

Exploration on the teaching path of cross-border e-commerce English based on the cultivation of intercultural communicative competence

Jingyao Li

Hunan petrochemical vocational and technical college, Yueyang, Hunan, 414000, China

Abstract

This paper takes the significance of cross-border e-commerce English teaching based on the cultivation of cross-cultural communicative competence as the starting point, and then focuses on the analysis of cross-border e-commerce English teaching path strategies based on the cultivation of cross-cultural communicative competence, aiming at improving the quality of cross-border e-commerce English teaching, and improving the cross-border e-commerce students' cross-cultural communicative competence. Further provide some valuable reference suggestions for the teaching optimization of cross-border e-commerce teachers in vocational and technical colleges.

Keywords

Vocational and technical college ; Cross-border e-commerce professional ; Intercultural communicative competence ; Path strategy

基于跨文化交际能力培养的跨境电商英语教学路径探索

李婧瑶

湖南石油化工职业技术学院, 中国·湖南 岳阳 414000

摘 要

在相关职业技术学院当中, 跨境电商专业是一大核心专业, 此专业涉及的课程较多, 包括跨境电商基础课程、跨境电商英语课程、跨境电商运营课程、跨境电商营销推广课程等。其中, 在跨境电商英语课程教学中, 为了使具备文献阅读与翻译能力, 并具备跨文化交际意识, 则有必要重视学生跨文化交际能力的培养。本文以基于跨文化交际能力培养的跨境电商英语教学意义为切入点, 然后重点分析基于跨文化交际能力培养的跨境电商英语教学路径策略, 旨在提升跨境电商英语教学质量, 并提升跨境电商专业学生的跨文化交际能力素养, 进一步为职业技术学院跨境电商专业教师教学优化提供一些有价值的参考建议。

关键词

职业技术学院; 跨境电商专业; 跨文化交际能力; 路径策略

1 引言

在既往教学过程中, 相关职业技术学院跨境电商英语课程教学存在“重理论、轻实践”、教学技术方法滞后、教学评价单一等现实问题, 导致虽然学生通过跨境电商英语课程可以学习到一些英语基础知识, 但难以提升学生的跨文化交际意识及能力^[1]。因此, 跨境电商专业教师需明确教学路径, 重视学生跨文化交际能力的培养。比如, 重构跨境电商英语课程体系、革新教学技术方法等。

2 基于跨文化交际能力培养的跨境电商英语教学意义

2.1 有助于学生语言能力的提升, 加深语言文化理解

跨境电商英语教学过程中, 通过“Black Friday”“Cyber Monday”等专业营销术语的讲授, 并对学生讲解邮件礼貌用语、社交媒体互动话术等语境化表达方式, 可以帮助学生突破语言表现, 加深对语言背后文化逻辑的理解, 如西方个人主义和东方集体主义之间的差异, 避免由于文化误读所致沟通障碍出现^[2]。同时, 由于跨境电商场景较多, 包括客户咨询、营销推广以及纠纷处理等, 场景不同, 对语言风格的要求也有所不同。在跨境电商英语教学中, 培养学生的跨文化交际能力, 指导学生模拟真实场景, 可以指导学生结合文化背景合理调整沟通策略, 如委婉表达策略、直接说明策略等, 使学生运用语言的精准性及适应性提升。所以,

【作者简介】李婧瑶（1990—），女，中国湖南岳阳人，硕士，讲师，从事跨境电商教学研究。

综合而言,通过跨文化交际能力的培养,有助于提升学生的语言能力,加深语言文化理解,进而使学生在多元场景中能够灵活自如沟通,为学生将来从事跨境电商工作岗位业务赋能。

2.2 有助于规避文化冲突, 防控国际交易风险

不同国家,有着不同的文化,且对数字、符号、颜色的解读均存在一定差异。比如,在中国“红色”代表喜庆,西方一些国家“红色”则象征危险;在欧美国家数字“13”被视为不吉利。通过跨境电商英语教学,采取案例分析方式,有助于学生文化敏感度的提升,识别文化禁忌,使广告文案、产品包装等营销内容与目标市场文化规范相符,进而使品牌声誉风险得到有效控制。此外,在跨文化交际能力培养过程中,指导学生对目标市场消费者的文化特征进行分析,有助于学生制定差异化运营策略,包括差异化的选品策略、定价策略、促销活动策略,进一步降低国际交易风险,使交易转化率提高^[3]。

