

## 泰国 KEAK 玩具公司营销中的商业汉语应用调查研究

# A STUDY ON THE USE OF BUSINESS CHINESE FOR COMMUNICATION OF KEAK TOYS (THAILAND) CO., LTD.

李佳美<sup>1</sup>

**NATKRITTA HAINUCH**

华侨崇圣大学、中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: bene.pattuta@gmail.com

赵平 博士<sup>2</sup>

**ZHAO PING, Ph. D.**

华侨崇圣大学、中国语言文化学院

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

E-mail: zhaoping1880@gmail.com

Received: 28 September 2020 / Revised: 20 October 2020 / Accepted: 10 December 2020

### 摘要

泰国 KEAK 玩具公司与中国公司合作生产销售玩具。在营销上 KEAK 玩具公司为了与中国公司进行良好的商业来往和沟通，公司采购部门的人员需要具有良好的中文水平的能力。采购人员的商业汉语水平会直接影响泰国 KEAK 玩具公司的生产和营销。

论文研究的目的是商业汉语应用对该公司生产销售具有非常重要的作用并分析与中国公司协调沟通的泰国 KEAK 玩具公司采购人员的汉语使用情况，说明目前采购人员的汉语水平，中方人员对采购人员使用汉语的满意度。论文说明了 KEAK 玩具公司的发展背景，以及该公司的商业汉语的使用情况。通过向谁发放调查问卷调查问卷一共十七份包括，公司使用汉语的七位采购人员与十家中方公司。论文说明汉语使用人员的情况，以及中方对泰方商业汉语应用的满意度，并通过 SWOT 分析指出了 KEAK 玩具公司的优势、劣势、机会和威胁。论文对 KEAK 玩具公司汉语应用进行了评估。论文指出了目前在商业汉语应用上 KEAK 玩具公司存在的问题，提出了改进的建议，以提高采购人员汉语水平，加强与中方的沟通和业务往来。

研究表明：中方对泰国 KEAK 玩具公司的采购人员汉语服务的工作情况很满意。但是他们还需要提高文档的书面能力与翻译能力。泰方与中方的汉语沟通主要是通过电子邮件和 QQ 的联系方式，所以员工的具有良好的汉语书写能力是非常重要的。因此泰国 KEAK 玩具公司应该加强采购人员商务汉语写作的培训，以便更好地与中方合作，促进玩具的生产和销售。

**关键词：** 泰国 KEAK 玩具公司；商业汉语应用；采购人员



## ABSTRACT

KEAK toy company of Thailand cooperates with Chinese company to produce and sell toys. In terms of marketing, KEAK Toys needs to have good Chinese proficiency in order to have good business dealings and communication with Chinese companies. The commercial Chinese proficiency of the purchasers directly affects the production and marketing of the Thai KEAK toy company. The purpose of the thesis research shows that the application of business Chinese is very important for the company's production and sales.

The paper analyzes the use of Chinese by the purchasers of Thailand's KEAK toy company who coordinated and communicated with the Chinese company, and explains the current Chinese proficiency of the purchasers and the satisfaction of the Chinese personnel with the use of Chinese by the purchasers. The paper explains the development background of KEAK Toys Company and the company's use of business Chinese. Through the questionnaire survey, the paper explained the situation of Chinese speakers and the Chinese side's satisfaction with the Thai business Chinese application, and pointed out the advantages, disadvantages, opportunities and threats of KEAK toy company through SWOT analysis. The paper evaluated the Chinese application of KEAK toy company. The paper pointed out the current problems of KEAK Toys in the application of business Chinese, and put forward suggestions for improvement to improve the Chinese proficiency of purchasers and strengthen communication and business dealings with the Chinese side.

The research results show that the Chinese side is very satisfied with the Chinese language service of KEAK toys and the staff. But they also need to improve document writing and translation skills. The Chinese communication between Thai and Chinese is mainly through email and QQ, so it is very important to have good Chinese writing skills. Therefore, KEAK toy company should strengthen the training of business Chinese writing for purchasers in order to better cooperate with China to promote the production and sales of toys.

