



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาภาษาจีนธุรกิจในการประยุกต์ใช้กับโลจิสติกส์ในประเทศไทย

: กรณีศึกษา บริษัท สยาม 928 อินเตอร์เทรด (ไทยแลนด์) จำกัด

A STUDY ON BUSINESS CHINESE LANGUAGE FOR THAILAND'S

LOGISTICS ENTERPRISES : A CASE STUDY OF SIAM 928

INTERNATIONAL TRADE (THAILAND)

泰国物流企业商务汉语应用访谈研究

——以暹罗 928 国际贸易（泰国）

มนทยา จงชัยเดชาวงศ์
(黄美兰)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาภาษาจีนธุรกิจในการประยุกต์ใช้กับโลจิสติกส์ในประเทศไทย

: กรณีศึกษา บริษัท สยาม 928 อินเตอร์เทรด (ไทยแลนด์) จำกัด

A STUDY ON BUSINESS CHINESE LANGUAGE FOR THAILAND'S LOGISTICS
ENTERPRISES : A CASE STUDY OF SIAM 928 INTERNATIONAL TRADE (THAILAND)

泰国物流企业商务汉语应用访谈研究

——以暹罗 928 国际贸易 (泰国)

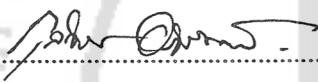
มณฑยา จงชัยเดชวงค์ (黄美兰)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

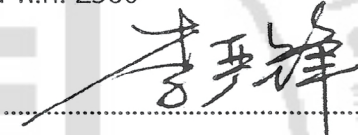
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2560



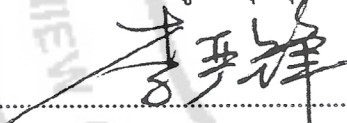
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วณิช

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



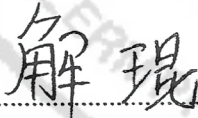
Prof. Dr. Li Yan Feng

อาจารย์ที่ปรึกษา



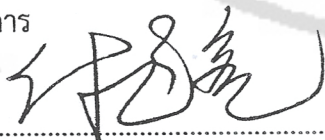
Prof. Dr. Li Yan Feng

กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fu Feiliang

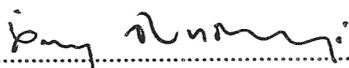
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทโรยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาภาษาจีนธุรกิจในการประยุกต์ใช้กับโลจิสติกส์ในประเทศไทย

: กรณีศึกษา บริษัท สยาม 928 อินเทอร์เน็ต (ไทยแลนด์) จำกัด

มณฑล จงชยเดหวงศ์ 586057

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ LI YAN FENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในสังคมตอนนี้การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การแสวงหาความรู้ และการประกอบอาชีพ ปัจจุบันสาธารณรัฐประชาชนจีนมีบทบาทสูง ในการพัฒนาเศรษฐกิจ ในภูมิภาคอาเซียนและในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกและมีแนวโน้มที่จะขยายบทบาทในประชาคมโลกอย่างต่อเนื่อง ภาษาจีนจึงนับเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญอีกภาษาหนึ่ง

การวิจัยครั้งนี้ เป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคคลในองค์กรโลจิสติกส์ในประเทศไทยที่มีการสื่อสารติดต่อไปยังประเทศจีน โดยบุคลากรคนไทย กรณีศึกษาจาก บริษัทสยาม 928 อินเทอร์เน็ต (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทโลจิสติกส์ที่มีการนำเข้าส่งออกสินค้าจากประเทศจีนเข้ามาในประเทศไทยและจากประเทศไทยออกไปประเทศจีน ซึ่งเป็นกรณีศึกษาตัวอย่างที่ดีมาก เพราะในบริษัทนี้มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในภาษาจีนไม่เพียงพอต่อความต้องการ และใช้ในองค์กรต้องการใช้การสื่อสารธุรกิจภาษาจีนจำนวนมาก แต่บุคลากรไม่สามารถทำงานให้บริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นภาษาจีนเฉพาะทางเลยเป็นอุปสรรคที่พบในหลายธุรกิจจำนวนมาก ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในไทยและในจีน

คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทที่มีการใช้ภาษาจีนเกี่ยวกับโลจิสติกส์ หลังจากที่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ทางบริษัทได้มีการอบรมสอนภาษาจีนและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องภาษาจีน วัฒนธรรมจีนแก่คนในองค์กร ซึ่งช่วยแก้ปัญหาในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: สยาม 928 อินเทอร์เน็ต (ไทยแลนด์) จำกัด โลจิสติกส์ สัมภาษณ์

**A STUDY ON BUSINESS CHINESE LANGUAGE FOR THAILAND'S LOGISTICS
ENTERPRISES : A CASE STUDY OF SIAM 928
INTERNATIONAL TRADE (THAILAND)**

MONTHAYA CHONGCHAIDEJWONG 586057

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

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

ABSTRACT

In recent years, Thailand and China's bilateral trade in goods is increasing. Language and cultural factors are also a major obstacle to economic and trade cooperation between China and Thailand. In order to explore the situation of Chinese language application in Thailand's foreign trade logistics industry, this paper investigates the application of Chinese language in Siam 928 International Trade (Thailand) Company, discusses the difficulties encountered by the company in business using Chinese business, and puts forward the countermeasures to solve the difficulties. The

The results show that there are four characteristics of business application in Thai business: business Chinese in Thailand foreign trade logistics industry is widely used, more and more Thai people learn Chinese; Chinese Thai foreign trade logistics industry language is very high, the application prospects are very good, many Foreign trade logistics enterprises in the internal staff of Chinese teaching and training. The problems of business application in Thai business are mainly manifested in two aspects: First, the lack of understanding of Chinese culture, understanding is not deep, and then there are barriers to Chinese communication. Finally, in view of the problem of Chinese application in foreign trade logistics industry in Thailand, this paper puts forward three countermeasures: First, the government should improve the penetration rate of Chinese in Thailand and support the training of Chinese talents in trade logistics industry. Second, Business Chinese knowledge and skills training; third is the Chinese talent to strengthen the education and training of Chinese culture.

Keywords: Siam 928 International Trading (Thailand) Company, Interview, Trade logistics industry, Chinese language application

泰国物流企业商务汉语应用访谈研究 ——以暹罗 928 国际贸易（泰国）

黄美兰 586057

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋 博士 教授

摘要

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加。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。为了探究泰国外贸物流行业汉语应用状况，本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的汉语应用状况进行了调查，探讨了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。

调查结果显示，泰国商务汉语应用有四大特点：商务汉语在泰国外贸物流行业应用非常广泛，越来越多的泰国人学习汉语；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；汉语的泰国外贸物流业的语言地位很高，应用前景很好，很多外贸物流企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国商务汉语应用存在的问题主要表现在两个方面：一是对中国文化了解不足，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，贸易相关的专业术语更不容易掌握。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。

最后，针对泰国外贸物流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：一是政府要提高泰国汉语普及率，支持贸易物流业的汉语人才培养；二是企业内部要进一步加强商务汉语知识和技能的培训；三是对汉语人才加强中国文化的教育和培养。

关键词：暹罗 928 国际贸易（泰国）公司；贸易物流业；汉语应用；访谈

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
一、 选题的背景和意义	1
二、 与论文选题有关的国内外研究综述	2
三、 关于商务汉语应用与实践方面的研究	3
第一章 中泰贸易物流业发展状况	5
第一节 关于中泰贸易物流业发展状况方面的研究	5
第二节 主要研究的内容	6
第二章 暹罗 928 国际贸易物流(泰国)公司的基本状况	8
第一节 中泰贸易物流业发展状况	8
第二节 暹罗 928 国际贸易(泰国)公司经营概况	10
第三节 暹罗 928 国际贸易(泰国)公司外部竞争环境	12
第三章 暹罗 928 国际贸易(泰国)公司员工汉语应用状况访谈分析	13
第一节 访谈方案设计与实施	13
第二节 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析	14
第三节 泰国公司商务汉语应用的特点和问题	32
一、泰国商务汉语应用的特点	32
二、泰国商务汉语应用存在的问题	33
第四章 暹罗 928 国际贸易(泰国)公司提高商务汉语应用的对策建议	35
第一节 泰国政府提高泰国汉语应用水平的策略	35
一、加强商务汉语知识和技能的培训	35
二、对汉语人才加强中国文化教育与培养	36
结 语	37
参考文献	38
致 谢	40
ประวัติผู้เขียน	41

