

浅谈外贸从业人员需要具备的知识与能力

刘 瑜

(无锡城市职业技术学院, 江苏 无锡 214000)

摘要: 近几年来全球经济停滞的背景下, 我国外贸出口情况出现了回暖的现象, 新的形势对外贸从业人员提出了新的更高的要求, 面对新的机遇和挑战, 我国对外贸易从业人员要积极应对, 顺应时代发展的需求。本文详述了外贸从业人员应该具备的知识储备和能力要求, 以供相关人士借鉴。

关键词: 外贸从业人员; 商务英语; 文化交流

一、背景

随着我国对外贸易的不断发展和跟世界各国经济的不断交流, 对从事对外贸易人员的需求也在不断上升。随着近三年经济停滞期的结束, 我国迎来外贸的回暖期。据人民网报道, 我国的外贸正趋向活跃。近些年来由于我国供应能力优势的不断显现, 中国的出口产品也赢得了更多的信任和认可, 尤其是在医疗物资、防护用品、家电、电子产品等领域, 中国的出口占有率和市场份额都有所提高。同时, 我国的出口产品也不断提升了自身的技术含量和附加值, 如集成电路、新能源汽车、高铁设备等。远程办公、在线教育、智能家居等也适应了全球的新需求, 反映了中国的外贸出口, 正在从低端、劳动密集型向高端、知识密集型转变。这就说明我们需要大量优质、合格、能够独当一面的外贸工作人员。

二、外贸从业人员应当具备的基本素质

外贸英语跟商务英语不同, 它主要涉及国际贸易中的沟通交流, 包括商务谈判、合同签订、订单跟进等等具体环节。它注重的是与外国客户之间的交流以及外贸业务的实际操作。而商务英语则更注重企业内部或企业之间的商业活动, 如市场营销、产品介绍、内部沟通等, 它更多地强调在企业内部或企业之间的交流和沟通。所以从事外贸业务的人员, 不仅需要具备扎实的商务英语知识、熟练的对外交易操作流程, 还要对交易对方国家的文化背景有所了解, 避免因文化差异产生不必要的误会。同时, 他们还应具备能灵活应对突发事件的变通能力, 独当一面的谈判能力等实操技能。

(一) 外贸从业人员要具备基本的商务英语和贸易专业的知识

商务英语是一种专门用途英语, 是商务英语专业的学生必须熟练掌握的技能, 是实用的英语语言工具。从事外贸业务的人员首先英语基础要过硬, 做到和外商交流无障碍, 在和外商交流过程中能清楚表达自己的诉求, 做到“信、达、雅”。“信达雅”最早是我国清末新兴资产阶级启蒙思想家严复提出来的翻译标准, 要求翻译外国的作品要尽可能地忠实于原意, 尽可能地用本民族语言把外国原著的原意晓畅地表达出来, 而且要达到“美”。英语做为全球通用语, 是我们对外交流的工具。我国外贸从业人员在和外商交往过程中, 不可避免地在思维过程中会涉及到母语和目标语(即英语)的理解与转换。而涉外交流中运用最多的就是书面往来信函或者电子邮件, 这对外贸人员的英语基本功是个考验, 具体表现在和外商的往来信函中, 应做到7个C: 即 Courtesy(礼貌)、Consideration(体谅)、Completeness(完整)、Clarity(清

楚)、Conciseness(简洁)、Concreteness(具体)和Correctness(正确), 真正使外商可以“见信如面”。基本上外贸从业人员都从高校的商务英语专业优秀的学生中间选拔, 有在企业中实习或有相关工作经验的人员会优先予以考虑。