**Keywords:** KEAK toy company, business Chinese, purchasing personnel

### 一、绪论

泰国 KEAK 玩具有限公司成立于 2006 年, KEAK 获得授权在泰国制造、进口和分销儿童喜爱的玩具。公司已取得国家知识产权局核发的专利证书, 获得世界上很有名的专利卡通与电影的许可。KEAK 的玩具以“学玩与玩乐”公司的概念制造, 主要生产塑料玩具类型。目前, 该公司的目标是将来推广产品出口到东南亚, 尤其是东盟国家。KEAK 不断地发展现款产品。主要产品类似为水枪、充气玩具、泡泡玩具和印章等。除了 KEAK 专利还有所有专利著名角色的许可下制作的, 例如哆啦 A 梦、米老鼠、米妮、迪士尼公主、冰雪奇缘、索非亚、漫威、英雄和凯蒂猫。产品的目标客户是

小孩年龄大概 3 - 5 年，尤其是学龄前儿童的创造性学习。KEAK 有四家公司，在泰国的 KEAK SIAM 有限公司成立于 1996 年，KEAK TOYS 有限公司成立于 2006 年。除了在泰国开公司以外，还有在日本和上海壳公司。在日本是 KEAK JAPAN 有限公司成立于 2017 年，在上海的是 KEAK SHANGHAI 有限公司，共 4 家公司。

首先，KEAK SIAM 有限公司是儿童玩具的分销商，分销商方式有：经销、批发和零售。所有中方生产的玩具是通过中国贸易输入泰国市场销售。KEAK SIAM 和中国贸易公司合作了多年，每个月中国贸易公司必须提供各种各样的新产品给 KEAK SIAM 公司。导致该公司能提高本公司的竞争力和获得营销优势等方面的重要性。KEAK SIAM 的产品分销渠道主要是三聘街。

接下来是 KEAK TOYS 有限公司，该公司取得国家知识产权局核发的专利证书，是专利玩具的分销商与制造商，之间的关系是买者和卖者关系。所有玩具是从中国进口来的，有些款是通过中国贸易输入泰国市场销售，也有些款通过工厂直接合作的。由于 KEAK TOYS 公司有专家的设部门，主要功能是设计或者创造新产品、新网站智能、退出产品广告。目的在于有效的分工。而且还有有效的营销部门，是指在对企业市场营销环境进行调研分析的基础上，制定企业及采取正对营销的策略，措施和步骤的明确规定和详细说明。KEAK 玩具公司有许多分销渠道，还可在它的网站上去查看相关信息 (<http://www.keaktoy.com/>) 所有 KEAK TOYS 的玩具，网站内提供完整的产品资料及产品类别明确划分。2016 年 12 月 2 日，该公司在 The Walt Disney (Thailand) Co., Ltd. 组织的 Disney showcase 2017 上荣获 “Licensee of the year 2016” 奖。公司开发产品和组织以提高质量并在未来成为版权玩具的领导者是公司的骄傲和动力。

接下来是 KEAK JAPAN 有限公司，该公司也是儿童玩具的分销商与制造商。由于 Mr. KhajorndetChaikhajorndet KEAK 的老板对玩具和日本动画有热爱开始，将把这两个概念创造出新品牌是 “BIKKU” ，并提出了市场上独特的日式积木玩具。而且 Mr. KhajorndetChaikhajorndet 还研究了当地的文化，致使创造了独特的产品跟日本文化的市场比较合适。他将把产品的安全性以及教育功能为主，因为顾客都希望玩具让小孩子学到知识以及培养相关技能。KEAK JAPAN 的主要生产基地就是中国的。因为中国能大量提供产品、技术设备、技术力量及建设管理经验的基地。顾客能在网站上 <http://www.keak.co.jp/> 去查看 BIKKU 积木所有的产品资料及图片。除了日本市场，BIKKU 还能在泰国的 CENTRAL 找到的。

最后是 KEAKSHANGHAI 有限公司，该公司是儿童玩具的分销商。直接进口 KEAK JAPAN 的 BIKKU 积木到上海玩具市场销售的。因此公司的员工都是中国人。