表格目录

表 2-1	2013-2016 年暹罗 928 国际贸易泰国公司的经营业绩	11
表 3-1	被采访员工的基本资料	13
表 3-2	工作职责及汉语应用状况访谈要点	16
表 3-3	员工们使用汉语频率及场合状况访谈内容	19
表 3-4	员工们在使用汉语时学到的知识和经验	23
表 3-5	员工们对汉语在外贸物流行业地位的看法与评价	26



图表目录

图 1-1	论文研究框架	7
图 2-1	1989—2015 年中泰双边货物进出口贸易额	9



绪论

一、 选题的背景和意义

以中国为首东亚是世界经济贸易最活跃的地区，经济增长非常强劲。泰中两国之间的经贸往来是东亚经济圈的重要的一部分。早在中国明清时期，泰中两国就开始了经济文化的交流与合作。2005 年，中国泰国之间签订了双边自由贸易协定，2010 年中国——东盟自由贸易区（China-ASEAN Free Trade Area, CAFTA）成立，这一系列的促进两国之间经贸往来的自由贸易协定大大提高了两国的经济贸易关联度。根据泰国海关的统计，泰中两国的货物贸易总额为 648 亿美元。中国已经成为泰国第二大出口市场和第一大进口来源地。泰国向中国出口的产品主要是初级产品，比如天然橡胶、大米、水果、以及塑料粒等初级制成品等，从中国进口的商品主要是手机、电脑、机械等机电产品以及纺织化工类产品。两国之间的商品有很显著的互补特性。

贸易的发展大大促进了泰中双边物流的需求。目前泰中两国有非常发达的物流路线，包括海运物流、陆运物流、空运物流以及多式联运。其中海上物流运输是主流物流运输方式。泰国东南部临太平洋，西南临印度洋，有漫长的海岸线，因此，泰国有 40 多个港口，其中国际港口达 21 个，比如曼谷（BANGKOK）、林查班（LEAM CHABANG）、拉格拉邦（LAT KRABANG）、宋卡（SONGKHLA）都是很著名的港口。泰国众多优质的港口为泰国海上货运提供了天然的优势条件。而中国广州、广西、上海、青岛、天津等城市不仅具有强大的工业能力，还具有超大型的港口，能够很方便的将制成品通过海上运输到泰国等东南亚国家。

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。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。论文选题的主要来源是泰国贸易物流企业与中国进行进出口的贸易时应用商务汉语的状况。

本文设计了有关商务汉语应用的访谈问题，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司成立于 2012 年，总共有员工 28 人，其中在泰国的员工为 12 人，在中国广州的员工有 16 人。公司主要经营业务主要包括换汇、提供仓储运输、订柜、为客户往返中泰两地预订船票、机票、酒店等，以及作为中介为中泰两国的企业介绍业务，牵线搭桥。本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）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。

本文选题的目的

（1）本文有助于分析暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司汉语应用中存在的问题，并提出解决的方法。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司精通中泰两国语言的员工很少，只有 3 人，而需要使用汉语沟通的业务很多，不通汉语使得该公司与中国企业交流中遇到很多语言障碍，很多业务不能有效开展。泰中两国企业在对方市场上经常会因语言问题，而错失机遇，增加麻烦等，这是不利于双边合作的，不利于双边顺利进行经贸往来。本文以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为例进行调研，对该公司的员工进行调查，分析贸易物流公司员工使用商务汉语的状况，以及遇到的汉语交流障碍，并提出解决的应对措施。

（2）本文的研究可以为泰国其他贸易同时提高商务汉语应用水平，进而更加高效地开展中泰之间的贸易业务，提供样本经验。本文的研究结果能将暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司提高汉语应用状况的研究扩大到其他诸多泰国贸易企业，有助于消除泰中两国企业之间的语言交流障碍，提高商务汉语的交流效率，从而促进泰中双边更加高效的商业往来，加强泰国与中国之间的经贸关系，促进泰国与中国之间的经贸发展。

二、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的研究。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

陈梦瑶在（2014）发表了硕士论文《中泰贸易发展现状及前景分析》^①。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。

郑佩君（2012）发表了硕士论文《粤泰物流业发展对双边经贸影响的研究》^②。国际物流是链接国际经济货物贸易的纽带，中国广东与泰国之间的国际物流业的发展是促进双边贸易发展的重要因素。作者首先分析了粤泰物流业发展状况，然后应用 Logistic 模型分析了物流业对双边贸易发展的影响。研究表明，粤泰物流业的发展对广东泰国之间的货物贸易规模的增加具有显著的促进作用。据此，双方可以加强基础设施投资，推动粤泰物流接轨与合作，以及探索双边一体化物流体系的建立。

李蕾在《国际税收》2015年第11期发表了《促进中泰跨国物流的税收政策研析》云南财经大学^③。作者认为中泰两国在跨国物流的税率、所得税税制存在差异，影响两国国际物流以及国际贸易的发展。加强两国之间的国际税制协调能有效促进双边物流和贸易的发展。

三、关于商务汉语应用与实践方面的研究

周婕在2015年发表了硕士论文《商务汉语口语任务型教学法的实践与研究》中国内蒙古师范大学汉语国际教育专业^④。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

^① Bhatcharabhorn Wimonsarawong. (2014)中泰贸易发展现状及前景分析[D]. 吉林大学,

^② Triamtananan Wimonwan 郑佩君 2012. 粤泰物流业发展对双边经贸影响的研究[D]. 华南理工大学,

^③李蕾. 2015 促进中泰跨国物流的税收政策研析[J]. 国际税收, (11):22-25.

^④周婕. 2015. “商务汉语口语”任务型教学法的实践与研究[D]. 内蒙古师范大学,

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。

陈美玉也在 2013 年发表了名为《泰国宋卡王子大学普吉校区商务汉语教材研究》的硕士论文中国重庆大学汉语国际教育专业^①。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。

林灿婵在 2013 年发表了硕士论文《中泰常用贸易合同文本图式结构研究》中国中央民族大学^②。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。

^①陈美玉. 2013.泰国宋卡王子大学普吉校区商务汉语教材研究[D]. 重庆师范大学,

^② SAELIM KANCHANA 林灿婵. 2013.中泰常用贸易合同文本图式结构研究[D]. 中央民族大学,

第一章 中泰贸易物流业发展状况

第一节 关于中泰贸易物流业发展状况方面的研究

CHAIPAT CHAINIRAMAI (2011) 在对贸易和物流之间关系研究的基础之上, 详细的分析了中泰双边贸易货物的种类、数量、特点以及发展趋势等, 从而间接的体现出对物流能力的需求以及发展趋势^①。郑玉如 (2016) 选取泰国寰宇米业有限公司为研究对象, 通过 SWOT 分析, 对其边贸物流运输的优势, 劣势, 机会, 威胁做一个系统的分析, 并基于 AHP 分析方法通过对寰宇米业有限公司的运输路线进行分析, 找出适合寰宇米业有限公司边贸物流运输的最优路线, 最后对泰国寰宇米业有限公司边贸物流的发展提出政策性的建议。黄雪贞 (2012) ^②考察 CAFTA 和 GMS 对中泰贸易未来发展的影响。采用区域经济一体化理论来分析 CAFTA 与 GMS 的形式与特征, 通过贸易数据来估算中泰两国在加入 CAFTA 和 GMS 前后的贸易发展与正、负面影响, 研究结果表明 CAFTA 和 GMS 对中泰贸易的增长具有驱动作用和正面影响。夏文强 (2012) ^③通过大量数据收集及市场调查, 建立科学实用简单的数据模型, 为中泰大米贸易商提供最优的运输路线选择。许柯鑫 (2012) ^④研究了广西与泰国货物贸易物流通道的发展现状和存在的问题, 得出最优的货物贸易通道是南曼通道, 并提出促进广西与泰国货物贸易通道便利化对策措施的建议。高美玲, 卫泽 (2016) ^⑤提出了接制约着中泰双方贸易关系的进一步深化的各种问题。侯翔来 (2014) ^⑥根据国际贸易物流公司现实状况和特点, 以云南国际货运物流业为例, 研究了该行业的发展历史及现状, 以及存在的问题。此外, 他还运用 SWOT 分析法对公司的优劣势、外部机遇和威胁等方面进行了分析, 为该公司提出了有益的发展战略, 以及具体的对策和建议。陈明舒 (2007) ^⑦在其硕士学位论文中, 回顾了中国国际货运物流行业的发展历史、现状, 以及未来发展趋势, 并根据相关理论, 以 CI 国际货运公司为例, 分析了该公司内部和外部

^①郑玉如. 2016.泰国寰宇米业有限公司出口物流的存在问题及对策分析[D]. 云南师范大学,

^②黄雪贞. 2012(9):223-224CAFTA 和 GMS 对中泰贸易的影响以及未来发展策略[J].中国商论,.

