

跨境电商环境对非通用语人才跨文化交际能力培养的路径研究

冷莉娜

西北政法大学

DOI:10.32629/mef.v9i3.19495

[摘要] 在跨境电商产业高速发展的当下,市场对兼具非通用语语言功底与跨文化交际能力的复合型人才需求愈发迫切。当前非通用语人才培养多侧重语言知识教学,忽视跨文化交际实践与跨境电商场景适配,难以满足行业实际需求。本文立足跨境电商环境特性,剖析非通用语人才跨文化交际能力的核心内涵与培养短板,探索契合行业发展的培养路径,助力高校优化人才培养模式,为跨境电商行业输送高素质专业人才,推动跨境电商产业国际化发展。

[关键词] 跨境电商; 非通用语人才; 跨文化交际能力; 人才培养; 培养路径

中图分类号: C961 **文献标识码:** A

Research on the Path of Cross cultural Communication Ability Cultivation for Non Common Language Talents in the Cross border E-commerce Environment

Lina Leng

Northwest University of Political Science and Law

[Abstract] With the rapid development of the cross-border e-commerce industry, there is an increasingly urgent demand in the market for composite talents who possess both non lingua franca language skills and cross-cultural communication abilities. At present, the cultivation of non lingua franca talents mainly focuses on language knowledge teaching, neglecting cross-cultural communication practice and adaptation to cross-border e-commerce scenarios, which is difficult to meet the actual needs of the industry. This article focuses on the characteristics of the cross-border e-commerce environment, analyzes the core connotations and training shortcomings of cross-cultural communication skills for non lingua franca talents, explores training paths that are in line with industry development, helps universities optimize talent training models, and provides high-quality professional talents for the cross-border e-commerce industry, promoting the internationalization of the cross-border e-commerce industry.

[Key words] Cross border e-commerce; Non linguist talents; Cross cultural communication skills; Talent cultivation; development path

引言

随着经济全球化的进一步发展和跨境电商行业的繁荣,跨境贸易合作日益向多语种和多文化市场延伸,非通用语人才已经成为我国和小语种国家之间经贸往来中最核心的联系。与通用语人才相比,非通用语人才跨文化交际能力的高低直接关系到跨境电商的业务交流,市场拓展和客户维护效率,因此探讨跨境电商环境下非通用语人才跨文化交际能力的培养途径具有一定的理论价值和实践意义。

1 跨境电商环境下非通用语人才跨文化交际能力构成

跨境电商高度发达的时代大背景下小语种市场不断扩大,非通用语人才成为我国供应链和海外小众市场之间至关重要的

联系纽带,区别于传统外语人才,非通用语人才在跨境电商情景下的跨文化交际能力并不是简单的语言转换,而是融合了语言运用、文化认知、商务素养、数字沟通、情绪调适和风险应对等多种职业能力^[1]。该能力体系岗位指向性明显,直接为店铺运营、直播带货和客户咨询、订单处理、售后纠纷和海外营销等实际经营情景提供服务。就结构而言,非通用语人才的跨文化交际能力包括文化认知能力,语言语用能力,跨文化沟通策略能力和数字媒介交际能力、商务礼仪及规范能力和跨文化共情及冲突解决能力等核心因素组成,以文化认知能力为本,需要人才对对象国的历史、宗教、价值观、消费习惯、节日习俗和禁忌避讳有所把握,并能了解不同文化语境中消费心理和行为逻辑。语言语用能力注重在非通用语本族语者惯有的表达习惯中准确地

传达信息,避免因字面翻译而导致文化上的误解,使语言地道,语调得体,商务表达标准。以跨文化沟通策略能力为核心的沟通技巧主要有问候开场、需求挖掘、异议处理、价格谈判和情绪安抚等系列,这些技巧可以从文化差异中找到共识并促进成交。数字媒体的交流能力需要适应跨境电商的线上特性,这要求他们能够熟练地使用文字、图片、短视频和直播等多种方式来进行跨文化的表达,以适应小语种市场的社交媒体平台的话语结构。

2 跨境电商环境对非通用语人才跨文化交际能力培养的目标

跨境电商行业非通用语人才跨文化交际能力培养目标是面向行业需求,岗位能力和职业发展,形成了“语言加文化,电商加科技,素养加”五位一体的立体化目标体系,总目标为培养非通用语运用扎实,文化理解能力较深,跨境电商操作娴熟,数字沟通能力较好,职业责任感较强的小语种复合人才,使之能自主进行东南亚、中东、拉美、俄语区、非洲和南欧的小语种市场的客户沟通,营销推广,订单维护及品牌传播,在知识目标上,学生需要系统地掌握对象国的文化知识,跨境电商全流程业务知识,国际商务礼仪规范,跨文化交际的基本理论、海外消费者行为学及平台规则及海外法律法规常识等构成了一个整体知识结构^[2]。能力目标主要集中在实操层面,需要学生会使用非通用语顺畅交流,会辨识文化差异和调整交流策略,会应对询盘,直播互动和售后矛盾等,能够借助数字工具进行跨文化营销并具有在真实场景中解决问题的能力。