2.3 有助于学生职业竞争力的增强, 满足企业对人才的要求

对于跨境电商企业,需要采取本土化运营策略,以期更快地融入目标市场,如亚马逊要求卖家遵守平台文化规则,又如 TikTok Shop 需要结合当地文化对内容策略合理调整。在此基础上,培养跨境电商专业学生的跨文化交际能力,有助于学生明确企业需求,了解并适应本土化运营、海外社交媒体管理、跨文化团队协作等岗位工作,以此增强学生的职业竞争力。并且,在提升学生的跨文化交际能力的基础上,在客户投诉文化处理过程中,能够学会兼顾宗教文化与沟通礼仪,在与客户谈判过程中能够学会以热情礼貌的方式进行表达,并掌握文化共情技巧,为客户提供个性化服务,赢得客户信任,进而提升客户满意度与忠诚度。此外,当学生具备跨文化交际能力,并且职业竞争力增强的基础上,也能够满足企业对人才的要求,进一步使跨境电商专业毕业生成长为企业、市场所需求的高素质人才。

3 基于跨文化交际能力培养的跨境电商英语教学路径策略

3.1 基于课程重构路径, 优化构建“语言+文化+商务”系统课程

在跨境电商英语教学过程中,为培养学生的跨文化交际能力,教师有必要明确课程重构路径,通过“语言+文化+商务”系统课程的优化构建,使学生的英语技能、文化认知、商务实践能力素养得到协同培养,并使学生跨文化交际能力培养具备系统的课程体系支撑。

(1)语言技能模块,设计专业英语词汇、商务信函写作、口语谈判等基础技能课程。比如,在词汇与句型课程教学中,根据物流、支付、营销等业务场景分类教学,结合真实案例引导学生学习“dropshipping”“FOB条款”等专业术语。又如,

在商务信函写作课程教学中,采取模板化训练、仿写练习,使学生书面沟通能力提升。此模块需以跨境电商专业英语应用为主,使学生掌握跨境电商核心场景的英语表达,为学生跨文化、商务学习奠定良好的基础。

(2)文化认知模块,设计“跨文化商务沟通”课程,对文化维度理论、非语言交际、文化禁忌等内容进行重点讲解。如霍夫斯泰德文化模型、肢体语言及时间观念等非语言交际知识、颜色及数字的象征意义等文化禁忌等。通过此课程学习,使学生对目标市场文化禁忌、消费习惯、价值观差异等加深理解,避免文化误读,进而提升学生的文化敏感度。

(3)商务实践模块,设计商务实践课程。根据选品、营销、客服等跨境电商场景,设计文化适应性任务,如为中东市场设计产品包装、为欧美市场撰写广告文案等,强化文化和商务之间的融合。通过此模块商务实践课程学习,使学生能够灵活运用语言与文化知识,解决实际业务问题,进而提升学生的问题解决能力素养。

3.2 基于教学方法革新路径, 聚焦跨文化交际能力培养

为培养跨境电商专业学生的跨文化交际能力,在跨境电商英语课程教学过程中,教师需明确教学方法革新路径,引进应用文化沉浸式、项目驱动式等教学方法,使学生的跨文化语言技能、文化认知、商务实践等多元交际能力得到有效培养^[4]。

一方面,教师可以合理应用虚拟现实(VR)模拟、角色扮演与文化对比等文化沉浸式教学法,使跨境电商英语课程教学从传统的“语言输入”转变为“文化输出”,为培养学生的跨文化交际能力革新方式方法。例如:采用VR技术,对跨国谈判、海外展会、客户投诉等场景进行还原,引导学生处于沉浸式环境当中体验不同国家客户的文化差异,如德国客户注重数据支撑、日本客户习惯运用含蓄的方式表达需求等。当然,教师还可以组织学生进行角色扮演,积极参与文化对比沉浸式学习场景。其间,可以对不同文化背景的买卖双方进行分组模拟,如“中国卖家与巴西买家”,在对比“高语境VS低语境”风格,对比“集体决策VS个人决策”模式下,加深学生对各国商务文化的认知与理解。

另一方面,教师可以合理应用项目驱动式教学方法,通过项目学习,提升学生的跨文化交际能力。例如:在“跨文化客服实训”项目驱动教学过程中,可设计项目场景“中国卖家收到法国客户的投诉邮件,表示‘收到的裙子颜色和网站图片不相符,要求全额退款’。”在项目驱动教学过程中,首先,指导学生进行语言分析,场景当中法国客户邮件用词礼貌,但“I am disappointed”语气坚定,指导学生需运用同理心语言技巧回应。其次,指导学生进行文化分析,由于法国消费者注重维权以及服务质量,退款诉求需要快速处理,可尝试提供“发放优惠券”补偿方式,以维护与客户之间的和谐关系。此外,指导学生掌握商务沟通策略,

在回复邮件过程中需要考虑效率和情感,对此可作出以下回复 “We apologize for the inconvenience and will process your refund within 24 hours. As a gesture of goodwill, here is a 15% discount code for your next purchase.” 当然,教师还可以指导学生在项目驱动基础上,采取角色扮演、小组讨论等方式,将一致认为最理想的回复方案制定出来,进一步由任课教师、企业导师点评优化,以此提升学生的商务沟通能力素养。

3.3 基于实践导向路径,构建“校内+校外+线上”立体化实践平台

在跨境电商英语课程教学过程中,为培养学生的跨文化交际能力,教师有必要明确时间导向路径,构建“校内+校外+线上”立体化实践平台,以此使综合实践教学活动的顺利开展、高效进行。