^③夏文强. 2012.中泰大米物流路径选择研究[D]. 昆明理工大学,

^④许柯鑫. 2012.广西与泰国货物贸易物流通道研究[D]. 广西大学,

^⑤高美玲, 2016(11):00286-00286.卫泽. 中泰贸易中存在的问题[J]. 经济

^⑥侯翔来. 2014.云南安通国际货运代理公司发展战略研究[D]. 昆明理工大学,

^⑦陈明舒. 2007.CI 国际货运代理公司的发展战略研究[D]. 天津大学,

的竞争环境，由点及面，分析了公司面临的政治、经济、技术、文化等问题，并利用 Michael Porter 的五种竞争模式进行分析，并提出该公司可以在保持现有市场和产品的基础上，不断发展的高附加值新产品和服务，利用差异化产品战略继续争夺新的市场。

总结评述

综述所述，目前有不少学者对泰国与中国双边经贸发展状况以及商务汉语应用与实践进行了相关研究。这些研究指出了中泰经贸规模巨大的现实，以及未来进一步发展的巨大潜力。商务汉语在促进泰中双边经贸交流与合作上发挥了重要作用。这些研究为本论文的研究提供了进一步研究的基础，提供了不少研究资料。本论文的研究是在这些研究的基础上，主要以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为例进行调研，研究物流贸易企业在应用商务汉语对开展中泰贸易业务中的状况、遇到的问题，并为泰国外贸物流企业提高商务汉语应用效率

第二节 主要研究的内容

本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工使用汉语的情况进行调查。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司贸易公司成立于 2012 年，总共有员工 28 人，其中在泰国的员工为 12 人，在中国广州的员工有 16 人。公司主要经营业务主要包括换汇、提供仓储运输、订柜、为客户往返中泰两地预订船票、机票、酒店等，以及作为中介为中泰两国的企业介绍业务，牵线搭桥。本文基于暹罗 928 国际贸易（泰国）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包括以下两个方面：

（1）分析泰中两国进出口贸易状况，以及贸易物流业发展状况。

（2）通过调查问卷对暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他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。

一、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暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的员工汉语应用状况进行调查、统计和分析，研究泰国贸易物流其他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) 泰中双边贸易物流发展状况调查与分析；
- (2) 泰国贸易物流其他企业员工的商务汉语应用状况调查与分析；
- (3) 如何提高商务汉语在泰中经济贸易交往中的沟通效率？

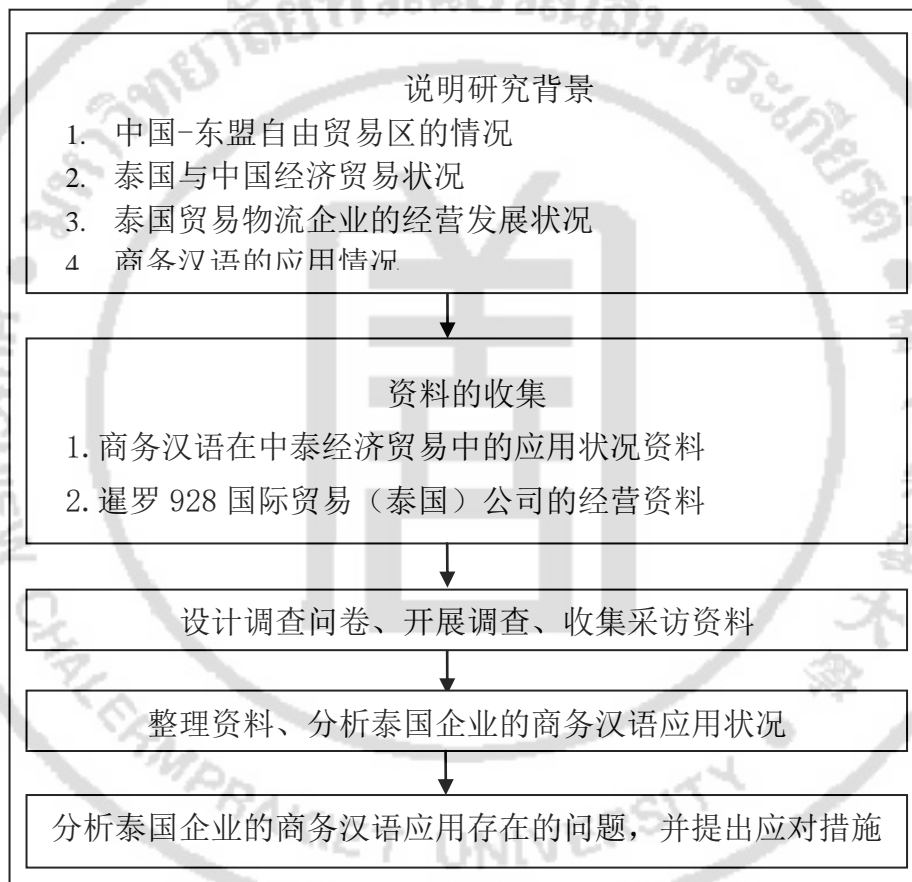


图 1-1 论文研究框架

本文使用的研究方法主要包括文献研究法、问卷调查法和归纳法。

(1) 文献法。本文从泰国商务部网站、统计局网站以及相关的文献中收集泰中两国之间的贸易资料，根据所掌握的资料分析泰中双边贸易状况。

(2) 访谈法。本文根据研究目的，设计出来访谈问卷对暹罗 928 国际贸易（泰国）公司员工的汉语应用状况进行访谈调查、并进行分析。该方法可以收集到泰国贸易物流企业应用商业汉语的第一手数据，是本文研究的基础资料。

