doi:10.3969/j.issn.1003-5559.2020.08.019

外贸洽谈中商务英语的运用瓶颈及技巧探析

■ 刘 娜 河南工业职业技术学院

摘 要:“互联网+”时代跨境电商平台迎来新变化,外贸英语运用水平的提高是当前外贸洽谈需要面对的一大难题。基于此,通过分析传统的外贸英语写作存在的弊端,结合资料提出外贸英语写作提高的路径。研究发现当前我国外贸人员在业务洽谈中存在英语宣传内容单调,缺乏人文情怀、写作结构臃肿,过度繁琐、英语写作教材趋于落后等问题。为此,提出以多元化为发展方向,以专业性为外贸英语写作标准,增加创新与简洁明了的特点,为确保对外贸易英语写作的人才的培养,促使教材与教学内容不断更新、与时俱进,提出对应的改善措施。希望我国跨境电商平台对外贸易英语运用水平得到质的飞跃,提供具有理论价值的思考。

关键词:新时代;跨境电商;对外贸易;英语写作

跨境电商平台对外贸易出口商品,直接对口消费者个人,零售模式与个性化定制是跨境电商平台与传统贸易最大的区别,由此导致传统的对外贸易英语营销宣传写作无法顺应跨境电商平台对外贸易的发展趋势与需求。在此背景之下,从培养外贸英语写作人才的院校、跨境电商平台到跨境电商平台英语写作专业机构,积极地寻求转型与内容的更新。研究如何根据我国跨境电商平台对外贸易的实际现状,结合传统对外贸易英语营销写作存在的弊端,为我国新时期跨境电商平台对外贸易英语运用水平的提高寻求合适的提高路径与完善措施是外贸英语写作教学与实践迫切需要解决的难题。

一、外贸洽谈中商务英语提高的动因分析

(一)大环境促进对外贸易商务英语水平提高

根据统计与分析:2015年我国跨境电商对外贸易规模累计186.32亿元,跨境电商对外贸易平台数量达到69家。自2015年-2019年,我国跨境电商平台对外贸易的规模与跨境电商对外贸易平台数量逐年增加,并且增加的趋势非常迅猛,截止2019年我国跨境电商对外贸易规模总量累计达到721.49亿元,我国跨境电商对外贸易平台数量增加到259家。2019年底我国跨境电商对外贸易总量占我国外贸总量的1/3,我国跨境电商对外贸易规模由2015年186.32亿元提升到2019年721.49亿元,贸易总量翻了6倍,同比增幅由15.69%提升到39.68%。随着我国跨境电商平台对外贸易总量迅猛增加,电商平台对外贸易英语写作的需求也在增加,并且这种需求在未来仍然是巨大的缺口。

(二)个性化外贸定制订单总量增长

在新时期我国跨境电商平台对外贸易,个性化定制成为主要的销售模式之一,零散的客户与消费者是跨境电商平台对外贸易主要面对的消费群体。我国跨境电商对外贸易零散客户在2015年占比19.32%,截止到2019年我国跨境电商对外贸易零散客户占比高达48.16%。

根据统计,2015年我国跨境电商对外贸易个性化定制订单占总量6.33%,发展至2018年我国跨境电商对外贸易,个性化定制订单占总量21.57%,截止到2019

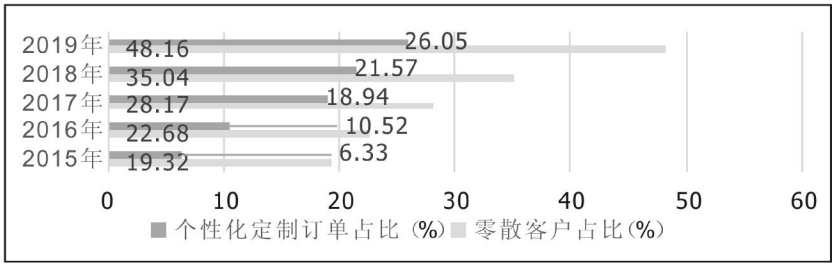

图1 2015年-2019年跨境电商对外贸易个性化订单与零散客户占比(%)