在校内实训方面,可构建校内实训场景,模拟真实跨文化商务环境,如建设文化主题实训室、设计跨文化商务任务等,为学生进行校内实践提供平台支持。其间,教师可以在校内跨境电商综合实训中心的拉美市场专区,设计“学生作为卖家,需要利用 WhatsApp 即时通讯工具和巴西客户沟通订单细节”的场景。教师可以和学生一起分析文化背景,即:①巴西客户在沟通风格方面较为随意,可能先和我们聊天、足球,然后再谈业务;②巴西客户对价格较为敏感,习惯性砍价,但更加看重长期合作关系。在此基础上,可指导学生进行角色扮演模仿实训。首先,模仿巴西客户习惯性使用的非正式开场白,如“Hi! How’s the weather in São Paulo today?”其次,在报价过程中,预留一定的砍价空间,如“The price is \$50, but we can offer a 10% discount for your first order.”此外,沟通交流过程中主动提及售后服务,如“We provide 24/7 customer support in Portuguese.”以此赢得客户信任。这样,通过构建校内实训场景,引导学生在安全的校内实训环境中体验文化差异,有助于学生跨文化交际意识及能力的培养。

在校外实践方面,可以深度融入企业跨文化业务场景,设计企业定制化实习项目、由企业导师进课堂开展实践教学。在企业定制化实习项目中,学院方面可以和跨境电商企业合作开发海外社交媒体运营、跨文化客服等文化专项实习岗位,指导学生在实习过程中对文化冲突案例详细记录,然后自主或与同学分析讨论提交解决方案。比如,对日本市场消费者的评论进行分析,然后将该市场消费者“注重产品细节”“要求包装精美”等文化偏好提炼出来;并辅助企业对产品描述进行优化,如把“high quality”改成“precision-crafted for Japanese aesthetics”。在企业导师进课堂实践教学,邀请企业跨文化专家开展工作坊,分享“如何应对俄罗斯客户因清关延迟提出的索赔”等真实案例,指导学生积极参与,

并进行角色扮演演练。这样,通过校企合作实践项目,使学生在真实商业环境中学会处理跨文化问题,进而提升学生的应变能力及文化适应性。

在线上交流方面,可构建跨文化虚拟协作网络,为学生进行线上交流提供良好的环境支持。比如,设计国际虚拟合作项目,指导跨境电商专业学生和海外高职院校或者企业线上合作,以“跨境联合运营”项目为主导,即共同运营一个独立站,在明确分组的基础上,进一步和海外伙伴以合作的方式完成市场调研、选品以及营销全流程业务。并通过跨文化在线交流平台,指导学生运用 Tandem、HelloTalk 等语言交换 APP。当然,还可以构建校内跨文化交流论坛,鼓励跨境电商专业学生和海外用户进行日常沟通交流,如讲述自己国家的节日习俗或一起讨论喜爱的电影作品等,以此循序渐进提升学生的跨文化理解意识,并促进学生跨文化交际能力持续发展。

4 结语

通过本文的分析探索,认识到既往相关职业技术学院跨境电商英语课程教学存在一些有待解决的问题,难以培养学生的跨文化交际能力。为协同实现跨境电商英语课程知识、能力、素养培养目标,则有必要明确课程重构、教学方法革新、实践导向路径。在此基础上,优化构建集“语言+文化+商务”为一体的系统课程;通过文化沉浸式、项目驱动式等教学方法的革新应用,聚焦培养学生的跨文化语言技能、文化认知、商务实践等能力素养;并通过“校内+校外+线上”立体化实践平台的构建,为学生进行校内实训、校外实践、线上交流学习提供有力支撑。此外,结合多年的教学工作,本人认为,还有必要明确评价体系优化路径,通过文化分析报告、跨文化模拟面试、文化适应度评分等多元化考核方式,进一步动态反馈学生在跨境电商英语课程学习的表现,支持学生持续优化改进,持续提升学生的跨境电商英语沟通能力。总之,需明确路径,落实有效策略,提升跨境电商英语课程教学质量,促进学生跨文化交际能力全面发展,进一步为我国跨境电商行业培养具备国际竞争力的复合型人才提供有力臂助。

参考文献

- [1] 刘春林.跨文化交际能力培养在跨境电商英语教学中的路径探索[J].海外英语,2025,(17):214-216.
- [2] 吴亚霄,李韦鹏.跨境电子商务英语教学中文化差异的跨文化交际能力培养[J].南腔北调,2025,(09):57-59.
- [3] 卜照里.跨境电商背景下电商专业学生跨文化交际能力提升研究[J].文化创新比较研究,2024,8(08):154-158.
- [4] 居永梅,刘淑珍.跨境电商背景下跨文化交际能力提升研究——以商务英语专业为例[J].北方经贸,2023,(04):134-137.