(3) 归纳法。本文在统计分析的基础上，归纳总结出泰国贸易物流企业应用商务汉语时出现的困难和问题，并提出应对的建议。

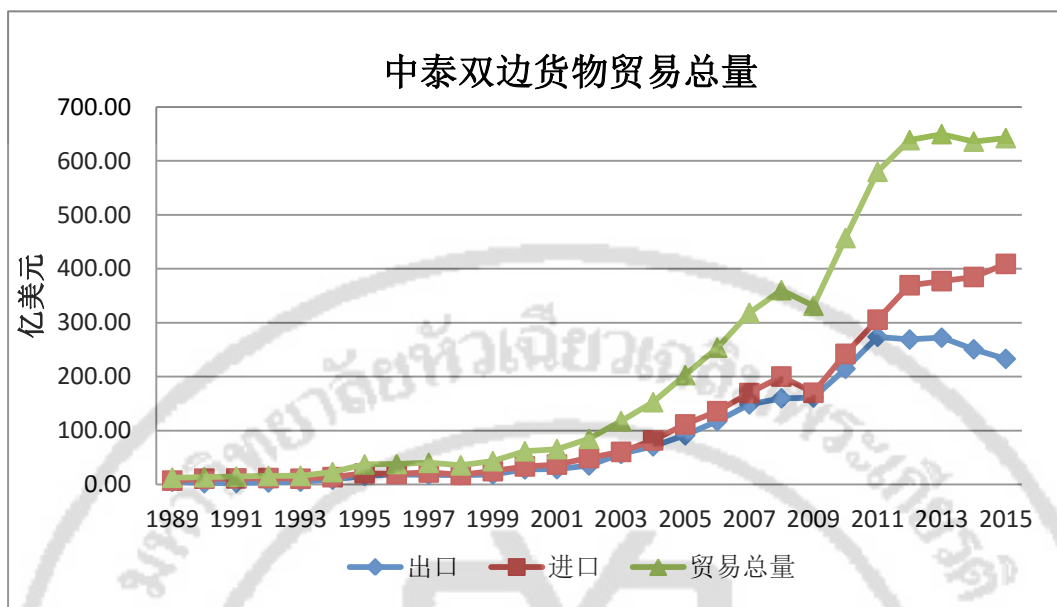
第二章 暹罗 928 国际贸易物流(泰国)公司的基本状况

第一节 中泰贸易物流业发展状况

中泰两国的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,中国与泰国之间的贸易往来、投资互动和经济合作更加密切。据统计,中泰双边货物贸易额在 1975 年仅为 2500 万美元,但在 2014 年达到了 726 亿美元,2015 年略有下降,为 648 亿美元^①。图 2-1 列出了 1989-2015 年中国—泰国双边货物贸易金额。从图中我们可以很清楚地看出,在 1989-2001 年,中泰两国货物贸易量处于较低的水平,增长也较慢,在 2001 年两国双边货物贸易总额为 66 亿美元。但是 2001 年,中国加入世界贸易组织之后,两国双边货物贸易总量快速增长,到 2007 年,双边货物贸易总额达到 318 亿美元。2008 年的全球金融危机,对中泰双边货物贸易有显著的影响,两国双边贸易额有所下降,但是自 2009 年之后又恢复快速增长,在 2013 年达到最高峰,为 650 亿美元。近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加,中国在 2014 年已经超越日本,成为了泰国的第一大贸易伙伴^②。中国是土地面积世界第三经济体量仅次于美国的拥有 13.6 亿人口的国家,与泰国同属东亚,隔海相望。中泰两国之间经贸合作物流便利,外贸的快速发展带动了双方经济的共同繁荣。

① 探玛西. 中泰双边贸易额 40 年激增近 3000 倍[N]. 泰国世界日报, 2015-07-25. 网址:
<http://songkhla.mofcom.gov.cn/article/jmxw/201507/20150701063341.shtml>

② 中国首度成为泰国最大贸易伙伴,
http://www.caexpo.org/html/2014/zimaoqudongtai_0306/203053.html (2014-03-06)



数据来源：联合国贸易数据库，网址：<https://comtrade.un.org/data/>

图 2-1 1989—2015 年中泰双边货物进出口贸易额 (单位: 美元)

贸易的发展大大促进了泰中双边物流的需求。泰国位于中南半岛中部，濒临印度洋和太平洋，有得天独厚的地理位置，和全长 2705 公里的海岸线，造就了很多天然海港，诸多优势使得泰国海运物流比较发达。此外，泰国在空运、货运以及铁路运输还略有不足。整体而言，泰国物流系统还处于发展中，使得泰国物流成本较高。目前泰中两国有非常发达的物流路线，包括海运物流、陆运物流、空运物流以及多式联运。其中海上物流运输是主流物流运输方式。泰国东南部临太平洋，西南临印度洋，有漫长的海岸线，因此，泰国有 40 多个港口，其中国际港口达 21 个，比如曼谷、林查班、拉格拉邦、宋卡 都是很著名的港口。泰国众多优质的港口为泰国海上货运提供了天然的优势条件。而中国广州、广西、上海、青岛、天津等城市不仅具有强大的工业能力，还具有超大型的港口，能够很方便的将制成品通过海上运输到泰国等东南亚国家。但是，泰国落后的基础设施仍然对泰国贸易物流业有很多的制约。据泰国报纸《曼谷邮报》2011 年 8 月 5 日报道，泰国物流业在战略发展方面曾一度消停。同越南、菲律宾、老挝等亚洲邻国一样，经营理念落后，管理机制不畅，基础设施落后以及物流传统成本牵制诸多因素都对泰国物流业得发展产生了一系列的消极影响。据统计，2010 年泰国物流成本高达当年全国 GDP 的 17.8%，远高于新加坡的 8%和马来西亚的 13%^①。

① 泰国物流业走向 AEC,

<http://www.mofcom.gov.cn/aarticle/i/jyjl/j/201212/20121208497432.html> (2012-12-25)

除了交通和仓储基础硬件设施不齐全外,在与邻国的沟通交流以及信息共享方面,其相关领域还有待提高。近年来泰国政府也极力重视物流的发展,2012年至2016年,泰国政府相继投资入了750亿美元发展物流业^①;从泰国经老挝与云南相连的高铁也已经建成通车,第二清盛码头的建成运营也使得中泰水陆贸易更加便利。未来,泰国将从降低进出口手续费,降低货运车费、降低产地证明手续费以及码头手续费等方面进一步降低物流成本,提高出口业务能力,推动泰国物流发展。

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 暹罗 928 国际贸易（泰国）公司经营概况

暹罗 928 国际贸易（泰国）公司是泰国一家国际贸易公司,成立于2012年,在泰国曼谷和中国广州都有营业场所。目前,暹罗 928 国际贸易（泰国）公司拥有大物流货车三辆,员工25名,其中有5名在中国广州主要负责公司在广州的业务办理,另外20名在泰国曼谷,驻扎在曼谷的营业场所。2016年,暹罗 928 国际贸易（泰国）公司实现总营业收入在324.4万元左右,净利润达到51.9万元。表2-1列出了2013-2016年暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的经营业绩,从

① 泰国精选六大领域来滇推介, <http://news.cntv.cn/20120212/101175.shtml> (2012-02-12)

表中可以看出，2013年暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的营业总收入为 256.2 万元，到 2016 年增长到 324.4 万元，增长了 30%。就净利润而言，2013-2016 年，公司的净利润也不断上涨，这三年的净利润分别增长了 12%、8%和 15%。

表 2-1 2013-2016 年暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的经营业绩（单位：万元）

年份	营业总收入	营业总成本	营业利润	所得税	净利润	净利润增长率
2013	256.2	153.7	46.1	9.2	36.9	——
2014	272.8	163.7	51.8	10.4	41.5	12%
2015	295.8	177.5	56.2	11.2	45.0	8%
2016	324.4	194.6	64.9	13.0	51.9	15%

数据来源：暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的财务部门。

暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的主营业务包括中泰货物贸易、报关报检代理、货运物流代理、以及换汇、酒店预订、航班预订等业务。其中，中泰货物贸易的具体内容是，将泰国的丝绸、乳胶枕头、蛇油、水果、大米以及一些工艺品出口到中国，卖给中国广州的客户，并且帮助泰国的商人从广州进口布料、机械、塑料、建材以及其他工业制品，赚取其中的差价或者代理费。货物进出中泰两国的港口码头时需要报关报检，但是他们可能没有专门的外贸业务员，暹罗 928 国际贸易（泰国）公司可以为他们代为办理。货运物流代理是指，暹罗 928 国际贸易（泰国）公司帮助中泰两国的贸易商代为办理装运、投保等工作，使中泰两国的货物能够安全准时地到达对方指点的港口。此外，暹罗 928 国际贸易（泰国）公司还帮助中泰两国的客户办理换汇、酒店预订、行程规划与安排、航班预订等事项，从其中赚取一定的代理费或佣金。目前暹罗 928 国际贸易（泰国）公司业务规模还较小，主要业务还是在泰国，在中国的业务相对较少。公司的主要工作内容是帮助泰国的商人与中国进行国际贸易，办理换汇、订柜、预订航班、酒店等。

暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的主要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。在中国广州营业处的 5 名员工中，有两名是泰国过去的，懂汉语，其他三名是广州招聘的中国员工。但是该公司在泰国营业所的汉语人才很少，在泰国的 20 名员工中，只有公司的老板和笔者两个人懂汉语，能进行汉语听说读写，使用流利的汉语与中国客户进行交流沟通。因此很多外贸、物流以及国际代理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这两名懂汉语的员工来处理。以致暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的经营效率不能有效地提高，业务规模受到很大的限制。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，暹罗 928 国际贸易（泰国）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 暹罗 928 国际贸易（泰国）公司外部竞争环境