3 跨境电商环境对非通用语人才跨文化交际能力培养的路径

3.1 融合电商场景开展沉浸式文化教学

融入真实电商场景,开展沉浸式文化教学是突破语言教学脱离商务实践的关键途径,沉浸式教学通过店铺装修、商品标题撰写、直播话术、客服回复、节日促销等特定业务场景植入对象国的文化知识,使学生在模拟的业务流程中感受文化,应用文化,从而达到“学用一体”的目的^[3]。

如针对中东小语种市场开展跨境电商教学时,教师以本地重要宗教节日为中心,搭建沉浸式情境,让学生使用非通用语写出符合本地审美和风俗的促销文案、设计了产品的主图风格,模仿直播打招呼的手法,在严格规避宗教禁忌和颜色,图案禁忌的前提下。学生在场景中学习问候语使用、时间沟通习惯、表达委婉方式、价格谈判分寸等文化要点,真正理解“如何说话得体,如何办事合规”。课堂以情境角色扮演、任务驱动和场景模拟等方式使文化知识不成为书本内容而成为一种可以操作和应用的商务技能。沉浸式教学使学生能够在近似现实的电商环境下进行反复培养,养成自然文化反应和语用习惯,显著增强跨文化交际实用性和临场感。

3.2 以业务案例为支撑,加强跨文化沟通实训

以真实跨境电商经营案例为支撑进行跨文化沟通实训可以使提高学生典型问题情境下的策略运用能力和纠纷处理能力,

从而达到由理论认知向实践运用过渡,跨境电商交流的高频情景主要有:询盘应答、议价博弈、物流延迟说明、产品质量争议、差评处理、退货协商和社媒评论保持,各类情景均包含了典型的文化冲突点。

教师可以将企业真实案例引入教学,例如由于文化价值观的不同而产生的误会,由于表达而直接引起的顾客厌恶,由于礼仪不当而产生的抱怨等等,使学生作为非通用语的客服进行交流演练。如根据拉美市场顾客热情奔放和直截了当以及喜好情感沟通等特点,培养学生运用更为亲切的表情;鉴于日本和韩国小语种市场的顾客讲究礼貌和严谨,培养表现谦虚、逻辑清楚和承诺靠得住。通过案例分析、小组讨论、对比演练和优劣话术点评等活动,使学生逐渐掌握在不同文化中交流的策略,并学会换位思考、灵活表达、情绪安抚及冲突化解等。案例式实训与岗位联系紧密,使学生能够在纷繁复杂的场景下增强应变能力并逐渐形成专业化和职业化跨文化沟通素养。

3.3 与小语种市场相衔接,培养文化共情能力

对接对象小语种的市场特征,有计划地培养学生文化共情能力是增强海外客户信任和提高转化复购率最核心的途径,共情能力是指能从海外消费者的角度去了解他们的情感、需求和两难选择,是构建情感连接和塑造品牌好感之关键。大学要根据不同区域市场设置精准化的国别和区域文化课程以引导学生了解文化背后所蕴含的情感逻辑。

如面向东南亚小语种市场授课时,要引导学生了解本地消费者关注家庭,偏好高性价比,看重口碑推荐,交流时强调家庭分享、实用功能和亲友推荐,面对欧洲的小众语言市场,注重质量、设计感、环保理念和个性化表达。学生通过观看本地生活纪录片,剖析真实买家评价以及阅读消费行为报告等活动,逐渐建立起文化同理心,并学习以彼此文化上可以接受的态度传达善意和职业。文化共情不是迎合,是一种尊重、理解和适配,能有效地降低文化冲突和提高沟通的温度。拥有共情能力强的非通用语人才更易赢得跨境电商竞争的顾客信任并达成长期稳定商业合作。

3.4 利用数字技术构建线上线下跨境交际场景

利用数字技术构建线上线下跨境交际虚拟场景是顺应电商数字化和线上化发展趋势的一条重要创新路径,借助虚拟仿真平台、跨境电商模拟教学软件、社媒模拟系统、AI对话机器人等工具,学生可在安全可控的环境中与模拟海外客户进行实时互动,开展全流程跨文化交际训练。

比如用AI来模拟各国消费者交流的风格、问题的方式和情绪反应等,而学生则使用非通用语实时地进行文字和语音对话来完成询盘、推销和谈判。该平台能够自动地记录语言的准确性,文化的得体性,回应的效率以及问题解决的效果等信息,并提出改进意见,在直播模拟系统的帮助下,同学们还可以通过小语种跨境直播演练来实践话术、表情、互动节奏及文化表达规范等。数字技术突破了时间和空间的限制,使学生可以高频次高强度地进行跨境交际训练以填补校外实践资源的匮乏。在线虚