KEAK 有 100 多名专业人员，从生产到交付货物的每一步都经过精心照顾，以确保我们的客户将获得质量最好，世界标准的产品。凭借创造各种产品的专业知识，KEAK 为市场设计最独特，最时尚的商品，按照公司的价值 “创造力，质量，创新” 开发所有产品。此外，KEAK 每个季度还以合理的价格推出 30 多种新产品，因此产品对市场的需求很高，从而推动了公司的迅猛发展。为了提高竞争力和获得营销优势等方面的重要性，KEAK 在上海的分公司是 KEAK SHANGHAI，在日本的分公司是 KEAK JAPAN。这两家的员工都会汉语，只是这两家公司的市场跟泰国不一样。所以 KEAK 就研究了当地的文化，致使创造了独特的产品跟上海和日本的市场比较合适的。

KEAK 一直坚持提高生产潜力，每年寻找新工厂（新制造商），目标是超过 10 家工厂。KEAK 还派出代理商参观一些玩具商展，如 Nuremberg Toys Fair 2017 和 ChinaToysExpo 等。公司注重产品质量经常检查工厂的标准生产过程，以保护这些工厂的产品符合公司的质量要求。泰国玩具市场需求不断扩大，泰国政府也鼓励本土玩具厂商发展。由于人们对玩具的需求和要求不断增加，泰国本土厂商的产品还不能满足泰国市场的需求，导致大部分玩具依然是从中国进口。使 KEAK 相信中方制造技术的潜力，采购人员具有中文知识可以快速有效地玩具市场的关注新闻，使提高公司的竞争力，能够生产现代产品并被市场需求。

研究的目的是通过 KEAK 公司的市场营销和商业汉语工作中的应用的分析与调查研究，通过分析 KEAK 在进入中国市场与中国贸易进行商务合作，说明 KEAK 公司在商业汉语应用方面对公司产品的开发与营销起到的促进作用，同时在对市场调查资料分析的基础上，指出 KEAK 公司在汉语应用方面存在的问题，并提出改进建议，说明在与中国公司的生产合作上，商业汉语应用对 KEAK 发展业务，提高竞争力和获得营销优势等方面的重要性。

## 二、 研究目的

1. 为了研究泰国 KEAK 玩具公司的现况
2. 为了分析使用汉语的职员的情况和中方对公司汉语人才的满意度
3. 为了分析营销策略和汉语应用的 SWOT 分析

## 三、 研究方法与研究对象

### （一）研究方法

1. **文献分析法：**查询和搜集与本课题研究相关的研究资料和论文，通过对这些资料的掌握，说明泰国 KEAK 玩具公司的发展状况，经营方法，与本课题研究相关的研究状况。

2. **问卷调查法：**

- 1) 设定调查问卷的人数，设计调查问卷表 17 份包括，泰方和中方。
- 2) 对泰国 KEAK 玩具公司的汉语服务人员的问卷调查。
- 3) 调查问卷内容：公司的汉语服务人员的基本情况和工作人员的汉语水平情况。

3. **访谈法：**通过与公司管理人员的访谈，掌握公司经营方面的情况，包括

- 1) 公司与中方合作方面的情况；
- 2) 公司有哪些营销策略；
- 3) 公司在哪些方面需要使用汉语，使用汉语对公司发展有哪些促进作用；
- 4) 公司对汉语使用人员的招聘和培训情况。本次研究通过以上定量分析和定性分析的方法，说明 KEAK YOYS 汉语服务的情况，公司营销经营上的优势和劣势，发现目前存在的问题。

## (二) 研究对象

公司使用汉语职员 7 位；中方 10 家公司

## 四、 研究结果和讨论

### (一) 泰国 KEAK 玩具公司的发展战略

泰国 KEAK 玩具有限公司成立于 2006 年，KEAK 获得授权在泰国制造、进口和分销儿童喜爱的玩具。公司已取得国家知识产权局核发的专利证书，获得世界上很有名的专利卡通与电影的许可。KEAK 的玩具以“学玩与玩乐”公司的概念制造，主要生产塑料玩具类型。目前，该公司的目标是将推广产品出口到东南亚，尤其是东盟国家。KEAK 不断地发展现款产品。主要产品类似为水枪、充气玩具、泡泡玩具和印章等。除了 KEAK 专利还有所有专利著名角色的许可下制作的，例如哆啦 A 梦、米老鼠、米妮、迪士尼公主、冰雪奇缘、索非亚、漫威、英雄和凯蒂猫。产品的目标客户是小孩年龄大概 3 - 5 年，尤其是学龄前儿童的创造性学习。KEAK 有四家分公司，在泰国的 KEAK SIAM 有限公司成立于 1996 年，KEAK TOYS 有限公司成立于 2006 年。除了在泰国开公司以外，还有在日本和上海壳公司。在日本是 KEAK JAPAN 有限公司成立于 2017 年，在上海的是 KEAK SHANGHAI 有限公司，共有 4 家公司。

