

新形势下商务英语在跨境电商发展中的应用探究

张红芹

(常州信息职业技术学院, 江苏 常州 213164)

摘要: 在新时期,我国经济实力不断提升,与世界其他国家之间的贸易活动频率大大增加,跨境电商企业迎来了蓬勃的发展。在当前国际贸易经济形势下,跨境电商企业迎来了新的契机和挑战。由于跨境电商主要沟通交流的对象是国外客户,语言沟通交流是其中的重要环节,作为国际通用语言之一,英语被运用到跨境电商贸易之中,为跨境电商企业发展带来了巨大的帮助。对此,本文就新形势下商务英语在跨境电商发展中的应用进行简要分析,希望为广大读者提供一些有价值的借鉴和参考。

关键词: 商务英语;跨境电商;新形势

当前,随着我国跨境电商业务的不断发展和壮大,它已经成为推动全球经济的重要力量。在全球化进程日益加剧的今天,我国政府非常关注和重视跨境电商领域的发展,并且为其制定了多种政策和制度,为其提供了更加广阔的发展空间。在跨境电商贸易过程中,由于主要的贸易对象是国外客户,无障碍沟通至关重要,作为世界通用语言之一,英语在国际交往中发挥着重要的作用和价值。因此,商务英语被广泛地运用在跨境电商贸易之中,并且成为其中的重要环节,为跨境电商的蓬勃发展带来了重要的作用和影响。

一、商务英语在跨境电商贸易中的应用现状

在跨境电商贸易过程中,双方面临的重要阻碍就是沟通交流,作为全球性语言之一,英语在跨境电商贸易中被广泛地运用,使双方能够更为有效地沟通和交流,进行信息互换。跨境电商蕴含着多个学科内容,不仅涉及商务英语,而且也涉及国际贸易相关内容。具体来讲,跨境电商就是指不同地区、不同国家的人借助网络媒介,运用商务英语开展贸易活动。该活动是建立在国际贸易准则基础上的,在实际的贸易过程中往往会设计多方面内容,因此,在工作层面上看,跨境电商从业人员不仅需要他们掌握各种国际贸易知识,同时还要求他们具备终身学习理念,不断提升自身的专业素养和综合能力,在实际的贸易过程中,能够运用商务知识开展贸易活动,并且根据实际情况进行优化和调整,从而确保贸易的顺利完成。

跨境电商与国际贸易之间存在着紧密的联系,因此,从业人员必须具备强大的商务英语运用能力,能够熟练地运用商务英语进行沟通和交流。

二、商务英语在跨境电商发展过程中的重要意义

(一) 提高企业专业性

在跨境电商贸易过程中,专业、准确、逻辑清晰地运用商务英语与国外买家进行沟通和交流,是企业专业性的重要体现,能够帮助双方更为有效地交换信息,建立信任关系,从而确保贸易的顺利进行。在现代社会之中,网络技术的不断发展,为跨境电商注入了新的力量,跨境电商贸易经营的商品品种有很多种,比如服饰、电子数码产品、生活用品、美容美发产品等,消费者可以通过网络渠道了解这些商品的信息,而这些信息主要是以英语为主,潜在买家通过了解商品信息后,与卖家进行沟通,在交流过程中,卖家能够熟练地运用英语,向潜在客户介绍相关产品信息以及优化服务等,激发买家购买兴趣,从而顺利完成交易。若卖家无法顺利运用英语进行沟通和交流,这会对买家的信任度造成影响,从而无法完成交易。因此,在跨境电商沟通交流过程中运用商务英语,可以极大地提升卖家的专业性,更容易与买家建立信任。此外,依托于商务英语进行沟通,能够增进双方的融

洽性,使贸易双方的沟通和交流更为融洽。在交流过程中,买家在讨价还价过程中,非常容易与卖家产生摩擦,若没有融洽的沟通方式,这一环节非常容易出现问题,双方意见无法统一,从而导致交易失败。因此,在跨境电商过程中,能够运用间接、清晰、流畅的商务英语进行沟通和交流,能够促使双方达成合作,实现共赢。