(二) 外贸从业人员要掌握熟练的对外交易操作流程。

商务英语, 是商务和英语的结合, 高校商务英语专业的学生, 要系统且深入地学习一门必修专业课, 即外贸函电课程。它本身就是一门实操实训课程, 所以在系统地学习了商务和外贸专业的知识并实训操练后, 外贸从业人员应对外贸过程的操作流程和每个环节都清清楚楚。比如, 从最初的如何找寻潜在客户, 如何给客户留下深刻良好的印象, 如何和客户建立长期的友好合作关系, 到具体的询盘、报盘、还盘、还价阶段, 如何掌握报价、还价技巧, 如何保证既不得罪客户又能使自己利益最大化, 这些都需要在实操操作中不断积累经验。外贸从业人员要对商品合同的价格条款、包装条款、装船条款、保险流程以及索赔程序必须了然于胸, 遇到紧急情况要善于妥善解决, 责权划分清楚。比如在交货细节方面, 用 FOB 于 CFR 条款就是完全不同的责任划分。FOB 条件下, 卖方负责将货物装运到指定的装运港口, 并承担装运前的所有费用和责任, 一旦货物装上船, 风险和责任则转移给买方; CIF 条件下, 卖方除了负责 FOB 条件下的责任外, 还需负责支付货物运抵目的港口的费用, 包括保险费和运费。如果不清楚这些细则, 盲目签订合同则会使公司处于不利的境地, 蒙受不必要的损失。

(三) 外贸从业人员应将对外贸易和国内贸易区分开来

对外贸易不同于国内贸易, 国内贸易的交易双方有机会可以面对面地进行交流。而对外贸易则不同, 虽然当前国际交通工具已经很发达, 由于空间时间还有成本的原因, 不能保证每一次和外商磋商都飞往海外。更常见的情况是双方通过网络、电话、邮件, 或者传真、视频来实现交流。有的交易从一开始到最后签合同, 双方都不需要见面, 合同也采用会签的方式, 即甲方签署好一式两份的合同寄给乙方, 乙方收到后也签署好这两份, 自留一份, 再将另一份合同寄还给甲方就完成了签约的行为。这就要求外贸从业人员要有敏锐的商业意识和预警能力, 防止虚拟合同和假合同的出现, 将外贸过程中的风险减少到最低。

(四) 外贸从业人员要对各国的文化差异有所了解

外贸人员和外商的交流过程, 不仅仅要涉及语言的交流, 不可避免地会涉及到其文化的方方面面, 所以要对目标国的文化有深入了解, 避免在交流过程中产生分歧、误解, 由于文化差异而导致的交流障碍, 影响双方合作的可能。中西方文化差异主要表

现在语用模式、思维模式和价值认知模式的不同上。

首先,中西方在语用模式上表达不同。产生语用失误,就是指交流者语用认知不足,在针对自身想法进行表达的过程中发生的语言使用不得体问题。这个问题反映了中西方文化的差异,西方人崇尚自由、张扬、个性,敢于表达自己的观点。而我们国家在几千年的文化沉淀下,国人以儒家道家思想为指导,做人要谦恭、放低姿态,谦虚又不失礼貌地提出自己的建议。比如客户表示感谢你对他的耐心和热情,你若马上回答:It doesn't matter.心里想表达谦虚的语气,想说没事没事,在对方听起来却很别扭,觉得你过于谦虚和冷淡。实际上,大方地说一句:It's my pleasure.即可,这样才会赢得对方的进一步好感。有时候国人想表达礼貌的感谢,似乎以为谢的次数与谢的诚意成正比,可谢过了头,却会收到适得其反的效果,比如:Thank you for...I'm sorry to have wasted so much of your time.在西方人耳朵里,这便成了百分之百的赔礼道歉,因此他们心里会嘀咕:“既然知道会浪费我的时间,为何还来打扰我?”其实,在这种情况下,应该说:“I really appreciate your time.”(你为我花了时间,我很感激)这样就不会引起歧义了。

其次,西方人和我们的思维模式往往有很大的差异。西方人的思维是呈直线型的,思考问题直来直去,有一说一,不喜欢拐弯抹角。而我们的思维呈螺旋式或者波浪式形态,循序渐进,前铺后垫、迂回曲折。在交往信函中,中国人喜欢开头洋洋洒洒一大篇,到最后才提出自己的观点,这体现了东方人含蓄、委婉的思维模式。可是这让西方人很不理解和赞同,他们喜欢干脆利落地解决问题。比如西方人一开始就表明写这封信的意图。比如:I'm writing to apologize for...或者I want to show my appreciation for...避免因为文化差异而使对方产生不舒服的感觉,进而影响进一步合作的可能。西方人与我们的思维差异还体现在他们注重逻辑推理,而我们注重辩证思维。这体现在西方人更注重动手操作能力,弄清事物的来龙去脉。中国人喜欢在多维视野中意化,强调思维的整体性。另外,在外国人的概念里,“龙”是邪恶的象征,跟我们号称“龙的传人”这种文化传承是完全不同的两个概念。所以,不了解对方的思维模式,会给我们带来很大的困扰,影响交流的顺畅进行。