### (二) 泰国 KEAK 玩具公司与中国的贸易合作

2006 年，KEAK 玩具公司与中国开始行业性的发展。目前公司服务的中方贸易大概有 50 多家公司，贸易公司将帮忙提供以及报价中国当时特产产品给 KEAK 玩具公司参考。若 KEAK 玩具公司对产品有兴趣将输入讨价还价的过程。然后贸易公司交代寻找有高效工厂，能按照 KEAK 玩具公司设计出来的设计图进行大量生产以及品质卓越，使得满足客户的有球。到现在 KEAK 玩具公司可能通过了 100 多家工厂开订单。一直有良好的商业关系。2020 年，是 KEAK 玩具公司受到 2019 冠状病毒疾病（COVID-19）影响（World Health Organization, [online], 2020），人员流动受限、全世界贸易进出口和投资活动均受到一定影响，也对 KEAK 公司的经济短期发展冲击不可避免。特别是当前消费需求短期内下滑已带给不少地区与行业造成明显影响。如企业能展示出一一定的灵活性，更好地刺激需求，管理供应链，改进运营模式，就将获得市场份额，抓住千载难逢的消费者和创收机遇。

### (三) 泰国 KEAK 玩具公司的生产管理和营销策略

公司的生产管理是通过生产组织工作，按照企业目标的要求，设置技术上可行、经济上合算、物质技术条件和环境条件允许的生产系统。使生产系统运行符合既定生产计划的要求，实现预期生产的品种、质量、产量、出产期限和生产成本的目标（MBA 智库百科网站，[online]，2019）。由于生产管理的目的就在于，做到投入少、产出多，取得最佳经济效益。导致 KEAK 公司与中方原始



设备制造商 (OEM 生产)，因为 KEAK 公司看到中方的生产能力较大，能大量生产，所以让中方生产 KEAK 公司设计的产品，使用 KEAK 公司的商标。KEAK 公司为品牌生产者不直接生产产品，而是利用自己掌握的关键的核心技术负责设计和开发新产品，控制销售渠道。

在某公司的营销战略，大部分都是注重于 5P 营销理论，即产品 (Product)、价格 (Price)、渠道 (Place)、促销 (Promotion) 和包装 (Package)，简称 5P (MBA 智库百科网站, [online], 2019)，它们是市场营销战略的具体和分解。在营销当中不能忽略的一个很重要的就是服务营销的事实。目的是满足需求和欲望。

### 1. 产品策略:

这是整个营销组合策略的核心，为了实现企业的营销目标，公司的设计部门必须设计一个优化的产品组合，它直接关系到企业的销售额和利润水平。而且中国贸易将帮忙提供新款产品给公司参考，然后把原厂产品继续发展成 KEAK 玩具的风格 (OEM 产品) 目前，公司从中国进口产品了百花八门的产品类，大概 1,000 多款。

### 2. 包装策略:

由于越来越多的超级市场上和折扣商店里以自助的形式出售。现在，包装必须执行许多推销任务。因此，除了必须设计优秀的产品，还必须设计能保护商品，便于储运，能吸引注意力，说明产品的特色，给消费者以信息。

### 3. 价格策略:

为了促进销售及增加利润，KEAK 必须根据市场行情调整产品的价格。通过相互间以 OEM 方式提供产品即可保证知识产权的完整性。从而避免纠纷或重复开发所带来的资源的浪费，又能推动某项技术的市场影响力，使之成为新的工业标准。由于公司能所订产品低价买断，质量好，符合客户的要求。无论如何 KEAK TOYS 公司的产品虽然质量一流，但由于进入市场较晚，而且也不少竞争企业对手，使品牌知名度低。因此，在定价时应维持中档的价位高档的产品，给消费者以超值的感受。