(二) 促进行业内部员工进行沟通

在跨境电商贸易过程中,跨境电商往往需要进行交流和沟通,工作人员可能来自不同的国家和地区,他们在日常生活中的主要沟通方式是英语。因此,将商务英语运用到跨境电商领域,能够有效促进增加对跨境贸易的了解,更好地开展工作,确保交易的顺利完成。同时,商务英语还能够推动跨境电商行业的发展。由于不同国家的人从事这项工作,因此,员工构成将极为复杂,能够熟练运用商务英语进行沟通和交流,从而避免因沟通不顺畅,而产生矛盾。除此之外,商务英语是对外沟通的重要工具。国外市场是跨境电商行业的主要工作领域,随着国际贸易规模的逐渐扩大,我国与其他国家之间的贸易量增加,跨境电商行业不断发展,运用商务英语能够使从业人员与国际进行接轨,及时了解国际贸易相关信息,扩展视野,从而做出正确的决策和战略规划。商务英语是国际贸易中使用最为广泛的语言之一,在市场竞争日益强烈的今天,学好商务英语对从业者的未来发展有着重要的影响。只有顺利掌握商务英语,才能够准确把握行业脉搏,了解世界商贸发展趋势,从而紧跟时代发展步伐,实现自我价值。

(三) 获取行业发展最新动态

跨境电商行业非常容易受到国际形势的影响。作为基础语言,商务英语运用到跨境电商之中,不仅能够帮助从业者更好地了解国外的文化,同时还能够掌握国外的行业发展动态,了解国际局势,从而促进整个行业的发展。

三、商务英语在跨境电商中的运用形式

(一) 阅读能力

在跨境电商领域之中,从业者需要了解商品的属性,而这些介绍信息一般都是用英语写成的,因此,这也对从业者的商务英语阅读能力提出了更高的要求 and 标准。在整个行业之中,阅读能力格外重要,从业者需要不断强化自身的阅读能力,掌握阅读技能,更好地了解商品相关信息,在贸易过程中进行准确处理。科学技术的发展为跨境电商领域发展奠定了坚实的基础。在此背景下,想要获取商机,赚取利润,就必须具备强大的英语阅读能力。可见,商务英语在跨境电商领域有着重要的作用。在贸易过程中,买卖双方往往存在各种交易记录,在工作过程中还需要信函的方式进行交流,因此,在信息交换过程中,只有双方的都用阅读能力,才能够确保贸易的顺利进行。商务谈判过程不仅需要双方团队通

过语言进行交流,而且还需要相关信函、材料才能达成统一。在实际的工作过程中,相关工作人员必须具备谈判能力和阅读能力,才能够在跨境贸易中实现统一,顺利完成贸易。

(二)写作能力

在跨境电商贸易过程中,从业者还需要具备强大的写作能力,能够准确、逻辑鲜明地通过书写与用户进行沟通,使买家更加全面、充分地了解商品信息。以英语为载体进行写作,能够使国外用户更好地进行阅读,尤其是在产品信息介绍以及信息交流过程中都是使用线上交流的方式,这种方式对交易的成败有着直接的影响。作为当今世界上运用最为广泛的语言之一,商务英语是上方实现交流互动的主要方式,只有不断强化从业者的写作和翻译能力,才能够确保线上沟通交流的顺畅,从而帮助买卖双方更加了解对方的需求,从而实现贸易合作。

(三)在线沟通能力

在跨境电商领域中,商品销售前期,往往会伴随着大量的咨询、沟通环节,这需要工作人员及时地向客户介绍产品,对产品的功能、特点以及品质进行描述,使他们全面地了解商品,吸引他们的购买兴趣,这一环节对从业者的英语在线沟通能力有着极强的要求。

总之,跨境电商主要的服务对象是国外客户群体,在交易过程中,为了提升工作效果,从业者需要树立终身学习理念,不断强化自身的阅读能力、写作能力以及在线沟通能力,不断了解国际市场情况以及当前经济发展动态,从其中获取重要信息,从而对市场经济进行精准判定,简而言之,从业者必须对贸易对象所处国家的经济情况进行了解和掌握,只有在此基础上才能够推动交易的顺利达成。

