高职商务日语中电话应对的教学方针探讨

符小军

南通职业大学

DOI:10.32629/mef.v3i3.733

[摘要] 商务日语是高职日语专业的一门核心技能课程。高职日语专业本身学制只有三年,很多高年级学生临近毕业也只能达到N3日语水平,敬语运用能力十分有限,即使在三年级开设这门课程,推进的难度也很大。因此,对于高职商务日语的教学方针有必要进行重新审视,让学生能够在现有的日语运用能力前提下,掌握应对日本商务电话的方法。

[关键词] 高职;商务日语;电话应对;教学方针

Discussion on the Teaching Policy of Telephone Response in Business Japanese in Higher Vocational Colleges

Xiaojun Fu

Nantong Vocational University

[Abstract] Business Japanese is a core skill course for Japanese majors in vocational colleges. The vocational Japanese major itself has only three years of schooling, and many senior students can only reach N3 Japanese level before graduation, the ability to use honorifics is very limited, even if this course is offered in the third grade, it is very difficult to promote. Therefore, it is necessary to re-examine the teaching policy of business Japanese in vocational colleges, so that students can master the method of responding to Japanese business calls under the premise of existing Japanese language ability.

[Keywords] higher vocational colleges; business Japanese; telephone response; teaching policy

1 商务日语电话应对的教学目标

商务日语教学的教学内容中离不开商务日语电话的基本常识,比如接打电话,转接电话、留言等等,对于商务电话应对的教学,教师的共同认识集中在日语敬语的使用以及电话礼仪的和规范方面,要求学生能够对日本商务电话应对的接听顺序、用语、态度、礼仪等有深刻的认识,熟练掌握寒暄用语,熟练运用尊敬语、谦逊语等。由于日语敬语是表达方式特别,与汉语的思维方式完全不同,中国学生很难适应,电话应对的教学难度便集中在日语敬语,包含了尊敬语、谦逊语和郑重语等等。鉴于学生掌握日语敬语具有相当难度,笔者认为,商务日语电话应对的教学方针不应以敬语应用为重头,而应该直视实际的学情与国情等情况,把电话应对的教学重点放在理解日本商务电话礼仪规范方面、训练学生应对接打电话的正确态度方面,对敬语掌握的要求可以适当放低,帮助学生完全掌握日语敬体です、ます的丁寧语表达方式以及已经定式的商务问候语,能够在今后的工作岗位上以不变应万变。

2 商务日语电话应对教学的现实

首先,我们的教学对象不是日本的学生,而是中国环境下成长的学生,不仅是语言语法体系差异很大,待人接物的规范和日本也有很大差别,特别是没有像日本人那样能根据谈话对象的不同迅速转换句式的语言习惯、即所谓见人说话见鬼说鬼话的能力。如果按照日本的商务电话接听规范教授国内学生,有完全处于不同次元的难度。国内高职院校很

多是使用翻译、或改编日本出版的、适用于日本公司培训学生或新员工的商务日语、职场日语教材,对于我国的国情和学情有较大偏差,因此,我们不能囫圇吞枣完全套用,需要教师根据实际情况进行内容取舍和补充。

另外,日语专业学生很多是进入高等教育后才开始学习日语,虽然也有一部分学生在中学阶段为了应对高考学过近两年的日语,但是他们不仅日语的听说能力低下,而且对语法理解也存在诸多谬误,所以高职日语教学的中心任务是让学生掌握基础日语的听、说、读、写、译综合运用能力,而商务日语中电话应对要求学生具备很高的敬语运用能力,即使是说日语母语的新员工都要经过一段时间的集中培训才能基本掌握,所以,在商务日语敬语、特别是日本电话应对方面,对学生提出过高的要求无疑是缘木求鱼。

3 商务日语电话应对的教学内容

商务日语电话应对知识和技能的教学不应好高骛远,应该继续夯实学生运用日语敬体丁寧语,也就是以です、ます及其活用形式为结句方式的表达能力。事实上,有很多日语专业学生原本就痴迷于日漫、动漫,而日漫、动漫使用的语言大都是常体、简体表达,是日本人在日常生活中关系比较亲近者之间普遍使用的简慢说话方式,由于简体日语在商务环境下极少使用,实际上,新员工在正式商务语境下根本就没有使用的机会。对于尚未熟练使用丁寧语的我国学生,更无法奢望其掌握日语敬语的尊敬语、谦逊语、郑重语表达了。

所以商务日语课堂里的敬语练习,也只能在低水平进行简单重复,深层次、高难度敬语使用会让学生等同在听天书,预期的教学方针根本无法实现。尽管为学生创造仿真的商务训练环境确实十分重要,但是重点应该是考虑如何灵活运用已有的语言知识,根据每个学生的学力能力,让学生能够发挥自身的最佳状态。对学生的敬语运用能力应该根据实际作合理要求,首先让学生完全掌握丁宁语的表达方式,能够运用日语敬体丁宁语,也就是全面使用です、ます的表达方式,这样即使在今后的工作岗位,也能不卑不亢,以不变应万变。