### 4. 渠道策略:

公司主营渠道，如：三聘街、Central (泰国的百货大楼)、乐购 (Tesco Lotus)、密西中心 (Big C)、罗宾逊百货商场 (Robinson)、7-Eleven、24 Shopping、SE-ED、Nai-In Shop、Thailand Best 互联网、大创百货 (Daiso)、TOYS R US、Tops Supermarket、PTG Energy Public Company Limited (PT)、Makro、罗森 (LAWSON108)、斯巴超市 (SPAR)、来赞达 (LASADA)、公司网站：<http://www.keaktoy.com/>、脸书 (Facebook)。

## 5. 促销策略:

在泰国市场经济中，任何产品的推广都离不开广告宣传，促销对企业的市场经营起着至关重要的作用。KEAK TOYS 玩具公司要提供信息的途径。将发展公司的展览会、杂志、报纸、互联网和专业市场的促销组合策略。KEAK TOYS 公司选择参加一些大型的，如 2016-2017 年泰国的 Doraemon Road Show 展览会、2016-2017 年德国的 Nuremberg Toys 展览会、2016-2018 年香港的 HK TOYS & Game Fair 展览会等。KEAK 玩具公司不断宣传公司的产品和企业形象。所谓季节性折扣，比如水枪是 KEAK TOYS 公司最有特色的产品，最好卖的时间就是泰国热季节的泼水节，当时公司将提供最优价格的。因此为了能够提高该公司的汉语应用更好更全面的标准以助于公司针对中国贸易的营销策略，而更有益于公司未来的中国客户营销战略。

### (四) 泰国 KEAK 玩具公司营销策略分析

#### 1. 泰国 KEAK 玩具公司与中方合作情况

中国的许多出口玩具是以原厂委托制造品即生产外包的贴牌产品/委托加工 (Original Equipment Manufacture / OEM \*) 方式进行外贸出口的。在泰国商场里玩具上都是外国商标的中国制造 (Made in China)。“中国的许多出口产品也都是以 OEM 方式进行外贸出口的。在泰国商场里，诸如纺织品、玩具、电话机等几乎一半以上是贴着外国商标的中国制造。此种方式可实现低成本扩张、专业化制造、专业化营销、资源优化组合、产销动平衡等。中国加入世界贸易组织之后，接近全球三分之一的 OEM 业务转移到中国内地。中国内地已经成为全球 OEM 生产基地，中国每年可以从全球的 OEM 市场上获得一至三万亿美元的业务。IT 和消费类电子产品以及照明、五金、玩具、家具等行业的 OEM 产品在中国内地的出口产品中会扮演着重要的角色。” (百度网站，[online]，2020)

KEAK 玩具公司有些产品是在泰国制造，有些是以 OEM 方式在中国制造。由于 KEAK 玩具公司大部分是和中国贸易公司合作，所以将通过中国贸易交代寻找有潜力的 OEM 厂商，能按照 KEAK 玩具公司设计的产品进行制造。这些工厂必须具有设备和技术，厂商的机器可以生产符合 KEAK 玩具公司要求的产品标准，能提供人力包装和产品验货，产品必须按照合同准时出货。KEAK 玩具公司通过设计部门负责设计和开发新产品。设计部必须设计产品与众不同，能够吸引客户的兴趣，因为 KEAK 的玩具全部是专利玩具，每款产品必须通过专利局的验证，以保证所有 KEAK 的玩具都是合法的，不是假的，使上市的产品价格比一般玩具高两三倍。虽然 KEAK 玩具公司没有生产能力和机械，但采用 OEM 方式可实现降低成本，而且能通过专业化制造，然后将产品贴上 KEAK 玩具公司的品牌商标。同时，通过品牌的打造与发展，增加 KEAK 品牌在市场上的竞争能力。

\* “生产外包”指拥有优势品牌的企业为了降低成本，缩短运距，抢占市场，委托其它企业进行加工生产。并向这些生产企业提供产品的设计参数和技术设备支持，来满足对产品质量、规格和型号等方面的要求，生产出的产品贴上委托方的商标出售的一种生产经营模式。 <https://baike.so.com/doc/5725127-5937863.html>