数据来源:对外贸易网站数据整理

[作者简介]刘娜(1981—),女,河南工业职业技术学院讲师;研究方向:英语教育。

年底个性化定制订单占总量的26.05%。

（三）对外贸易商务英语订单及人才需求增加

根据统计：对外贸易英语写作专业化人才60521人；2016年我国跨境电商对外贸易英语写作专业化人才首次突破10万人，就职外贸英语写作专业化人才达到102234人，2018年我国跨境电商平台对外贸易需求增幅变化首次突破30%。2015年我国跨境电商平台对外贸易英语需求5801.36万单，需求增幅变化为12.05%。截止到2019年，我国跨境电商平台对外贸易英语写作需求增加到18366.31万单，对外贸易英语营销需求增幅高达39.69%，我国跨境电商对外贸易英语营销专业化人才累计达到840144人。根据2015年-2019年，我国跨境电商平台对外贸易英语写作数据的统计，截至目前我国跨年电商对外贸易英语写作需求非常庞大，但是我国跨境电商平台对外贸易英语写作专业化人才，在2019年才达到84万就业人员，需求与供应之间严重的不平衡，导致我国跨境电商平台对外贸易英语写作质量参差不齐，由此带来的客户流失与经济损失是难以挽回的。

表1　2015年-2019年对外贸易英语写作数据统计

年份	对外贸易英语写作需求变化（万单）	需求增幅变化（%）	对外贸易英语写作专业化人才（人）
2015年	5801.36	12.05%	60521人
2016年	6733.14	20.33%	102234人
2017年	7499.25	25.63%	249501人
2018年	9109.41	34.05%	568996人
2019年	18366.31	39.69%	840144人

数据来源：2015年-2019年跨境电商对外贸易英语写作数据整理

二、外贸洽谈中商务英语的运用瓶颈

（一）外贸业务英语宣传内容单调，缺乏人文情怀

目前阶段，我国跨境电商平台对外贸易英语写作，存在的首要问题就是解决传统外贸英语写作单调、缺乏人文情怀的表达方式。按照我国传统外贸英语写作特点，主要包含七个方面："礼貌、体谅、完整、清楚、简洁、具体、准确。"但是，在面对零散的消费者群体时，完整地将以上七个要求表达出来，反而会导致电商外贸英语写作过度模版化，千篇一律的英语写作方式，结构方面存在着严重的单调，内容的表达方式当中，过度追求模板，反而会导致人文情怀的流失。然而从2015年发展到2019年，我国跨境电商平台对外贸易，依然在沿用传统外贸英语写作的方法，丝毫没有对英语表达的结构进行创新，无论是英语写作的宣传或者对客户问题的解决，都流露出浓浓的模版化，过分的强调七个要求，反而导致跨境电商外贸英语写作丧失人文情怀，这对依赖网络通过线上的方式达成交易是非常不利的。例如："You are requested to make an offer. "此类表达方式，在面对个体消费者时，反而会给消费者带来怪异的感觉。

（二）外贸洽谈中缺乏专业性

虽然我国高等院校与专业性的院校，在培养大量的外贸英语写作人才，但是在实际业务操作当中，我国跨境电商平台对外贸易直接与海外个体消费者对接，因此英语写作表达的专业性与地道是至关重要的。在我国院校培养的外贸英语写作人才，本身所掌握的英语知识是课本知识，甚至部分知识已经严重地脱离实际社会用语。例如："在我国跨境电商平台对外贸易，海外具体的个体客户与客服反映商品价格过高，希望价格降低或者询问是否有砍价空间时，我国跨境电商平台客服表达"这个订单我们的利润非常低"。通常的表达方式是：Our profit is very low in this order.但是，地道的英语表达方式是：Our margin is very thin in this order.两种截然不同的表达方式，直接体现了我国跨境电商对外贸易英语作人员专业知识掌握的不够深，基本功不扎实，没有把英语当成语言工具使用与学习，而是将英语停留在课本学习的阶段。"例如："我国外贸英语就业人员经常使用I know，但是这一个短语在英语为母语的国家，其实表达的意思发生分歧，美国人不太容易接受这种表达方式，当对方跟你解释某个问题时，你说I know. 对方会觉得你在说行了，我知道了，别烦了。这会使得他马上停止说这个话题，因为他觉得你已经不耐烦了，导致客户对跨境电商