此外,西方国家和我们对于价值认知方面也有极大的不同。西方国家更贴近生活,更关注自身认知和个体感受,注重事物的实用性、创新性,强调个人价值,追求个人目标,有时甚至有点个人英雄主义。而我们更注重集体主义,群体利益高于个人,必要的时候可以牺牲个人利益而保全集体。这一点也能从侧面反映出我们中华民族是一个能吃苦耐劳,踏踏实实的民族。但在跨文化交际中就会产生一些困难和阻碍,比如西方人特别重视自己的隐私,注重个人空间的保护。一些在国人看来无伤大雅的问候,以为是对对方的关心,可是在对方看来已经冒犯了他们,已经使其产生了反感。有的研究者认为:中国属于高语境国家,我们的语言表述不一定特别清楚,对方也能明白。而西方的说英语国家,他们的习惯是直截了当地直抒己见,不拐弯抹角。

中西方在这许多方面都存在着很大的差异,究其原因是多方面的,比如各国的历史文化背景不同,社会结构和经济制度不同,另外地理环境和宗教信仰也大相径庭。所以,在国际贸易交流过

程中,不同国家之间的贸易交流不仅仅是语言的交流,更要跨越自身的文化环境,对其他国家的文化有更深入的理解,才能避免在交流过程中由于中外文化差异、价值观念差异而引起误解,导致贸易合作面临阻碍。

(五)外贸从业人员还应具备各种实际操作技能

在对外合作交往中,外贸从业人员会遇到各种各样不可预料的风险和困难,还可能有很多突发事件发生,比如商品价格突然受到国际市场的波动,商品在运输过程中受损,货款回收出现风险等等。这要求外贸从业人员要具备灵活应对突发事件的变通能力,要对市场有敏锐的洞察力和前瞻力,要不断提升自身的专业素养,积极应对市场的变化,及时采取有效的风险管理措施,以实现外贸业务的顺利开展。

三、总结

中国贸促会于28日发布了1月份全国贸促系统商事认证数据,数据显示:1月,全国贸促系统累计签发原产地证书、ATA单证册、商事证明书等各类证书62.01万份,较上年同比增长21.68%,呈现向好趋势。原产地证书签发情况是对外贸易的“晴雨表”。原产地证书签证金额及份数均呈增长趋势,表明开年以来,我国外贸活动趋向活跃,外贸企业信心逐步增强。ATA单证册是为暂时进出境货物专门创设的海关通关文件,被称为“货物通关护照”。1月份,ATA单证册开年呈现大幅增长态势,这表明我国外贸企业正以高昂的热情和干劲赴海外拓市场拿订单,也说明越来越多外国企业在扩大来华产品展示和洽谈磋商,中国市场的磁吸力依然强劲。

从全球范围来看,近几年来各国的经济活动处在逐步恢复阶段,尤其是中国的主要贸易伙伴,如东盟、欧盟、美国等,都出现了一定程度的复苏和增长。这为中国的出口产品提供了更多的需求和机会,我国的外贸出口出现了回暖的现象,这一回暖不仅是一次危机的解除,也是一次机遇的把握。在新的发展机遇面前,中国的外贸企业积极利用新的贸易方式和模式,如跨境电商、市场采购、保税维修等,拓展了出口的渠道和市场。同时,中国的外贸企业也加快了数字化转型,利用互联网、大数据、人工智能等技术,提升了出口的效率和质量。这些都反映了中国的外贸出口,正在从传统、线下向新兴、线上转变。我国的对外贸易从业人员,应该积极地顺应时代潮流,多做调研,多赴海外参展办展和考察洽谈活动,用知识武装自己,用实践磨炼自己,持续不断提升自己的能力。

参考文献:

- [1] 李细妹.跨文化交际理论视角下商务英语在食品对外贸易中的应用研究——评《食品专业英语》[J].食品安全质量检测学报,2022(11).
- [2] 张晓锋.中西方跨文化交际语用失误问题探究[J].现代英语,2023(1).
- [3] 邵旦.跨文化交际下商务英语的语用失误分析及应对策略[J].江西电力职业技术学院学报,2021(8).
- [4] 郭丽.商务英语信函写作中文化差异带来的影响[J].英语广场,2021(11).