## 2. 泰国玩具市场的营销策略

目前进入泰国玩具市场的玩具大部分是中国玩具品牌。因为中国拥有世界丰富的原材料，可以提供各种大量的产品，质量不好，价格也不高。这是 KEAK 玩具公司通过中国贸易公司合作进行生产销售的原因。通过与中国公司的合作，使公司不断地发展新款产品。在泰国玩具市场上 KEAK 玩具公司还是中小企业，为客户提供满意的商品和售后服务。KEAK TOYS 公司有各种各样的塑料玩具，最流行的是水枪与大富翁游戏棋。2018 年 KEAK TOYS 公司尽力在互联网将进行交易活动和相关服务活动，公司推出 BIKKU 积木，收到客户的满意反馈，以 6-12 岁男孩为目标群体，也包括喜欢收集各种角色的成年人，以及 BIKKU 的粉丝。BIKKU 在国内外玩具市场都收到了良好的反响。2019 年，售出了超过 100,000 个盒子（โพสต์ทูเดย์ 网站，[online]，2019）。产品使用日本的风格，具有独特的魅力以及与其他品牌积木不同的风格，产品质量与价格合理。积木属于益智玩具，目前拥有 20-25% 的市场份额。

### (五) 泰国 KEAK 玩具公司的汉语使用情况

#### 1. 泰方与中方合作商业汉语应用的重要性

泰国 KEAK 玩具公司与中国方合作了很长时间。公司通过采购部门人员使用中文与中方沟通。KEAK 玩具公司采购人员商业汉语的应用<sup>3</sup>，提高了泰中双方的联系效率，及时掌握用户的需求，降低生产和经营的成本。采购员是指在企业中专门负责购买各种生产资料的办公人员。泰方与中方合作中使用商业汉语进行沟通，加强了双方的联系，提高了产品的竞争能力，开拓了市场。中方的高科技能向泰国大量提供产品、技术设备、技术力量及设计管理经验。在泰国玩具市场能看到许多中国产品品牌。泰方通过采购人员商业汉语的应用，为与中国开展业务是非常重要的，既能加强与中方的联系，又能增加市场竞争力，有利于公司的生产和营销。

#### 2. 商业汉语应用与公司的发展

KEAK TOYS 是小中企业，雇用人数与营业额不大。目前公司能提供汉语服务的职员为 10 位，可以满足业务的需要。公司将使用的 QQ 是一款基于互联网即时通信软件。公司每年派遣人员出国实地训练、验货和考察。这样公司可以更多了解具有潜力的中方工厂，加强合作，扩大经营规模。另一方面，公司可以推广更多的新的高质量产品，以满足客户的要求。

#### 3. 汉语使用人员的工作情况

目前 KEAK TOYS 公司的汉语服务职员为 7 位，他们在采购部门工作。有些人员一直跟中国贸易公司沟通，有些时候是直接跟中国工厂合作。沟通方式使用 QQ 和微信。QQ 和微信是两款基于互联网即时通信软件。主要提高方面是语言能力、专业能力、理解能力。他们的工作由采购经理安排。

7 位采购员工一般每位联系 3-5 家中国公司，每个月手上和负责的各种类产品不低于 10-20 新款产品。工厂资料、产品资料、支付资料、搬运资料、验货过程中都需要通过采购部交代执行处理。

#### 4. 泰国 KEAK 玩具公司汉语使用情况调查

##### 1) 汉语使用人员的基本情况

这次问卷调查了 7 位采购部人员代表性样本，收集资料如下：

- 1) 性别：公司职员有 7 位，女性有 6 位(85.7%)，男性有 1 位(14.3%)
- 2) 年龄：泰国 KEAK 玩具公司职员的年龄情况。年龄 20-30 岁有 7 位(100%)
- 3) 学历：图 1 显示，泰国 KEAK TOYS 玩具有限公司职员都是受过良好教育。

