

广州地区商务英语专业人才需求调研报告

王丽锦

(广州工程技术职业学院, 广东 广州 510075)

摘要: 通过招聘网站的招聘广告分析广州地区中小企业对商务英语人才的招聘岗位、发展路径、任职要求、岗位职责、核心素质。调研结果对商务英语专业教学管理者、教师和学生都有一定借鉴意义。

关键词: 商务英语; 专业人才; 调研报告; 任职要求; 岗位职责; 核心素质

过去二三十年来, 由于中国对外贸易的快速发展, 对英语专业毕业生需求巨大, 偏商贸方向的英语专业在中国以前所未有的速度蓬勃发展。但近年来, 根据毕业生就业质量年度报告, 英语专业存在就业率偏低、薪酬不理想的问题。商务英语人才培养存在同质化、目标模糊、职业能力理解偏差等问题。

英语专业应该培养什么样的人呢? 束定芳提出, 外语教学和外语学科建设应该既适应国家战略大需求, 又要满足个人发展的小需求。商务英语专业结合了“英语+商务”的复合特点, 培养的人才既要通英语, 又要通晓商务。在知网上按“商务英语专业人才”为主题搜索近 10 年公开发表的南大核心文章, 仅得到 16 条结果, 其中 8 篇谈人才培养模式, 只有 1 篇从用人单位的角度谈对人才的需求。由此可见, 从用人单位角度研究商务英语专业人才的核心文章并不多。

一、理论基础

需求分析理论 (Needs Analysis) 被广泛应用于指导商务英语教学, 近年来也用于指导商务英语专业人才培养以及课程设置。需求分析理论认为, 需求分析可分成学习者本身的主观需求和客观需求。主观需求涉及学习者本身的学习动机和发展需求, 主观需求受客观需求影响。研究社会、企业的需求就属于客观需求。从知网上搜集到的从用人单位的需求角度研究商务英语专业人才的文章有共同特点, 首先调研的都是中小企业, 其次多来自我国经济发达地区或国家重点发展的贸易区域, 比如广东、福建、上海、中国-东盟自由贸易区、“一带一路”经济带。

但是需求是不断变化的, 因此进行新的调研也同样有必要。正如 Hutchinson and Waters 提出, “需求分析是一个动态的、连续的过程而不是一件可以一劳永逸的事情”。笔者以广州地区的需求为例, 对商务英语专业在线招聘广告开展调研, 分析企业对商务英语专业需求的任职条件、素质要求等, 目的是为商务英语专业的人才培养和教学改革提出建议。

二、调研设计

(一) 研究问题

商务英语专业毕业生今后就业可能性比较大的岗位有哪些? 这些岗位对人才的任职资格主要有哪些要求? 这些岗位对人才的核心素质、核心技能有哪些要求? 这些岗位的主要岗位职责有哪

些? 商务英语专业人才未来的成长路径是怎样的?

(二) 研究方法与工具

采用网上调研的方式, 选择的网站是华南地区影响力比较大的在线招聘网站——前程无忧网。调研时间为 2020 年 1 月 11 日。调研具体操作如下: 以“商务英语专业+广州”为关键词, 在前程无忧网上搜索招聘信息。选取前 500 条招聘信息, 首先分析出现频率高的岗位, 其次是岗位晋升路线, 最后是岗位任职要求、岗位职责、核心素质等。

三、调研结果分析

经研究, 发现广州中小企业对商务英语专业需求比较大的岗位如下: 第一是“外贸业务/销售”, 第二是“亚马逊、速卖通、阿里巴巴运营/销售”, 第三是“跟单/专员/客服/助理”。但是, “外贸业务/外贸销售”的工作内容中往往要求应聘者对亚马逊、速卖通、阿里巴巴等平台运营或者销售有一定了解或者经验。以上三类岗位的晋升发展路径如下: 从底层业务员/销售员/客服/跟单员/助理/运营人员开始, 晋升到站长、组长或者主管, 再晋升到经理, 最后晋升到总监、副总裁、总裁。

接下来是分析岗位的任职要求、工作内容、核心素质和能力等。具体操作如下: 前程无忧网上选择广州站, 分别以“外贸业务/销售”“平台运营和销售”“跟单/专员/客服/助理”为关键词搜索招聘广告, 随机选取的 100 条招聘广告, 将同一个岗位的招聘广告并复制到同一个 WORD 文档里, 将关键词出现频率记入词频(注意: 若同一个招聘广告中某个关键词出现 2 次及以上, 只计入 1 次词频)。将词频除以广告总数, 再乘以 100%, 求出百分比。

(一) 比较“外贸业务/销售”和“跟单员”的任职资格后发现

1. 绝大多数要求大专文凭以上, 对英语水平有一定要求, 67%“外贸业务/销售”岗位要求大学英语四六级证书, 排名前三的核心素质是沟通、责任心、团队精神。

2. 不同之处是“外贸业务/销售”的关键词中多了进取心/上进心、开朗/乐观、能承受压力、能吃苦、有创新能力, 而“跟单员”的关键词中多了细心细致、积极向上、认真、独立完成工作、踏实。

(二) “外贸业务/销售”的岗位职责按出现频率从高到底排列如下

1. 新客户开发, 维护旧客户 (87%);
2. 跟踪订单、跟进款项进账、跟进客户 (80%);
3. 有良好的沟通能力 (73%);
4. 及时回复询盘邮件、针对不同客户询盘、提供相关报价资料、制作详细样品单等 (57%);
5. 跟进与维护客户的关系 (43%);