四、商务英语在跨境电商发展过程中的创新运用

(一)建立和完善商务英语培训机制

从业人员的商务英语运用能力对跨境电商行业发展有着重要的影响,同时也是跨境电商企业实力的外在体现。对此,为了获取长效发展,企业有必要建立和完善商务英语培训机制,优化人才培养方案,制定行之有效的培养计划,从而不断提升从业者的商务英语水平和综合素养。通过开展各项专业培训,使他们了解商务文化和专业知识,提升他们的专业能力。企业也可以招聘能力强大的培训教师,根据企业实际情况,为其量身定制人才培养计划,合理规划培养时间和培养内容,并且制定严格的培训考核方式,通过培训和考核,从而提升从业者的商务英语运用水平,从而实现培训目标。培训的内容应该与企业实际开展的业务存在着紧密的联系,包含专业术语、专业词汇。产品属于表达、商务信函写作以及线上交流等多个方面,培训方式也要因材施教,可以采取“理实结合”的方式开展培训工作,利用实际的案例去培养学生商务英语运用能力,促使他们可以将理论知识转化为实践能力。考核方式也要灵活、全面,可以将其分为两部分,一部分主要是对基础知识方面进行线上考核,重点考察从业者写作能力、翻译能力以及线上沟通能力,另一部分考核主要是针对商务英语运用,可为他们创设一个真实的情境,要求他们完成商务谈判。总之,通过多种方式和手段建立和完善商务英语培训机制,切实提升从业者的综合实力和职业素养。

(二)掌握商务英语语言艺术

跨境电商主要是以网络技术为基础的贸易活动,与客户的沟通交流方式主要是以线上文字沟通为主,与传统的线下面对面沟通相比,线上文字沟通涉及多个方面,比如说专业术语、词汇的特殊含义以及语言的准确性等,在实际线上沟通交流中需要从业者注意的是:

1.使用礼貌用语

在某种程度上来讲,跨境电商行业也是一种服务行业。为了挖掘潜在客户,寻求更多的合作伙伴,在商务沟通过程中需要注意礼貌用语的合理使用,使语言更加得体礼貌,提升交流沟通效果。在商务贸易沟通交流过程中,细节十分重要。正所谓“细节决定成败”。细节对双方合作走向有着直接的影响。因此,不管是在信函交流过程中,还是在空余交流过程中,都需要注意运用礼貌用语。商务信函主要是指运用商务英语,通过书面表达的方式,与客户进行沟通和交流,在商务信函使用过程中,也要注意礼貌用语的使用,这样做能够拉近合作伙伴之间的关系,建立深厚的友谊,给客户留下好的合作印象,从而为下次合作奠定基础。不同的人对相同的信息会有着不同的解读,在商务信函使用过程中运用礼貌用语,能够创设良好的沟通氛围,相对方传达友好、尊重的态度,减少彼此之间的隔阂。例如,在商务信函中,道歉可以写“I am deeply sorry for any inconvenience caused to you.”或者“I am deeply sorry for this misunderstanding”,在与用户建立合作关系时,还可以用“Dear Sir/Madam”;在跨境电商沟通过程中,还可以运用第二人称与客户进行沟通,将沟通主动权让给客户,使他们感受到诚意,从而推动贸易的顺利进行。

2.注意语言的准确性、专业性

在跨境电商沟通过程中,从业者最常运用的沟通方式是线上沟通,也就是利用即时性通信软件与客户进行交流,这种纯文字的方式进行交流对用语的准确性和专业性要求非常高。因此,从业者必须熟练掌握专业术语,并且在交流过程中运用专业名词和术语进行沟通,才能够准确传递信息。双方之间的信息交流是促成交易的关键,在面对用户的咨询时,一旦使用不确定性词汇,或者用语缺少专业性,这会对客户的信任感造成一定的影响,从而影响交易的顺利进行。对此,在沟通过程中,必须注意语言的准确性和专业性。

3.注意对话的简洁性

在跨境电商交流过程中,还要注意用语的简洁性。可以采用专业的词汇或者句式,间接、有效地传递信息,针对一些长的名词,可以使用缩略语的方式进行表达。例如,当客户询问发货时间时,可以使用阿拉伯数字进行信息传递。针对客户的疑问,回答要抓住重点,有针对性地回答,运用间接的语言和句式进行概述,从而提升沟通交流效率。

五、结束语

总之,在新形势下,跨境电商获得蓬勃的发展。跨境电商企业想要在激烈的市场竞争中站稳脚跟,就必须提升从业人员的专业素养,使他们不仅掌握专业知识,而且还要具备强大的商务英语运用能力,从而促进企业的健康发展。

参考文献:

- [1] 刘亚琼.新时代商务英语在跨境电商发展中的应用探究[J].商场现代化,2023(18):28-30.
- [2] 惠佳雪,王佩.跨境电商背景下高校商务英语写作教学改革探究[J].产业与科技论坛,2023,22(15):124-125.
- [3] 田妍.跨境电商背景下商务英语翻译技巧[J].现代英语,2023(11):101-103.
- [4] 庄静.跨境电商英语教材出版现状与反思[J].海外英语,2023(10):121-123.
- [5] 陈金凤,曹瑞斓.新形势下跨境电商商务英语语言特征[J].商场现代化,2023(01):17-19.