具有重要地位。但是泰国精通商务汉语的外贸人才还不多,远远不能满足任意增长的外贸发展需求,还有很大部分外贸人员不懂汉语,需要企业自己进行商务汉语培训,增加了企业的负担。因此,泰国政府需要在高等教育体系中加强商务汉语相关专业的支持,培养更多精通商务汉语的外贸专业人才,支持泰国日益增长的外贸发展。

第二节 企业内部应该加强商务汉语的培训

随着中泰有色金属贸易进一步发展，进出口贸易量不断增加，为了进一步提高有色金属贸易企业的经营效率和经营业绩。作为直接受益方的主体——裕乃德有色金属贸易公司，还需要在公司层面为行业汉语人才的培养做出更大的努力。在公司层面上，泰国有色金属贸易企业应该在自身发展的基础上，适当加强员工汉语水平的培训力度，为员工们的汉语学习提供更多的财力支持。具体而言，可以从以下几出发：（1）聘请专职的汉语教师，负责员工的汉语培训，培训内容既要兼顾日常生活用语和有色金属贸易相关的专业商务汉语，还要具有系统性、长期性和实用性；（2）经常开展一些汉语及中国社会文化交流沙龙，甚至可以派遣员工到山东的子公司去工作锻炼；（3）在汉语培训过程中还要对员工的汉语学习情况进行检查测试，保证员工汉语学习取得实质性的效果，并对学习好的给予一定的奖励，提高其积极性。

第三节 员工自身应多学多用汉语并了解中国文化

对于非华裔的泰国员工而言，无法从家人那里学习的汉语，如果在学习也没有接触过汉语的话，从事有色金属贸易行业就比较不便。因此对于员工自身来说，尤其是汉语底子比较薄的员工而言，应该花更多的时间和精力学汉语，这会给员工自身工作带来很大的便利，也助力员工未来的前途发展。

此外，用汉语交流还需要懂很多中国社会文化、礼仪风俗和人情世故，才能更好地与中国人交流。因此在学习汉语之余，员工还需要在中国文化方面多下功夫，多理解中国所崇尚的价值观和中国哲学。泰国社会虽然在很多程度上受中国文化的影响，泰中两国毕竟是不同国家，在法律文化习俗等方面都有很大的不同，比如泰国是英美法系国家，中国是大陆法系国家，泰国处于热带，崇尚佛教，有独特的色情文化等，这些都与中国不同。在工作观念方面，泰国人比较放松散漫，而中国人比较认真，甚至工作比较急躁等。总之两国人民的价值观、心理意识、生活方式等都有不同。中国人非常讲辈分、重关系，无宗教信仰，有庸俗的酒桌文化等。因此，泰国人用汉语和与自己不同文化的中国人进行交流，要多了解中国文化，理解中国哲学，消除由于文化隔阂、误解而产生的冲突。总之，泰中员工的跨文化沟通的关键在于：对异文化的尊重、包容；不断地学习异文化，加深对其了解；通过不断的实践，进行改进、积累，加深对异文化的沉淀积累。因此，员工自身也应多学多用汉语并了解中国文化。

结 语

2010年中国—东盟成立之后，中泰之间的货物贸易快速上涨，有色金属及其制品的贸易额也大幅增长。目前，泰国有色金属进出口贸易最大的贸易伙伴是中国。泰国有色金属进出口贸易公司主要从中国进口铜、铝、锌、钼等有色金属，向中国出口铜、铝、金、银的贵重金属及其制品。为了与中国公司开展贸易业务，泰国有色金属贸易公司都会雇佣一些精通汉语和泰语的员工。这些员工不仅需要能用中文进行日常交流，还需要掌握有关有色金属贸易、投资相关的专业中文词汇，才能更好地和中国企业进行有效沟通，达成合作共识。从而，促进公司的经营发展，提供公司的获利能力。

商业汉语在有色金属贸易行业已经成为一个重要的商务语言，起到越来越重要的作用。为了探究泰国有色金属贸易行业的汉语应用状况，本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以泰国裕乃德有色金属贸易公司为案例进行调查研究，对该公司的5位员工进行访谈调查。调查结果显示，泰国有色金属贸易行业的商务汉语应用有四大特征：汉语在泰国商贸行业的应用越来越广泛，学习汉语的泰国生意人很多；汉语的表达非常灵活，并且不断进化，汉字的形音义都较难学习；中国社会文化、礼仪习俗等对汉语应用非常重要；汉语在有色金属贸易行业的应用很广，泰国裕乃德有色金属贸易公司等贸易公司开展了一系列的汉语学习活动以提高员工汉语水平。。

员工在汉语应用过程中遇到的问题可以分为两类：一是对中国社会文化、商务礼仪等了解不多，理解不深导致出现跨文化沟通障碍；二是汉语本就是一门比较难学的语言，语义灵活，对汉语掌握程度不够导致汉语应用困难。在企业内部的汉语学习和培训方面，主要存在三个方面的问题：一是汉语培训课程教材选取与内容设置不够合理，有待优化；二是汉语培训缺乏一个系统的长期性的培训规划；三是企业内部汉语培训，往往是由公司员工兼任，缺乏专门的汉语培训教师。