中泰双边的贸易的快速发展，催生了一大批贸易公司、货运代理公司等办理中国之间的国际贸易事务。近十多年来，泰国国内出现了各种大大小小的做中泰贸易、货运物流代理业务的企业，如表 2-1 所示。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司只是其中的一家，面临着剧烈的外部竞争。

在泰国的国际货运物流公司有德铁信可泰国公司、KWE 泰国公司、得斯威泰国公司、DHL 泰国公司。这几家公司的母公司是国际领先的综合物流服务供应商，是为全球国际贸易和工业产品交流提供海陆空运输和全部综合物流服务的集团公司。泰国子公司或分公司则主要做泰国与其他国家之间物流服务。泰国本土的大型贸易和物流公司有 K. H. B.（泰国）有限公司等，K. H. B.（泰国）有限公司是泰国曼谷的一家大型国际物流和国际贸易相结合的综合国际商业服务公司。公司专线以海运和空运货物往泰国，范围涵盖从单件物品到整柜货物的门到门服务，业务包括国际门到门货物运输、带客采购、代客订购、代办中国货物出口、代办泰国货物进口、以及船务、仓储和相关单证的代办，同时根据不同客户的不同需求提供多种个性化的服务。当然，泰国还有很多小型的物流代理公司，比如 KWE 泰国公司、泰国和平物流公司等。上述这些贸易和物流公司与暹罗 928 国际贸易（泰国）公司构成了直接的竞争。暹罗 928 国际贸易（泰国）公司要在有新进入者不断加入的公司中生存，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，以优质周到的物流服务赢得市场的青睐，持续提高盈利能力。

第三章 暹罗 928 国际贸易（泰国）公司员工汉语应用状况 访谈分析

第一节 访谈方案设计与实施

本文采用访谈的方法对暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的 7 名泰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学习状况的基础资料。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需求、员工在汉语应用中遇到的问题、公司为员工提高汉语应用水平所做的努力，以及员工们对汉语应用的展望等方面。本文的相关访谈调查实施时间主要集中在 2016 年 12 月 23 日至 2017 年 1 月 15 日，本文主要采访调查了暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的经理、外贸业务员、物流业务员、行政人员、翻译人员，一共 7 名员工。采访地点是暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的楼下的一个咖啡厅，在采访调查的时候，笔者一遍听被采访者陈述，一边认真做了笔录。

笔者采访的对象都来自暹罗 928 国际贸易（泰国）公司在泰国的业务部门，包括公司的经理、外贸业务员、物流业务员、行政人员、翻译人员，一共 7 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	泰国姓名 (化名)	中文名字 (化名)	性别	年龄	职位	工龄
员工 1	Monthaya	莫小姐	女	25	外贸业务员	0.5 年
员工 2	Wongwai	王小姐	女	27	物流业务员	1 年
员工 3	Khunrawee	胡先生	男	33	经理	5 年
员工 4	Phaserd	裴小姐	女	25	行政人员	3 年
员工 5	Huangmeilan	黄小姐	女	25	翻译人员	2 年
员工 6	Wong	王先生	男	27	外贸业务员	3 年
员工 7	Tiantian	田先生	男	25	物流业务员	2 年

第二节 泰国公司商务汉语应用状况调查结果及分析

为了调查研究商务汉语在中泰贸易以及两国货运物流中的应用状况,本文选取了暹罗 928 国际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。

(一) 您是工作职责和内容是? 您在工作中需要具备哪种汉语应用能力?

经理胡先生:我是暹罗 928 国际贸易(泰国)公司的经理,是整个公司的总负责人。我的工作内容很多,主要包括公司经营计划和目标的制定,公司的日常管理,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、笼统、繁杂。我和公司的翻译员黄小姐(Huangmeilan)是本公司精通汉语的两个。我觉得汉语对我现在的工作非常重要,发挥着巨大作用。我们公司的业务基本都是和中国有关,我们要帮泰国客户从中国进口商品到泰国来,或者出口泰国的商品到中国去。在工作过程中,经常要与中国那边的商人沟通,英语沟通比较麻烦,对方不能充分理解,这时汉语就是最好的沟通语言了,大家的距离一下子就拉近了,氛围轻松,沟通效率也高。另外涉及到在中国的展会安排、行程安排以及酒店预订,也往往使用汉语。

翻译人员黄小姐:我是暹罗 928 国际贸易(泰国)公司的的翻译员,主要工作是为公司领导和中国人谈判时做口头翻译,还有书面翻译工作。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。总之,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,但是我们对外贸物流类的公司非常重要。

外贸业务员莫小姐: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,虽然多数时候是用英文,但是有时候英文不能使对方听明白意思,汉语则语义明确,汉语交流起来更加方便。我还需要听懂中国商人说讲的汉语,比如他们对贸易商品的条件等。但是我的汉语水平不高,还在学习说汉语,以及使用汉语写贸易函电等。

外贸业务员王先生:我的工作职责包括阅读商务的文件、接待来访外国客户、向客户作产品介绍或讨论产品生产、交易磋商、协商合作以及函电交流以及办理货物物流运输等。我觉得汉语应用能力非常重要,尤其是听、说和读的能力。我

们和中国客户交谈时，中国客户大多不懂泰文，因此可以选择的语言有汉语和英文。我在泰国学习过一点简单的日常汉语但是还不够，在工作过程中往往会遇到很多麻烦。有时候还要请公司经理和翻译员来帮忙。

物流业务员王小姐：我的工作都是和货运物流相关。我主要的工作是开发物流服务的客户，和客户进行交易磋商，比如需要运输的物品的包装形式、价格、是否需要保险，以及订柜、安排物流运输的行程等一系列工作。我们面对的主要客户是泰国人，比如帮助泰国人将出口的货物运输到中国，需要使用汉语的时候不多，有时目的地的中国人联系需要使用汉语。

物流业务员田先生：我的工作内容与王小姐的一样。都是处理与货运物流相关的工作，比如接受物流订单，然后代为办理物流运输等。我们有一些业务是来自中国的客户，比如帮助中国客户将从中国出口的服装、电子产品、家具等运输到泰国的进口商手中。在处理这些物流运输的过程中，使用汉语会方便很多。但是我的汉语水平还是太低，需要提高。

行政人员裴小姐：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，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司几乎所有的业务都是中泰两国贸易及物流相关内容，因此，公司所有员工都多多少少需要接触到中国客户，需要懂些汉语来应付部分工作。公司的经理和翻译人员精通汉语，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，正是他们能够分别担任经理和翻译的先决条件。外贸业务员和物流业务员是基层工作人员，直接与客户打交道，其与客户之间沟通的顺畅状况，在一定程度上决定了业务的成功与否。他们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。

表 3-2 工作职责及汉语应用状况访谈要点

中文名字	职位	访谈要点
莫小姐	外贸业务员	我们处理的外贸业务时汉语非常重要；多数时候是用英文，但是有时候英文不能使对方听明白意思，汉语则语义明确，汉语交流起来更加方便；我的汉语水平不高，还在学习说汉语，以及使用汉语写贸易函电
王小姐	物流业务员	开发物流服务的客户，和客户进行交易磋商；帮助泰国人将出口的货物运输到中国，需要使用汉语的时候不多，有时目的地的中国人联系需要使用汉语。
胡先生	经理	精通汉语，汉语对我现在的工作非常重要，发挥着巨大作用；汉语是与中国伙伴沟通的最好语言
裴小姐	行政人员	有时会接触到的有些材料是中文撰写的，如果不断中文，就看不懂了。
黄小姐	翻译人员	做口头翻译和书面翻译工作；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，但是我们对外贸物流类的公司非常重要
王先生	外贸业务员	因为公司的很多贸易伙伴都是中国人，在阅读商务的文件、接待来访外国客户、向客户作产品介绍或讨论产品生产、交易磋商时都需要汉语；遇到汉语沟通障碍是，需要请公司经理和翻译员来帮忙
田先生	物流业务员	处理与货运物流相关的工作，比如接受物流订单，然后代为办理物流运输等；因为中国客户很多，在处理这些物流运输的过程中，使用汉语会方便很多。但是我的汉语水平还是太低，需要提高。

综合上述六位暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的员工采访回答，我们可以得出结论：以暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司为代表专注于经营泰中两国之间贸易物流业务的中小贸易物流企业，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。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，泰国专注于从事泰中两国之间的贸易物流业务的中小公司，在工作当时都或多或少地需要使用到商务汉语，因此，具备基本的汉语听说读写应用能力非常重要，也非常必要。

