

跨境电商英语沟通策略在经贸实务中的应用

陈钰琦

湖北经济学院法商学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2025年1月1日; 录用日期: 2025年2月17日; 发布日期: 2025年2月28日

摘要

跨境电商的快速发展使得英语沟通成为连接全球市场的关键, 语言和文化差异成为跨境电商沟通的主要障碍。本文旨在探讨跨境电商英语沟通的基础准备、有效沟通渠道建立及谈判策略, 以提升沟通效率, 促进交易成功。通过分析跨境电商英语沟通的特点, 本文提出了解国际贸易术语、选用合适沟通工具、构建专业沟通框架、运用礼貌用语、设定谈判目标与底线以及灵活谈判等策略。实施上述策略后, 跨境电商从业者能够更准确地理解客户需求, 减少误解, 提高客户满意度, 推动交易顺利进行。跨境电商英语沟通是跨境电商业务成功的关键, 通过充分准备和有效策略, 从业者可以克服语言和文化障碍, 实现与全球客户的顺畅沟通, 推动跨境电商业务的持续发展。

关键词

跨境电商, 英语沟通, 基础准备, 沟通渠道

The Application of Cross-Border E-Commerce English Communication Strategies in Economic and Trade Practices

Yuqi Chen

Law & Business College of Hubei University of Economics, Wuhan Hubei

Received: Jan. 1st, 2025; accepted: Feb. 17th, 2025; published: Feb. 28th, 2025

Abstract

The rapid development of cross-border e-commerce makes English communication become the key to connect the global market, and language and cultural differences become the main obstacles to cross-border e-commerce communication. The purpose of this paper is to explore the basic preparation, effective communication channel establishment and negotiation strategy of English

communication in cross-border e-commerce for enhancing the communication efficiency and promoting the success of the transaction. By analyzing the characteristics of cross-border e-commerce English communication, this paper proposes the strategies of understanding international trade terminology, choosing appropriate communication tools, constructing a professional communication framework, applying polite phrases, setting negotiation goals and bottom lines, and negotiating flexibly. After implementing the above strategies, cross-border e-commerce practitioners are able to understand customer needs more accurately, reduce misunderstandings, improve customer satisfaction, and promote smooth transactions. English communication in cross-border e-commerce is the key to the success of cross-border e-commerce business. With adequate preparation and effective strategies, practitioners can overcome linguistic and cultural barriers, realize smooth communication with global customers, and promote the sustainable development of cross-border e-commerce business.

Keywords

Cross-Border E-Commerce, English Communication, Basic Preparation, Communication Channels

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在全球化背景下，跨境电商已成为连接各国市场的重要桥梁，由于语言和文化差异的存在，跨境电商英语沟通成为制约交易顺利进行的关键因素。为了提高跨境电商英语沟通的效率和质量，本文将从基础准备、沟通渠道建立以及谈判策略三个方面进行深入探讨。研究旨在为跨境电商从业者提供实用的指导和建议，帮助其克服语言和文化障碍，实现与全球客户的顺畅沟通。

2. 跨境电商英语沟通基础准备

2.1. 掌握跨境电商常用英语词汇

在跨境电商领域，英语不仅是沟通的桥梁，更是业务成功的关键[1]。为了有效进行英语沟通，掌握常用英语词汇是基础中的基础，跨境电商从业人员需熟知产品有关专业词汇，比如各种商品英文名称、规格和材质。如在销售电子产品时，应了解“smartphone”(智能手机)、“laptop”(笔记本电脑)、“battery life”(电池续航)等词汇，这些词的精确运用帮助顾客更深入了解产品特性。掌握与交易流程相关的词汇同样重要，如“order”(订单)、“payment”(支付)、“shipping”(发货)、“refund”(退款)等，这些词经常出现于交易的过程当中，精准的运用可以促进沟通效率的提高和误解的降低。了解国际贸易中常用的缩略语和术语也是必不可少的，如“FOB”(船上交货)、“CIF”(费用 + 保险费 + 运费)等。在国际贸易合同中，这些专业术语具有显著的重要性，掌握专业术语有助于减少合同谈判过程中可能出现的歧义。

2.2. 了解国际贸易术语及规则

跨境电商英语交流中，对国际贸易术语和规则的熟悉和把握是保证交易成功进行的关键，对于如FOB、CIF、EXW(工厂交货)此类的国际贸易术语，需要深入了解具体定义以及在交易过程中的实际应用。这些名词涉及商品的运输、保险、费用划分等等，把握好这些名词有利于准确地确定交流时当事人的权责。同时像《联合国国际货物销售合同公约》和《国际贸易术语解释通则》这样的国际贸易法规，为

跨境电子商务交易提供了明确的法律结构和方向[2]。对这些规则的理解有利于规避法律纠纷、确保交易合法安全，在交流中遇到与国际贸易术语和规则有关的问题，可以快速地给予专业而准确的解答，既增强了顾客的信任感，又促进了交易的成功。