针对泰国有色金属贸易行业汉语应用方面出现的问题，本文提出了三点相应的对策建议：一是在政府层面，要加强泰国汉语水平的教育和商务汉语人才的培养；二是在企业层面，企业要提倡员工学习汉语，提供并加强商务汉语的培养；三是在员工自身层面，员工应花更多的时间和精力多学多用汉语并了解中国文化和礼仪习俗。

参考文献

- [1] 李晶, 赵润润, 田东明等. 我国大宗商品贸易条件的影响因素分析——以有色金属为例[J]. 现代商业, 2013 (36) : 99-101.
- [2] 罗剑宏, 林常青. 中国有色金属进出口贸易现状及对策研究[J]. 采矿技术, 2005 (04) : 9-11.
- [3] 佟丽仲. 中国与欧盟有色金属贸易特点分析[J]. 世界有色金属, 2013 (11) : 58-59.
- [4] 汪江. 有色贸企如何运用期货套保[J]. 中国有色金属, 2013 (12) : 68-69.
- [5] 管志安, 李春杰. 有色金属国际市场特点[J]. 云南冶金, 1993 (03) : 47-50.
- [6] 夏晓辉, 郑亚苏. 有色金属价格波动趋势及其原因[J]. 价格月刊, 2007 (12) : 25-27.
- [7] 张荆京. 有色金属价格波动趋势研究[J]. 有色矿冶, 2013 (04) : 59-61.
- [8] 杨慧娟. 浅析汉语商业广告语中的语用现象[J]. 科学之友, 2010(03):135-136.
- [9] 吴海燕. 商务汉语词汇研究[D]. 中央民族大学, 2012.
- [10] 孙园园. 试析文化差异与商务谈判[J]. 中国市场, 2008(05):138-139.
- [11] 邹珍翠. 在沪部分外企外籍商务人士学习与使用汉语情况调查报告[D]. 上海外国语大学, 2013
- [12] 杜元海. 从 Alibaba.com 浅析商务英语在国际电子商务中的应用与实践[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2009(08):202-204.
- [13] 胡茵芄. 对外贸易过程中商务英语的应用技巧分析[J]. 中国商贸, 2015(08):83-85.
- [14] 缪舒莹. 对外贸易过程中商务英语的应用技巧分析[J]. 商场现代化, 2015(24):9-10.
- [15] 郭永卫. 国际贸易活动中的商务英语应用分析[J]. 中国商贸, 2012(34):235-236.
- [16] SAELIM KANCHANA 林灿婵. 中泰常用贸易合同文本图式结构研究[D]. 中央民族大学, 2013.
- [17] Bhatcharabhorn Wimonsarawong 陈梦瑶. 中泰贸易发展现状及前景分析[D]. 吉林大学, 2014.
- [18] Keorite M, Moubarak M. The impacts of China's FDI on employment in Thailand's industrial sector: A dynamic VAR (vector auto regression) approach[J]. Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies, 2016, 9(1): 60-84.

[19]Liu Y, Jayanthakumaran K. People's Republic of China (PRC): Thailand Economic Relationship After Signing of Free Trade Agreement in 2005[M]//Chinese Global Production Networks in ASEAN. Springer International Publishing, 2016: 77-95.

[20]泰国海关网址：<http://www.customs.go.th/wps/wcm/jsp/home/index.jsp>

[21]泰国商务部网站：<http://www.moc.go.th/index.php/home.html>



致谢

时间过得真快，我的这篇论文已接近尾声，我的大学生活也快要结束了，在华侨崇圣大学读书有时候过得很困难，但有时候也过得很美好，对我来说在华侨崇圣大学上学，是一个非常难忘的机会。

在论文完成之际，首先我非常感谢我的指导老师李严锋老师，李严锋老师耐心地照顾我，给了我许多宝贵的意见，提出严格的要求，使我顺利地完成这篇论文，既增长了许多知识，在此谨向李老师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。

另外，我也非常感谢华侨崇圣大学和所有老师，在大学生活中对我耐心教育，让我得到了很多的知识与经验，给我一个难忘的大学日子。

此外，我也非常家人和朋友，你们给我无数的帮助，当我心情无法平静或遇到问题时，你们的鼓励和支持让我可以克服各种各样的困难。

最后，衷心的感谢评阅论文和参加答辩的各位老师。

文锦瑜

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสุธันธ์ชนก กนกนิตย์อนันต์ (文锦瑜)
วัน เดือน ปีเกิด	26 มีนาคม 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน	38/2-3 ซอยเทียนทะเล30 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ฮว่าหนานหลี่กง ณ เมืองกวางเจา มณฑลกวางตุ้ง ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อธุรกิจ)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558 - 2559 ที่ปรึกษาคณะกรรมการปฏิรูปกิจการตำรวจ เพื่อพัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวน
พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายการตลาดภายในประเทศ บริษัท ไทยพิพัฒน์ อิมพอร์ต จำกัด
พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร บริษัท ทีพีเอ็นโกลบอล บิสซิเนส จำกัด