平台留下非常不好的消费体验。

（三）对外英语宣传结构臃肿，过度繁琐

根据2019年对我国跨境电商平台对外贸易英语沟通人员反馈的信息与英语文案对部分客户反馈信息收集，分析不同结构的表达方式喜欢人群占比：其中，模板化表达结构喜欢人群占比6.24%，繁琐的表达结构喜欢人群占比7.11%。但是，简约的表达结构喜欢人群占比39.54%，交流的表达结构喜欢人群占比47.14%。通过对1000名具有网购经历的消费者，进行信息统计发现，消费者本身由于是通过网络线上交易，缺乏安全感与真实感，如果客服或者英语洽谈人员反馈的信息，具有高度的模板化，或者繁琐的表达没有简洁、准确的回答问题、解释疑惑时，海外消费者会对该平台保持质疑的态度。主要喜欢简约的表达方式或者交流的表达方式，认为这一种表达方式真诚，并且能够给消费者带来较好的消费体验。但是，反观我国跨境电商平台对外贸易英语写作，目前的现状仍然是传统外贸英语写作的七要求，甚至跨境电商品牌面对定制的商品，却仍然在使用量产的英语写作，最终造成客户流失或者导致跨境电商平台口碑的下降。繁琐的英语表达方式，过度的强调模板化，使得跨境电商平台对外贸易英语洽谈人员，给客户以僵硬的印象，甚至过度强调传统外贸英语写作的七大要求，使得英语表达与英语文案结构臃肿、过度繁琐，让消费者失去了阅读或者进一步了解的兴趣。

（四）外贸英语学习教材趋于落后

表2　2019年对客户不同外贸英语洽谈回复反馈数据统计

不同英语结构表达方式	表达喜欢人群占比（%）
模板化表达结构	6.24%
繁琐的表达结构	7.11%
简约的表达结构	39.54%
交流的表达结构	47.14%

数据来源：2019年跨境电商平台调查数据整理

外贸英语教学依然保持传统、保守的教学方法，既浪费了大量的教育资源，同时培养与输送的人才，没有办法在跨境电商平台对外贸易中发挥出英语写作人员本身的价值。根据统计：2015年我国对外贸易英语教材内容更新3次，但是依照2015年我国跨境电商对外贸易发展的趋势以及语言教学的要求，应该对外贸语言教学教材的内容最少更新8次，更新次数远远不足。自2016年开始，我国虽然逐步重视外贸英语教学的创新与教材的更新次数，但是距离标准仍然有差距，截止2019年我国跨境电商对外贸易英语教材内容更新次数为10次，距离对外贸易语言教学、教材内容更新的标准，仍然差4次，直接反映出我国对外贸易英语写作教材趋于落后，英语教学的模式与跨境电商发展的脚步严重脱节，以至于现阶段输送的外贸英语写作人才，没有办法与跨境电商对外贸易英语写作岗位相匹配。

三、外贸洽谈中商务英语运用水平的提高路径

（一）英语写作内容需要多元化，增添人文情怀

促进我国跨境电商对外贸易英语运用水平的提升，首先需要我国跨境电商平台对外贸易英语写作内容实现多元化的发展，增添人文情怀，针对传统外贸英语写作积累的经验，取其精华，去其糟粕。根据现实的需求，考虑七项基本要求是否使用，实现跨境电商平台对外贸易英语运用水平提高，多元化的发展肯定是未来外贸英语写作的主要方向，因为以英语为母语的国家，不同地区之间、不同国家之间日常用语依然存在较大区别，所以掌握英语写作的专业知识，同时根据客户所在地英语口语的使用习惯及时地调整，需要跨境电商平台对外贸易英语写作人员多元化发展，同时充分地

表3　2015年-2019年跨境电商对外贸易英语写作教学教材更新次数数据统计

时间	跨境电商对外贸易英语教材更新次数	对外贸易语言教学更新标准
2015年	3次	8次
2016年	8次	10次
2017年	7次	10次
2018年	6次	12次
2019年	10次	14次

数据来源：2015年-2019年跨境电商对外贸易英语教学信息统计

体现出人文情怀，让跨境电商平台对外贸易英语写作人员与消费这之间，能够愉悦地对话，提升消费者本身的消费体验，留下良好的印象，保持客户不流失。

当然，实现外贸英语写作内容的多元化发展，增添人文情怀，那么在我国跨境电商平台对外贸易英语写作具体业务当中，应该鼓励英语写作人员使用正确的口语表达方式。

例如："Hi Ruby, thank you for email, hope life is good to you.Thank you for the images."