他们当中获得本科学士学位的有 6 位（85.7%），博士学位得有 1 位（14.3%）

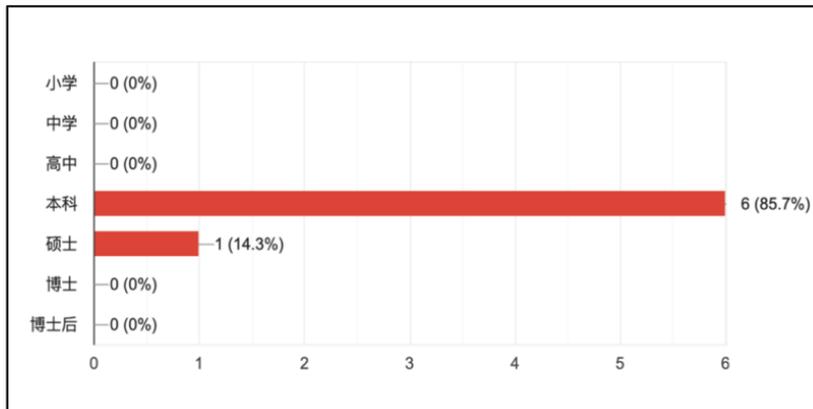


图 1 采购人员的学历

- 4) 语言专业：图 2 显示：该公司的 7 位职员都是汉语专业毕业具有一定的汉语水平。

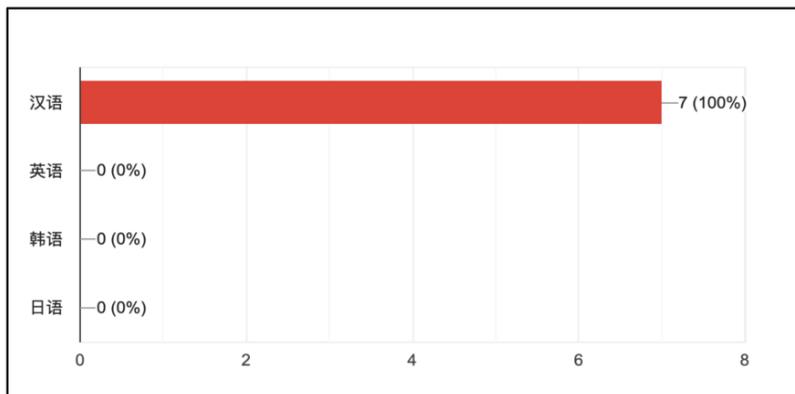


图 2 采购人员的专业

- 5) 采购人员的工作年限：图 3 显示：泰国 KEAK 玩具公司的工作时间不是很长，工作年段在 1-2 年的有 5 位，占 71.4%。工作 3-4 年有 1 位，占 14.3%。工作在一年以下的有 1 位，占 14.3%。