拟场景中高度还原了真实的跨境交流环境,切实提高了学生的数字媒介素养和在线跨文化表达能力,从而更快地满足了企业的实际岗位需求。

3.5 对标行业规范,强化商务礼仪教学

对标跨境电商产业规范和国际商务礼仪要求进行系统化礼仪教学是改善非通用语人才职业形象和规避文化失礼现象的基础途径。各国的称呼方式、问候礼仪、回复时效、谈判节奏、隐私边界和情绪表达都存在显著差异,礼仪失当很容易造成沟通失败,甚至损害声誉。

教学中应该将平台规则和国别习惯相结合进行精准礼仪训练,比如,有的市场看重回复的速度,需要快速反应,有些文化讲究形式上的称谓,不应过于随便,一些地区禁忌谈宗教、政治和其他敏感的话题;有些市场的谈判节奏缓慢,要有耐心地保持感情。通过礼仪示范、对比分析、错误案例警示和角色扮演等方式,使学生在非通用语商务沟通过程中把握得体表达、语气控制、邮件格式、对话顺序和礼貌收尾的标准,对标行业标准礼仪教学使学生拥有专业的商务气质,在礼貌、尊敬和严格的形象下从事跨境业务工作,并为跨文化合作建立长久和稳定的基础。

3.6 深化校企合作,拓宽海外实践平台

深入推进校企协同育人,拓展海外真实实践平台是促进非通用语人才跨文化交际能力由“课堂模拟”向“岗位实战”转变的关键环节,更是促进人才培养和跨境电商产业需求准确衔接的必由之路,各高校要积极主动地与深耕小语种的跨境电商企业,外贸平台和跨境服务机构等建立起长期稳定的合作关系并联合制定培养标准、共建实践课程,一起引导学生发展,使他们能够在真实业务场景下完成由语言学习者向跨境商务从业者角色的转换。

校内方面,可以引进企业真正的跨境电商门店经营项目、成立“校中企”实战工坊、企业导师和校内教师联合领导,使学员直接参与到小语种店铺客服、社媒运营、直播助播、文案翻译、差评处理的实操。同学们在和海外客户进行实时交流的同时,真实地感受文化差异,交流节奏和消费心理等,并把课堂上学到的跨文化策略和商务礼仪、语言表达被灵活地运用于实际业务之中,增强了应变能力和共情能力,同时化解了真实询盘和争议,

校外实践方面,学校要积极扩大海外线上实习,跨境顶岗实践和海外市场调研机会,以合作企业海外站点和海外团队为基础,向学生提供跨境交际远程实践岗位。学生可以参加目标市场的用户访谈,当地化工单的处理和跨境社群的维护工作,增强沉浸式境外经营情境下的文化敏感度和沟通适配能力。同时校企联合建设跨境电商跨文化交际案例库和岗位技能标准,把企业一线沟通经验,纠纷案例和服务规范等转化成教学资源,使教学内容和行业前沿同频共进,通过深入的校企合作和逼真的海外实践平台的支持,学员不再囿于模拟情境的培养,更重要的是在逼真的跨境业务链上磨练跨文化交际的硬本领,做到真正意义上的毕业就上岗,上岗就能使用,为跨境电商领域的小语种提供优质的,实战型的非通用语人才。

4 结束语

跨境电商蓬勃发展给非通用语人才培养带来了新的机遇和挑战,跨文化交际能力成为这类人才所必须具备的核心素养之一。高校需要从跨境电商行业的实际情况出发,突破传统语言教学的限制,把跨文化交际培养和电商实践进行深入结合,建立科学完善的培养体系和培养路径。通过多方合力,全面提高非通用语人才跨文化交际的综合素养,使人才培养和行业需求准确衔接,从而为跨境电商产业的可持续良性发展提供扎实的人才保证。

陕西省“十四五”教育科学规划2024年度课题“跨境电商环境对非通用语人才跨文化交际能力的影响及培养路径研究”;课题批准号:SGH24Y2961;2024.12.10。

[参考文献]

- [1]韩俐彦.高校外语非通用语专业实习制度的改革与创新[J].北京教育(高教),2025(02):52-54.
- [2]沈静婷.“互联网+”背景下非通用语混合式教学模式研究[J].黑龙江画报,2025(06):60-62.
- [3]陈璐.课程思政融入非通用语专业教学的探索与实践——以葡萄牙语专业为例[J].甘肃教育研究,2025(07):118-121.

作者简介:

冷莉娜(1981--),女,汉族,江苏常州人,博士研究生,讲师,研究方向:外语教学,应用语言。