理解日本商务电话礼仪规范。日本公司对于电话应对有一套严格的礼仪和规范。比如:接听者先发话自报家门,然后打电话者自报家门并致问候;原则上打出者先挂电话;对人名的称呼要内外有别,对客户和长辈上级使用尊敬语,对自己和己方人员不使用敬称并使用谦逊语,甚至对待诈骗骚扰电话都怕影响公司形象而要求耐心好话对应,诸如此类不一而足,规则之多令人望而生畏。但是,我们有必要、也能够让学生理解日本电话礼仪的这些规范其实有一个基本出发点,那就是,每个员工都是公司的代表,通过自己的发话都在展现本公司的精神面貌;己所不欲勿施于人,站在对方立场推人及己,考虑如何让对方感到受尊敬、感到亲切,让对方迅速明确自己的意图、避免使用难解容易引起误会、误解的表达方式等等。

电话对应的正确姿势。理解了日本电话礼仪规范,也就能认识何为接打商务日语电话的正确姿势了。这个所谓的姿势不仅包含外在的姿态仪表,而且包含了内在的精神状态。电话另一头的对方虽然不能看到自己,但是外在的穿着打扮和精神状态也能反映在说话的语气语调、遣词造句等信息中,听者也能对电话线的另一头作出合理的判断。所以,日本公司对于新员工的培训,电话应对是必须的项目,训练过程中会设定各种可能的语境环境,对打电话前的准备,接电话的礼仪规范,打电话的礼仪规范等进行逐条逐项的、严格的反复演练。

4 商务日语教学的合理化

商务日语课程几乎是日语专业必开的课程,其必要性无需质疑。所以说需要合理化,有以下几个层次的含义。首先,是教材的选用问题,其次是教学内容的增删,然后是教学效果的考核形式和考核内容的合理化。

教材的选择问题。目前,很多学校选择商务日语教材时采用的是从日本出版市场直接翻译引进、或改编的出版物,它们有些就是在日语原版上给汉字标注假名,对部分内容进行一下翻译后便在国内发行,这些书籍本身虽然没有自称商务日语教材,却是以教材的面貌呈现,出版的意义自然是积极的,对于我国日语学习者了解日本商务习惯和规范具有无可替代的作用。不过,我们必须清醒地看到,其实它们的出版初衷是面对日本读者的,或者说读者已经具有高度的日语运用能力。特别是其中的电话应对章节,需要能对日语尊敬语和谦逊语进行高度灵活的运用,这对即使是母语为日语的日本人来说都是一个难关,更何况只是在校学了二、三年的中国日语学习者呢。

对教学内容的取舍。商务日语课程,顾名思义其教学目

的是为了让学生了解或掌握一些利用日语这个工具进行商务活动的技能。由于日语中商务活动的含义范围很广泛,不仅仅限制于贸易业务含义,还有工作职场这个宏大的内涵。确实,日本本土的商务、职场对员工有熟练使用敬语的要求,而我国的在校日语专业学生日语能力处于学习提高阶段,不具备日本本土公司员工那样的语言运用能力,因此商务日语学习应该偏重于了解或掌握日本商务职场相关的知识,为今后毕业进入中日贸易工作岗位做好一个心理准备。由于日语敬语的难度起点很高,商务日语电话应对的教学上只要抓住几个重要的固定句型句式的训练,不能把敬语知识教学的摊子在商务日语课堂上大规模铺开。

教学效果的评价方式应该与教学目的相适应。本课程的教学要为学生今后进入相关工作岗位做好知识和技能储备。商务日语课程不仅具有高度的理论性,同时又是实践性程度很高的技能课程,所以,在对知识的了解和掌握进行考核的同时,也要检验学生的实际运用能力,特别是电话应对部分的考核方式,不仅要考核学生对于日语商务电话的应对礼仪规范的知识了解程度,还必须结合我国国情和学情,对学生的电话应对实践能力进行模拟测试。

5 结论

对于高层次日语专业来说,商务日语教学中电话应对部分要以礼仪规范的实训、实践为重心,反复训练学生掌握接打日语商务电话的程式语言和规范动作。真正含义上的商务日语、职场日语所使用的深层次、高难度敬语本应是纯日语语言技能课程的任务,在该项任务完成之前所开设的商务日语授课过程中不必、也难以获得理想的教学效果。不过,因为格式化的商务日语电话中涉及的尊敬语和谦逊语数量并不多,也具备条件进行反复操练,让学生能张口就来。超出格式套语、涉及敬语运用的内容可以退求接打电话的正确姿势,完善和巩固对日语敬体です、ます的运用能力。总之,从大处着眼的商务日语不能照搬日本的语言环境,而要考虑我国自己的实际国情和学情,在如何切合国内环境语境下的“商务”、“职场”日语知识和技能运用上花精力、下功夫。

[参考文献]

- [1] 韦少敏.商务日语交际的语用要点探析——以社外商务电话应对为中心[J].韶关学院学报,2011(07):15.
- [2] 葛菁菁.应用型转型背景下的商务日语教学探索与研究[J].高教学刊,2017(05):25.
- [3] 周密.商务日语口语中有关电话用语的使用研究[J].品牌(下半月),2015(05):20.
- [4] 于苗,魏玉娟.论商务日语中的电话应对[J].经济研究导刊,2012(12):15.
- [5] 李雪.谈职场商务日语中的电话基本礼仪[J].科教导刊(上旬刊),2011(09):5.

作者简介:

符小军(1962--),男,汉族,江苏南通人,副教授,大学本科,研究方向:日语教学。