（二）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？

经理胡先生：我是暹罗 928 国际贸易（泰国）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。

翻译人员黄小姐：我是翻译泰-中与语翻译员，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。

外贸业务员莫小姐：我才来公司工作了半年，接触到的中国客户不多，使用汉语的频率也不高，工作语言大多是泰语和英语。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。

外贸业务员王先生：我负责外贸业务 3 年了，接触了很多中国客户，和客户交易磋商，以及维护客户时一般都用汉语进行，使用汉语的频率较高，比如包括阅读商务的文件、接待来访外国客户、向客户作产品介绍或讨论产品生产、交易磋商、协商合作以及函电交流以及办理货物物流运输等。每逢中国传统节日，我们也会用中文发祝福邮件给中国客户，有时寄出一些小礼物，上面用中文写了祝福语。

物流业务员王小姐：我使用汉语的频率不高，一个月才几次简单的汉语对话。我主要用汉语询问中国人是否收到从泰国运输过去的货物，用汉语向中国客户介绍物流服务的收费、流程等情况。

物流业务员田先生：我的工作内容与王小姐的一样，都是处理与货运物流相关的工作，比如接受物流订单，然后代为办理物流运输等，使用汉语的情况不多。当我们接到中国人的物流运输请求时，才可能用到汉语，比如帮助中国客户将从中国出口的服装、电子产品、家具等运输到泰国的进口商手中。在处理这些物流运输的过程中，使用汉语会向对方介绍物流服务的内容和范围，价格等。

行政人员裴小姐：我接触汉语或中文文件比较多，公司的物流服务、贸易的货物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。

表 3-3 员工们使用汉语频率及场合状况访谈内容

中文名字	职位	汉语应用频率及场合
莫小姐	外贸业务员	来公司工作了半年，接触到的中国客户不多，使用汉语的频率也不高，工作语言大多是泰语和英语
王小姐	物流业务员	使用汉语的频率不高，一个月才几次简单的汉语对话；偶尔需要用汉语向中国客户介绍物流服务的收费、流程等情况
胡先生	经理	大概每周都要和中国生意伙伴用汉语进行沟通交流；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；和中国客户一起用餐时，也用汉语聊天
裴小姐	行政人员	我接触汉语或中文文件比较多，公司的物流服务、贸易的货物都有用中文和泰文介绍，懂中文就很容易明白其意思
黄小姐	翻译人员	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
王先生	外贸业务员	负责外贸业务 3 年了，接触了很多中国客户，和客户交易磋商，以及维护客户时一般都用汉语进行，使用汉语的频率较高，比如阅读商务的文件、接待来访外国客户等。
田先生	物流业务员	使用汉语的情况不多，当我们接到中国人的物流运输请求时，才可能用到汉语。

从上述的采访内容，我们可以发现，汉语在暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司业务中经常要使用，应用汉语的情况主要包括四个方面：

- (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 and 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）和翻译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贸易物流业务，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。物流业务工作主要在泰国，接触的客户也多是泰国人，偶尔需要使用汉语，但是频率不高。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。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。

综合上述六位暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的员工采访回答，我们可以得出结论：汉语在暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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）和翻译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。其次，外贸业务岗位也较多使用汉语，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。物流业务工作也需要使用汉语，但是频率不高。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。汉语在与中国为交易对象的外贸、物流服务中是非常重要的，多多少少需要懂些汉语，懂的汉语越多，在工作过程中越轻松便利。对公司而言，精通汉语的员工是难得的人才，能为公司开拓中国市场，寻找中国客户、以及在中国办理各种业务起到非常大的作用。若公司的所有员工都能掌握汉语，能用汉语进行基本的对话和写作，则整个公司的经营效率会有很大的提高，业绩也会明显提高。

（三）在企业中或者是工作中，你积累了哪些知识以及经验？

经理胡先生：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，一般不能要债，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。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。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。

翻译人员黄小姐：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，可以将“我到时打电话联系他”说成“我到时电话他”，可以用“喜大普奔”表达愉快之情，“喜大普奔”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。通过微信、QQ、支付宝等中国软件和客户交流，称对方为“亲”。

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”“阁下”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。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。但是，当众人之面只给一群人中的某一个人赠礼是不合适的。因为受礼人会有受贿和受愚弄之感，而且会使没有受礼的人有受冷落和受轻视之感。这些知识和经验虽然比较琐碎，但是对和中国人交流是非常重要的。

外贸业务员莫小姐：我才来公司工作了半年，接触到的中国客户不多，学习汉语的时间不长，使用汉语的频率也不高，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。

外贸业务员王先生：我学习和使用汉语时的学到的知识和经验主要包括三个方面：一是汉字的声调只有四个，泰语有五个，在学习汉语时要注意汉语的声调

与泰语不同；二是汉语比较注重押韵，一些好听的中文歌曲、诗词都押韵；三是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；在酒桌上，首先要注意的是座次：总的来讲，座次是“尚左尊东”、“面朝大门为尊”；其次是点菜：如果时间允许，你应该等大多数客人到齐之后，将菜单供客人传阅，并请他们来点菜；用餐时要注意文明礼貌；在酒桌敬酒时，一定要站起来，双手举杯；可以多人敬一人，决不可一人敬多人。

物流业务员王小姐：我学习到汉语知识和经验主要就是，说话一定要客气，面带微笑，大家交流起来才比较愉快。

物流业务员田先生：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。初学者在使用汉字时可能会搞错。在说汉语时要注意发音，汉字发音有平舌和卷舌之分。

行政人员裴小姐：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。

表 3-4 员工们在使用汉语时学到的知识和经验

中文名字	职位	积累的知识与经验
莫小姐	外贸业务员	学习到的汉语知识和经验有限，在语法上，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
王小姐	物流业务员	我学习到汉语知识和经验主要就是，说话一定要客气，面带微笑，大家交流起来才比较愉快
胡先生	经理	中文是一种语义比较含蓄多变的语言，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
裴小姐	行政人员	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
黄小姐	翻译人员	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
王先生	外贸业务员	一是汉字的声调只有四个，泰语有五个；二是汉语比较注重押韵，一些好听的中文歌曲、诗词都押韵；三是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
田先生	物流业务员	汉字很灵活，有一字多意，一字多音的情况

从上述的采访内容，我们可以发现，汉语在暹罗 928 国际贸易物流（泰国）员工在工作过程中学习到的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。总结而言，公司员工学习到的知识和经验主要包括以下几个方面

(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，在送礼时有很多忌讳；

(5) 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；

(6) 汉字的声调只有四个，泰语有五个，汉语比较注重押韵；

(7) 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；

(8) 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；

(9) 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，汉语汉字与中国文化密切相关，在商务场合，用汉语和中国生意伙伴交流时，要尊重中国人文化、习俗和礼节。

(四) 你是如何看待商务汉语在外贸物流企业的地位？

经理胡先生：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。我们公司专注于中泰两国贸易物流业务，有很多中国生意伙伴，我们之间的在进行贸易协商、物流代理、以及换汇、船务、仓储和相关单证的代办等业务，除了使用英语之外，中文是最常用的语言。企业懂汉语的员工越多，越能获取中国客户，扩大服务市场。中文在外贸物流企业中同样具有重要地位。

翻译人员黄小姐：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。汉语在我们的对外工作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。

外贸业务员莫小姐、王先生：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。针

对泰国华人的贸易物流业务，以及针对中国人的外贸物流业务都可以使用汉语进行商务沟通。随着中国——东盟合作协议在实践层面上不断实现，中泰两国的经贸往来越来越多，中文已经成为泰国外贸物流企业的一个重要的对外沟通语言。

物流业务员王小姐、田先生：在如今中国主导东南亚经济发展的格局下，泰国经贸的第一大合作伙伴就是中国的背景下，汉语已经成为泰国对外贸易物流业常用的外语之一，其地位仅次于英语。在如我们暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司一样的专注于中泰外贸物流的泰国中小企业中，中文的地位与英语相当，甚至超过英语。

行政人员裴小姐：商务汉语在外贸物流企业的地位很高，很多泰国的外贸物流公司都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。泰国的对外物流业务很多来自中国，和中国人沟通，自然是汉语为佳。