2.3. 熟悉不同国家地区的商业文化与礼仪

在进行跨境电商英语交流时，对各国区域商业文化和礼仪的熟悉程度是保证交流畅通和构建良好商业关系的关键，因此理解目标市场中的商业文化是必不可少的(见表 1)。比如在跟日本顾客交流的时候，要注意礼貌、尊重，切忌直接排斥或者太过直白地表达出来，这是因为日本文化讲究和谐、讲究面子。当跟美国顾客沟通的时候，要更直接、更公开，这是因为美国的文化是鼓励个人主义的、直接的。掌握各国区域商务礼仪，同样不可或缺，比如在阿拉伯国家，人们认为送礼是一种表示尊敬与亲切的方式；在某些西方国家，人们会更加重视商务场合中正式的衣着与握手礼仪。另外对目标市场商务会议习惯、谈判风格及决策流程的理解也有利于更好地适应并融入到本地商业环境中[3]。跨境电商英语交流之前，一定要深入学习目标市场商业文化及礼仪，这样才能在交流中表现出对地方文化的尊重及了解，才能构建更牢固的商业关系。

Table 1. Overview table of business culture and etiquette in different countries/regions

表 1. 不同国家/地区商业文化与礼仪概览表

国家/地区	商业文化特点	礼仪注意事项
日本	讲究和谐、面子，注重礼貌与尊重	避免直接排斥或太过直白 交换名片时双手递接，注重细节与形式
美国	鼓励个人主义，直接、公开沟通	可以更直接地表达意见 注重效率与结果
阿拉伯国家	送礼表示尊敬与亲切，重视关系与信任	送礼是常见商务礼仪 注意尊重当地宗教与习俗
某些西方国家	重视正式衣着与握手礼仪，注重专业与规范	商务场合需穿着正式 握手是常见问候方式

3. 建立有效的跨境电商英语沟通渠道

3.1. 选用合适的沟通工具与平台

跨境电商用英语进行交流时，选择恰当的交流工具和平台是关键，电子邮件作为跨境电商交流的一种常用手段，具有能够对问题进行详细说明、提供足够信息支持、方便双方留有交流记录等优点。选择电子邮件平台，可考虑采用 Gmail, Outlook 之类国际知名邮件服务商来保证邮件收发畅通。即时通讯工具比如 WhatsApp, Telegram, Skype 等等都是针对那些要求反应迅速的沟通场景。这些手段能够实现文字、语音、视频等不同形式的交流，有利于促进双方之间的了解与信任，同时还支持文件传输、语音通话等功能，为跨境电商沟通提供了更多便利。社交媒体平台，如 Facebook 和 LinkedIn，同样是构建沟通渠道的良好选择，通过关注客户在这些平台上的动态，可以了解需求和兴趣，开展有针对性的沟通。

3.2. 确定沟通的时间与频率

跨境电商英语交流时，识别恰当的时机和频次对保持良好客户关系非常重要。首要考虑的是顾客所在区域的时间差异。跨境电商业务通常会涉及不同的国家或地区，其客户也会分布于不同时区，所以与顾客交流之前，要理解和尊重彼此的工作、休息时间，尽量避免在彼此休息时或者繁忙时段进行干扰。比如当顾客在美国东部时间区而你在亚洲时，就应该尽可能选择在工作日早上或者下午彼此交流，这样

才能保证消息能及时收到并得到回应。沟通频率设置还需要根据业务需求、客户偏好等因素做出相应调整。对新顾客来说，在最初阶段要更加经常地交流来建立信任，可每周或者每两星期跟踪一次，以便了解顾客对商品的反馈与要求。对老顾客来说，可根据交易频率、合作情况等适当降低交流的频率，但是还是要经常保持联系，比如每季度或者半年回访一次，巩固双方的合作。

3.3. 构建清晰、专业的沟通框架

跨境电商英语交流中，建立一个明确而专业的交流框架，是保证信息传递精准和有效的关键所在[4]。首要的是澄清沟通目的，每一次交流之前都要明确制定交流的目标，比如了解顾客的需求、提供产品的信息、解决交易中存在的问题，这样可以帮助双方集中精力，以免交流时离题；建立沟通流程，依据沟通目的设计了一整套简单明了的沟通流程，开场白、产品介绍、需求讨论、价格谈判、交易确认，在各个环节上，要运用专业、精准的语言来保证信息传达的正确性；重视沟通技巧，交流时要善于听取顾客的建议与要求，以同理心应对顾客的问题与顾虑，还要学会发表意见与立场，以明确而强烈的文字说明产品优势与交易条件。通过建立一个明确而专业的沟通框架，既可以提高沟通效率又可以增加顾客的信任与满意(见图 1)。



Figure 1. Cross-border e-commerce English communication framework flowchart
图 1. 跨境电商英语交流沟通框架流程图