再如"A: Hi,Martin. How are you? B: Thank you for your email. I am good and I hope life is good with you also."

（二）提升内容的专业性，增加创新性

实现我国跨境电商对外贸易英语运用水平的提高，其次必须要提升英语写作内容的专业性，增加英语内容写作的创新性，通过分析可以发现，随着我国跨境电商对外贸易规模持续不断地扩大，定制订单数量与个体消费者所占比例逐年上升，跨境电商对外贸易英语写作人员，必须要保证英语写作内容的专业性，确保英语专业知识的正确使用方式与表达方式，警惕由于中式英语的表达或者错误的英语写作方式，导致客户误解或者对跨境电商平台留下恶劣的印象，准确地表达出核心意思。跨境电商平台定期对英语写作人员，给予专业的培训活动，拓展英语写作人员的视野，保证英语写作人员本身能够多元化地发展，真正意义上实现将英语作为语言工具，为跨境电商平台服务。

（三）英语写作结构趋于简洁明了

当前阶段，我国跨境电商对外贸英语写作，由于沿用传统贸易英语写作的方式，导致英语表达与英语写作内容结构过于臃肿，使得消费者失去了继续阅读或者进一步了解产品的兴趣。所以，提升我国跨境电商平台对外贸易英语写作的水平，必须要求跨境电商对外贸易英语写作结构简洁、明了，既要保证能够准确无误地解答消费者的疑问，宣传产品优势所在，准确地将个人的意思表达给客户；同时，确保英语写作的结构要简洁、明了，因为简洁、明了的表达方式，能够让客户在消费的过程中更为舒适，提升消费的体验，给客户留下良好的印象。

当然该具体的英语写作实际业务当中，可以参考或者模仿以下的案例：

发件人：Martin Gilligan

发送时间：2020-01-01 08:03

收件人：xiao cheng zi@xiairworld.com；

主题：Re:Dome

Hi xiao cheng zi,

Hope you are having a good day.We are looking forward to receiving the domes and are wondering if you have any idea when we should expect delivery.Do you,Ruby?

Kind regards

Martin

（四）推进教材的更新，教学应该与时俱进

提升我国跨境电商平台对外贸易英语运用水平，最根本的方法就是，持续不断地推进外贸英语教育资源的更新换代，推进对外贸易英语写作教材的更新，确保对外贸易英语教学与时俱进。既要严格地保证专业知识与基本功过关，使得输送与培养的英语写作人员，具备深厚的英语知识，不至于在工作当中闹出乌龙；同时，应该在学习阶段，拓展学生的视野，掌握课本中理论知识，另外应该与跨境电商平台积极地寻求合作，由学校提供理论知识的学习，由跨境电商平台提供实习平台，让专业英语写作人员在学习的阶段实现多元化的发展，能够深入地了解英语写作基本要求，严格地要求自己，了解英语背后的文化、环境，掌握不同地区、不同国家，以英语为母语的社会具体英语口语化的使用方式，了解不同社会、文化、历史、习俗之下英语口语使用的一些习惯或者不成文的规范。▲

参考文献：

[1] 周际.谈互联网时代跨国企业茶叶贸易中相关英语词汇的翻译与运用研究 [J].福建茶叶,2018(1):41-41.

[2] 李侠.浅析纺织商贸英语翻译问题及翻译策略——评《国际商务合同的文体与翻译》[J].上海纺织科技,2018(8):65-65.

[3] 程欣.商务语境下的国际经贸英语翻译应注意的问题[J].对外经贸实务,2017(1):68-71.

[4] 周丹.国际会展中英语翻译存在的问题及纠错分析[J].对外经贸实务,2018(5):69-72.