表 3-5 员工们对汉语在外贸物流行业地位的看法与评价

中文名字	职位	对汉语在外贸物流行业地位的看法与评价
莫小姐	外贸业务员	中泰两国的经贸往来越来越多，中文已经成为泰国外贸物流企业的一个重要的对外沟通语言
王小姐	物流业务员	在如今中国主导东南亚经济发展的格局下，泰国经贸的第一大合作伙伴就是中国的背景下，汉语已经成为泰国对外贸易物流业常用的外语之一，其地位仅次于英语
胡先生	经理	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
裴小姐	行政人员	商务汉语在外贸物流企业的地位很高，很多泰国的外贸物流公司都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。泰国的对外物流业务很多来自中国，和中国人沟通，自然是汉语为佳
黄小姐	翻译人员	汉语在我们的对外工作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
王先生	外贸业务员	中泰两国的经贸往来越来越多，中文已经成为泰国外贸物流企业的一个重要的对外沟通语言
田先生	物流业务员	在如今中国主导东南亚经济发展的格局下，泰国经贸的第一大合作伙伴就是中国的背景下，汉语已经成为泰国对外贸易物流业常用的外语之一，其地位仅次于英语

从上面的采访调查可以看出，汉语在泰国商贸物流界具有很高的地位。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，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，在贸易物流行业更是如此。外贸物流业作为泰国的重要行业，吸纳了大量的就业人口。目前泰国从事与外贸物流业直接相关职业的人员多达 20 多万，解决了大量的闲散人口就业问题，促进社会安定和经济繁荣。泰国的外贸物流业汉语普及程度是非常高的，估计有超过 20% 的泰国外贸物流业从业人员能用汉语进行基本的对话交流。

综合上述六位暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的员工采访回答，我们可以得出结论：

- (1) 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；
- (2) 中文在外贸物流企业中同样具有重要地位，其地位之高仅次于英语；
- (3) 汉语不仅在外贸物流业具有重要地位，汉语也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；
- (4) 专注于中泰外贸物流的泰国中小企业中，中文的地位与英语相当，甚至超过英语。

（五）您在使用汉语从事商务活动时遇到了那些问题？

经理胡先生：在使用汉语从事商务活动时，主要遇到了两个问题：一是对中国传统文化了解不多，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。

翻译人员黄小姐：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。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。

外贸业务员莫小姐、王先生：没碰到什么大问题。主要还是听不懂说的太快

太复杂的汉语。当然，还有些问题是我们泰国人与中国的生活习惯不同所引起的。

物流业务员王小姐、田先生：我们接触的中国人不多，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。

行政人员裴小姐：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。

从上述的采访内容，我们可以看出，具体而言，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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；另外一个是中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。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。

（六）公司采取了那些措施提高员工的汉语水平？

经理胡先生：公司有很多需要使用汉语的外贸物流业务，但是精通汉语的人只有我和翻译员黄小姐，每天都很忙。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对公司员工进行汉语教学和培训。目前我们公司已经培训了 3 个月了。这种培训还要持续下去，使得所有的员工以及未来新来的员工都能用汉语进行商务交流。暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司采取的提高员工的汉语水平的措施主要包括这几个方面：

（1）公司翻译员黄小姐组织员工每周都学习英语，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手册，这些手册中有关于贸易物流汉语常用到的基础汉字、词语、短句等。在办公室的黑板上，我们也会写出每天要掌握的汉字、汉词等，员工在上班时都可以有意无意的学习到。

（4）如果学员在外面的汉语培训机构比如孔子学员等，参加系统的汉语培训，我们也会提供支助，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，比如每周都组织员工学习外贸物流业相关的汉语教学培训，由支助员工在双休日期间到汉语培训学校培训。

翻译人员黄小姐：公司员工的汉语学习和培训都是由我来负责的。除了胡经理说将的那些培训措施，我们还定期组织汉语沙龙，请中国朋友给我们讲讲中国的一些文化风俗；也组织一些汉语角活动，比如练习自我介绍、问候、打电话技巧、公司信息、邮件书写、商务旅行、通关、购物、换汇等汉语表达。

从上述的采访内容，我们可以看出，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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，主要有这几个措施：

- （1）公司翻译员黄小姐组织员工每周都学习英语，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手册，这些手册中有关于贸易物流汉语常用到的基础汉字、词语、短句等。在办公室的黑板上，我们也会写出每天要掌握的汉字、汉词等，员工在上班时都可以有意无意的学习到；
- （4）如果学员在外面的汉语培训机构比如孔子学员等，参加系统的汉语培训，我们也会提供支助，为员工报销 50%-80%的学费；
- （5）定期组织汉语沙龙，请中国朋友给我们讲讲中国的一些文化风俗；也组织一些汉语角活动。

总之，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司的汉语培训由公司的胡经理领导，由翻译员黄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。这些企业内部的汉语培训在泰国的外贸物流企业中比较常见，尤其是专门针对中国的外贸物流企业。

（七）公司提高员工商务汉语水平措施的效果如何？

经理胡先生：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。

翻译人员黄小姐：员工们的汉语水平提高很快，效果很好，我们都很满意。

外贸业务员莫小姐：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。我掌握了 3000 个基本汉字了，还掌握了很多与贸易物流业务相关的词汇、

短句等。能用汉语应付一些日常交流。

外贸业务员王先生：公司内部的汉语培训效果很好，对提高汉语水平很有帮助。

物流业务员王小姐：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。

物流业务员田先生：效果很好帮助很大，我现在的汉语水平有很大的提高，可以用比较流利汉语和中国客户沟通了。

行政人员裴小姐：有很明显的效果。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，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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。

（八）您对公司提高员工的商务汉语水平有哪些建议？

外贸业务员莫小姐：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。

外贸业务员王先生：多请一些中国人给我们讲讲汉语或中国文化，甚至多安排一些去中国的商务旅行。

物流业务员王小姐：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。

物流业务员田先生：可以在汉语学习的中期及末期，进行汉语测试，汉语学习好的，可以发些奖励，促进大家学习汉语。

行政人员裴小姐：可以请一个公司外部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，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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）多请中国人进行汉语或中国文化的交流，甚至多安排一些去中国的商务旅行；

(3) 将日常汉语与商务汉语相结合进行培训学习

(4) 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。

(九) 你如何看待未来汉语在泰国外贸物流企业中的应用趋势？

经理胡先生：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。汉语在专注于中泰两国贸易物流业务的企业中的应用会越来越多，越来越普及。

翻译人员黄小姐：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，尤其是从事泰国外贸物流行业的泰国人。汉语的应用前景非常广阔。

外贸业务员莫小姐：汉语在泰国外贸物流企业中的应用会越来越普及。

外贸业务员王先生：汉语在泰国外贸物流企业中的应用会越来越普及，能够给从业人员带来更高的收入。

物流业务员王小姐：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。针对泰国华人的贸易物流业务，以及针对中国人的外贸物流业务都可以使用汉语进行商务沟通。随着中国—东盟合作协议在实践层面上不断实现，中泰两国的经贸往来越来越多，中文已经成为泰国外贸物流企业的一个重要的对外沟通语言。

物流业务员田先生：在如今中国主导东南亚经济发展的格局下，泰国经贸的第一大合作伙伴就是中国的背景下，汉语已经成为泰国对外贸易物流业常用的外语之一，应用前景非常广阔。

行政人员裴小姐：商务汉语在外贸物流企业的地位很高，很多泰国的外贸物流公司都有中文翻译员、中文客服人员、中文业务员等。汉语在泰国外贸物流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，暹罗 928 国际贸易物流（泰国）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，汉语在专注于中泰两国贸易物流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，尤其是从事泰国外贸物流行业的泰国人，汉语应用前景非常广阔。

第三节 泰国公司商务汉语应用的特点和问题

本节根据上文对暹罗 928 国际贸易物流（泰国）公司员工的采访调查分析，总结出泰国外贸物流企业在商务汉语应用中的特征和问题。

一、泰国商务汉语应用的特点

商务汉语在泰国外贸物流行业应用非常广泛，越来越多的泰国人学习汉语。随着中国在 2001 年加入世贸之后，中国经济增长飞快，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。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。