6. 做好售后处理工作（40%）；
7. 具备优秀的谈判沟通技能（30%）。

（三）“跟单员”岗位的岗位职责按出现频率从高到底排列如下

1. 跟踪订单的生产、出货报关、商检、CO、订舱、出运、制作单证、信用证、收汇、售后服务等相关事宜等整套贸易流程等相关事宜（100%）；
2. 具有良好的沟通能力（67%）；
3. 具有良好的团队组织协调能力（40%）；
4. 与财务对账和做好核销和退税工作（17%）。

（四）比较“外贸业务/销售”和“跟单员”的岗位职责

1. 共同点是跟踪订单、跟进款项进账、跟进客户，有良好的沟通能力，做好售后处理工作，具备优秀的谈判沟通技能；
2. 不同点是“外贸业务/销售”要开发客户、维护客户关系、回复询盘、报价、更新产品信息，而“跟单员”要与财务对账和做好核销和退税工作。

（五）比较“亚马逊运营和销售”和“阿里巴巴运营和销售”

1. 核心素质和能力中，出现频率较多的关键词是“沟通”“团队精神”“责任心”和“独立”，而亚马逊的招聘广告出现频率较高的关键词有“热情”，而阿里巴巴的是“积极”；
2. 任职资格中，“亚马逊运营和销售”要求更高，更多要求大专以上学历和大学英语四级证书，一年以上工作经验，熟练操作 OFFICE 软件；
3. 岗位职责中，高频内容为“产品上架，维护和优化 listing 页面；独立管理和维护账号”，“售前，售中，售后的客户服务，保持店铺的好评率和良好的信用度”，“熟悉 amazon 规则和后台操作，完善店铺政策与制度”，“制定推广计划策划线上推广方案，策划店铺促销活动，广告投放并实施执行”，“制订销售策略，完成销售目标，定期统计销售数据和库存数据，进行销售分析及及时调整销售策略，保持较好的库存周转率和库存量的安全”。

（六）将“外贸主管/经理”与“外贸业务/销售”比较

“外贸主管/经理”对工作经验的要求更多，尤其是相关的管理经验，更需要团队建设与管理能力、谈判技能、客户关系开发和维护，而“外贸经理”要制定销售计划和管理制度。而“外贸业务/销售”更重视沟通、责任心和团队精神。

（七）将“外贸主管”与“外贸经理”比较

1. 任职资格中，“外贸经理”对学历、工作经验的要求更高一些，对英语水平的要求低一些；
2. 核心素质和能力中，“外贸经理”对管理能力、谈判技巧和谈判能力要求更多一些，而“外贸主管”要求有一定管理经验，能独立开发客户；
3. 岗位职责中，“外贸经理”负责计划和制度的制定，更强调带团队的能力，而“外贸主管”更强调熟悉外贸流程；4）共同点是非常重视客户开发、客户沟通和客户关系维护、销售业绩等。

综上所述，管理岗位更强调管理团队的能力和对外谈判能力

以及计划的制定和执行，而业务岗位更强调业务能力、团队精神和对具体任务的执行。

四、对商务英语专业人才培养的启示

调研发现有以下几点。

首先，对于商务英语专业毕业生来说，大专以上的学历基本够用，但是大学英语四级证书是不少工作机器的敲门砖。

英语的“听说读写译”能力中，“说”的能力最重要。要熟练使用办公软件，尤其熟练使用 EXCEL。

从事外贸的学生要掌握基本掌握外贸流程，处理英文询盘和答复，学会数据统计和数据分析，最好熟悉亚马逊或阿里巴巴平台规则，掌握产品上架和页面优化技巧、店铺促销推广。

素质方面，应重视提高与人沟通能力，学会与团队合作，独立完成任务，责任心强，吃苦耐劳。重视开发客户和维护客户关系。如要晋升到管理岗位，要在熟悉外贸的基础上有独立开发客户、团队建设与团队领导、谈判、制定计划和规则的能力。

该调研结果对商务英语专业教学管理者、教师、学生都有一定借鉴意义。对于学生来说，这有助于明确学习目标、规划职业生涯。对于教学管理者来说，这有助于指导制定人才培养方案和课程体系。对于专业教师来说，这有助于教学内容中聚焦重点难点和培养学生的核心素质。

参考文献：

- [1] 欧阳文萍. 高职商务英语人才培养探索与研究 [M]. 西安：西安交通大学出版社，2017：86-93.
- [2] 刘华，刘军伟. 基于“融通”理念的复合型商务英语专业人才培养模式创新研究 [J]. 西安外国语大学学报，2020，28（1）：73-77.
- [3] 束定芳. 社会需求与外语学科建设 [J]. 中国外语，2017，14（01）：22.
- [4] ROBINSON P C. ESP Today: A Practitioner's Guide [M]. New York: Prentice Hall, 1991: 3, 8.
- [5] 何兰芳. 福建省外向型中小企业对商务英语专业人才培养需求调查研究 [J]. 云南农业大学学报，2011，5（5）：55-59.
- [6] 王艳艳，王光林，郑丽娜. 商务英语专业人才培养模式 [J]. 外语界，2014（2）：34-41.
- [7] 宋建清. 中国—东盟自由贸易区背景下我国高校商务英语专业人才培养研究 [J]. 东南亚纵横，2012（6）：67-70.

课题来源：2018年度广东省普通高校重点科研平台和科研项目“产教融合推进高职商务英语专业课程体系改革的研究”（编号：2018GWTSCX047）。

作者简介：王丽锦（1978-），女，海南省澄迈县人，硕士研究生、副教授，研究方向为英语教学、应用语言学、商务英语。