4. 跨境电商英语沟通中的语言技巧

4.1. 准确表达产品信息与价格

在跨境电商英语沟通中，准确表达产品信息与价格是至关重要的环节，这不仅与顾客购买决策有关，而且直接影响着企业品牌形象与市场竞争力。首要关注的是对产品信息进行详细和精确的说明，其中包括产品名称、规格、材料、作用、使用方法。叙述时应采用专业和容易理解的词语，切忌用含混不清、模棱两可的说法，如在描述一个电子产品的时候，可以详细罗列其核心功能、技术规格以及与其他产品之间的差异，这样可以帮助客户更深入地理解产品的特点；表述产品价格时应保证信息准确透明，在列明商品单价的同时，还应清楚地包括税费，运费和其他附加成本，以免后续引起不必要的争议，同时还可采取打折和满减的部分价格策略以吸引顾客和增加购买意向。但是在运用这些策略的时候应该保证信息真实，避免出现虚假宣传现象。产品信息和价格的精准表达是跨境电商英语交流的根本需求，通过穷尽和精确的说明、透明和理性的价格策略可以改善顾客购买体验的同时推动企业不断发展。

4.2. 巧妙运用礼貌用语与委婉表达

跨境电商英语交流中巧用礼貌用语和委婉表达，是构建良好客户关系和解决潜在矛盾的一种有效途径，礼貌用语在交际中起着润滑剂作用。在与客户交流时，应始终保持礼貌和尊重，使用如“Please”(请)、

“Thank you”(谢谢)、“Sorry for the inconvenience”(对你造成的不方便表示道歉)等礼貌用语。这样既可以彰显专业素养，又可以使顾客感受到关注与尊重。委婉表达对于解决敏感问题至关重要，在面对顾客对商品不满、对价格持有异议或者在成交过程中存在疑问时，要学会用婉转的言辞应对。这样委婉的表达方式不仅能反映出对顾客的了解，还能避免直接冲突的发生，有利于保持良好的客户关系。通过巧用礼貌用语和委婉表达可以为跨境电商英语交流创造一种融洽、亲切的气氛，推动双方合作共赢。

5. 跨境电商英语沟通中的谈判策略

5.1. 设定清晰的谈判目标与底线

跨境电商英语交流时，制定明确的谈判目标和底线，是保证谈判顺利进行和保障企业利益的关键。企业要先确定核心利益与目标，再进行洽谈，其中包括预期成交价格、支付方式、交货期限以及其他关键条款。通过对市场的深入分析、对竞争对手的认识及对自己产品利弊的评价，就能确立一个既合乎实际又有竞争力的谈判目标，同时设置底线也是非常关键的。底线是谈判时商家不允许让步的最低要求，当谈判触碰底线时，商家要坚决拒绝和坚持自己的立场。制定底线时应充分考虑到企业成本，利润和长远发展需要等因素，保证底线的合理性和弹性。为达到谈判目标，守住底线，商家也需要有足够的心理准备[5]。包括搜集谈判对手信息，分析市场需求及竞争态势，拟定各种谈判方案。企业经过认真筹备，才能更从容不迫地面对谈判带来的种种挑战，实现互利共赢。

5.2. 掌握跨文化谈判中的关键要素

跨境电商英语交流中跨文化谈判是常态，把握其关键要素对形成有效约定具有重要意义。理解和尊重彼此文化背景为根本。谈判之前，要对彼此的文化习俗，商业习惯和价值观有透彻的理解。在有些文化里，人们认为直接表达自己的观点是坦率的，但在其他文化里却会认为是冒犯的，所以谈判中应该根据彼此文化特点来调整交流。重视语言与非语言沟通之间的区别，就跨文化谈判来说，语言既是一种交际工具，也是一种文化载体。准确领会对方言外之意以免产生误会。同时非语言沟通，比如肢体语言和面部表情都传达了大量信息，应该敏锐地捕捉到和恰当地诠释。保持开放和灵活的态度，跨文化谈判不可避免地会遭遇文化差异所带来的种种挑战，这时应该保持一种豁达的态度，乐于听取并了解彼此的意见，还要灵活地调整谈判策略来应对形势的变化。

6. 结论

跨境电商英语沟通是跨境电商业务中不可或缺的一部分，通过充分准备、选择合适的沟通渠道以及掌握有效的谈判策略，跨境电商从业者可以显著提升英语沟通效率和质量。这不仅有助于减少误解和冲突，促进交易的顺利进行，还有助于建立和维护良好的客户关系，提升企业的国际竞争力。跨境电商从业者应高度重视英语沟通的重要性，不断学习和提升自己的沟通能力，以适应全球化市场的挑战和机遇。

参考文献

- [1] 王云成, 张忠明. 浙江农产品跨境电商发展现状、问题及建议[J]. 对外经贸实务, 2023(8): 92-96.
- [2] 赵雪松. “一带一路”视角下云南省跨境电商高质量发展的机遇挑战及路径[J]. 对外经贸实务, 2023(10): 90-96.
- [3] 蒋伟. 外贸新业态视角下跨境电商业态融合创新发展的路径研究[J]. 对外经贸实务, 2022(12): 62-66.
- [4] 韩天乐. 跨境电商下的商务英语沟通策略对物流与仓储效率的促进[J]. 城市情报, 2023(20): 37-39.
- [5] Xie, Y.H. (2024) Analysis of English Teaching in Colleges and Universities from the Perspective of Cross-Border E-Commerce. *Education Reform and Development*, 6, 198-203. <https://doi.org/10.26689/erd.v6i5.7251>