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

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。

汉语的泰国外贸物流业的语言地位很高,应用前景很好,很多外贸物流企业在内部对员工进行汉语教学和培训。泰国外贸物流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贸易物流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,尤其是从事泰国外贸物流行业的泰国人,汉语应用前景非常广阔。

二、泰国商务汉语应用存在的问题

在汉语应用方面,泰国外贸物流行业主要存在两大方面不足,一是对中国文化了解不足,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。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。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。教材的选择是决定教学最终效果的关键因素。由于没有特别完善、适用的教材,在培训前期,都是由公司员工(翻译员)根据自己以前学习、工作的经验,搜集整理资料,编写汉语培训讲义。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。二是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。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。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 暹罗 928 国际贸易（泰国）公司提高商务汉语应用的对策建议

第一节 泰国政府提高泰国汉语应用水平的策略

泰国的外贸物流业产值占泰国 GDP 的比重达 14% 之多，吸纳了大量的劳动人口，但这些从事外贸物流业泰国人口，还有很大部分不懂汉语，没有接受过系统正规的汉语教育。因此为了提高泰国贸易物流业的发展水平，泰国政府有必要进一步强化国民的汉语教育，提高全民汉语水平。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。

一、加强商务汉语知识和技能的培训

随着中泰之间经贸往来进一步深化，为了进一步提高外贸物流企业的经营效率和经营业绩。作为直接受益方的主体——暹罗 928 国际贸易（泰国）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，泰国贸易物流企业应该增加对员工汉语培训方面的财力人力支持，加强员工们的汉语知识培训和汉语技能的培训。具体而言，可以从以下几出发：

（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）多请中国人进行汉语或中国文化的交流，甚至多安排一些去中国的商务旅行；

（3）将日常汉语与商务汉语相结合进行培训学习

（4）在汉语学习的中期及末期进行汉语测试，并进行奖励。这些措施都非常有针对性，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。

二、对汉语人才加强中国文化教育与培养

中国文化和汉语是紧密连在一起的，要想学好汉语，更好地与中国人交流，还需要多了解中国文化，多理解中国所崇尚的价值观和中国哲学。泰国虽然与中国邻近，也有一些相同的文化。但是，泰中两国毕竟是不同国家，由于其特定的自然环境、法律传统、历史进程、文化风俗、社会制度的不同，两国都形成了自己各具特色、丰富多彩的文化，同时也使得两国人民形成了不同的价值观、心理意识、生活方式等。中国人非常讲关系、讲究礼节、等级，有浓厚的酒桌文化，有各种崇拜和忌讳。泰国人要用汉语和与自己不同文化的中国进行交流，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。具体而言，在公司内部可以组织更多的中国文化讲座，让从事外贸物流行业的员工有机会多了解中国文化；开展中国文化研讨的沙龙，相互交流自己对中国文化的理解和认识；多阅读一些中国文化相关的书籍，比如蕴含中国文化及哲学的金庸武侠小说；多观看一些中国影视等。

结 语

近年来泰国与中国的双边货物贸易量日益增加，中国在 2014 年已经超越日本，成为了泰国的第一大贸易伙伴。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。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。

为了探究泰国外贸物流行业汉语应用状况，本文设计了有关商务汉语应用的访谈问卷，并以暹罗 928 国际贸易（泰国）公司为调研对象，对该公司员工的汉语应用情况进行调查。调查结果显示，泰国商务汉语应用有四大特征：商务汉语在泰国外贸物流行业应用非常广泛，越来越多的泰国人学习汉语；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；汉语的泰国外贸物流业的语言地位很高，应用前景很好，很多外贸物流企业在内部对员工进行汉语教学和培训。

泰国商务汉语应用存在的问题主要表现在两个方面：一是对中国文化了解不足，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。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。

针对泰国外贸物流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：一是政府要提高泰国汉语普及率，支持贸易物流业的汉语人才培养，二是企业内部要进一步加强商务汉语知识和技能的培训；三是对汉语人才加强中国文化的教育和培养。

参考文献

- [1] 李蕾. 促进中泰跨国物流的税收政策研析[J]. 国际税收, 2015(11):22-25.
- [2] 华晓晓. 基于任务的泰国大学商务汉语教学设计[D]. 山东大学, 2012.
- [3] Triamtananan Wimonwan 郑佩君. 粤泰物流业发展对双边经贸影响的研究[D]. 华南理工大学, 2012.
- [4] 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.
- [5] Bhattharabhorn Wimonarawong 陈梦瑶. 中泰贸易发展现状及前景分析[D]. 吉林大学, 2014.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] 尚鸿雁, 周晶, 何荣良, 等. 基于电子商务的中泰物流现状对比分析[J]. 物流技术, 2014(23):48-51.
- [9] 泰国海关网址: <http://www.customs.go.th/wps/wcm/jsp/home/index.jsp>
- [10] 泰国商务部网站: <http://www.moc.go.th/index.php/home.html>
- [11] CHAIPAT CHAINIRAMAI. “中泰”双边贸易与物流联动发展研究[D]. 华南理工大学, 2011.
- [12] 郑玉如. 泰国寰宇米业有限公司出口物流的存在问题及对策分析[D]. 云南师范大学, 2016.
- [13] 黄雪贞. CAFTA 和 GMS 对中泰贸易的影响以及未来发展策略[J]. 中国商论, 2012(9):223-224.
- [14] 夏文强. 中泰大米物流路径选择研究[D]. 昆明理工大学, 2012.
- [15] 许柯鑫. 广西与泰国货物贸易物流通道研究[D]. 广西大学, 2012.
- [16] 高美玲, 卫泽. 中泰贸易中存在的问题[J]. 经济, 2016(11):00286-00286.

- [17] 宋昊. 中一泰陆上运输物流的应用及发展[D]. 复旦大学, 2012.
- [18] 尚鸿雁, 周晶, 何荣良, 等. 基于电子商务的中泰物流现状对比分析[J]. 物流技术, 2014(23):48-51.
- [19] 金铭. 滇泰贸易中物流运输问题研究[D]. 云南财经大学, 2012.
- [20] 佚名. 中泰物流合作即将对接[J]. 中国物流与采购, 2010(16):12-12.
- [21] 郑国富. 中国一东盟自贸区“升级版”背景下中泰水果贸易发展的优化建议[J]. 创新, 2017, 11(1):49-58.
- [22] 佚名. 泰国商业部促加强中泰物流关系[J]. 物流时代, 2010:17-17.



致谢

时光荏苒，我的硕士生涯已接近尾声。这几年的时光既漫长又短暂，其中充满了酸甜苦辣，更有收获和成长。几年来，感谢陪我一起度过美好时光的每位尊敬的老师和亲爱的同学，正是你们的帮助，我才能克服困难，正是你们的指导，我才能解决疑惑，直到学业的顺利完成。

本人的学位论文是在我的恩师李严锋教授的殷切关怀和耐心指导下进行并完成的，衷心感谢我的恩师对我的谆谆教诲和悉心关怀。从题目的选择、框架的搭建，直至论文的最终完成，李教授都始终给予我耐心的指导和支持，我取得的每一点成绩都凝聚着恩师的汗水和心血。恩师开阔的视野、严谨的治学态度、精益求精的工作作风，深深地感染和激励着我，在此谨向李教授致以衷心的感谢和崇高的敬意。

感谢同门师弟师妹们与我一道分享他们青春的快乐！在此还要对所有师兄师姐们在平时开展相关工作中的支持和帮助一并表示感谢。感谢暹罗 928 国际贸易（泰国）公司的领导和员工为本文调查所提供的方便和协助，没有他们的帮助就没有这篇论文的顺利完成。

感谢泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2014 级硕士班的全体同学陪我一起走过这段人生难忘的历程！

黄美兰

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวมนทยา จงชัยเดชะวงศ์ (黄美兰)
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	15 ถนนพาดสาย แขวงสัมพันธวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 10100
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ฮว่าหนานลี่กิง ณ เมืองกวางเจา มณฑลกวางตุ้ง ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อธุรกิจ)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2557 - 2558 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำเมืองกวางเจา ประเทศจีน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร บริษัท สยาม 928 อินเตอร์เทรด (ไทยแลนด์) จำกัด