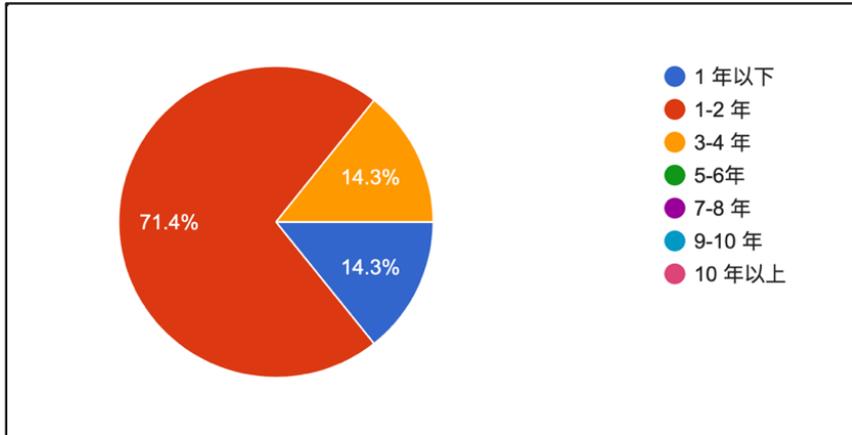


图3 采购人员的工作年限

6) 采购人员使用的工作语言：泰国 KEAK 玩具公司的 7 位采购人员可以使用泰语与汉语，其中 1 位还可以使用英语。

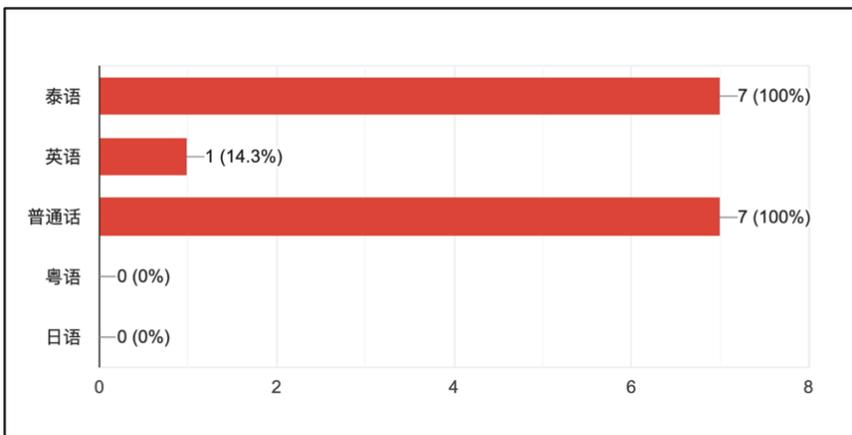


图4 采购人员使用的工作语言

## 2) 汉语使用人员的水平情况

1) 汉语水平方面，采购人员有 4 位，占 57.1%，认为自己的汉语在听力方面比较好，有 1 位，占 14.3%，在说话方面比较好。有 4 位，占 57.1%，认为在阅读方面比较好。有 1 位，占 14.3%，认为自己在写作方面比较好。

2) 采购人员在汉语服务中遇到的问题，泰国 KEAK 玩具公司的采购人员遇到的问题是：有 3 位认为口语不太好，占 42.9%。有 6 位认为专业词汇不够，占 85.7%。不能与中方良好沟通有 1 位认为汉语沟通不好，占 14.3%。书面语言有 3 位认为书面语言不好，占 42.9%。认为自己听力理解不好的有 3 位，占 42.9%。认为自己在阅读方面有困难的有 2 位，占 28.6%。

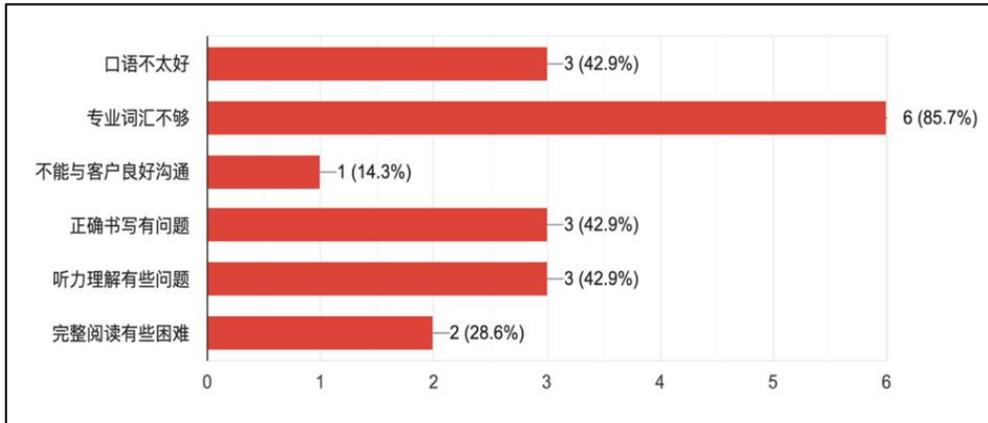


图 5 采购人员在汉语服务中遇到的问题

3) 采购人员的汉语能力系要加强方面, 泰国 KEAK 玩具公司的采购人员都需要加强能力方面, 听力方面有 5 位 (71.4%), 阅读方面有 4 位 (57.1%), 剩下说法、写作和翻译有 6 位 (85.7%) 可以发现每个人都觉得自己能力还不够强以及需要提高自己的汉语书品和工作能力。

### 3) 合作公司中方人员的基本情况

为了深入了解目前 KEAK 玩具公司的采购人员与中方公司的商务汉语应用的情况, 这次问卷调查了 10 家中方公司是: 从问卷调查的 10 家中方公司的表性样本可以收集资料如下:

#### 1) 选择泰国 KEAK 玩具公司合作的原因

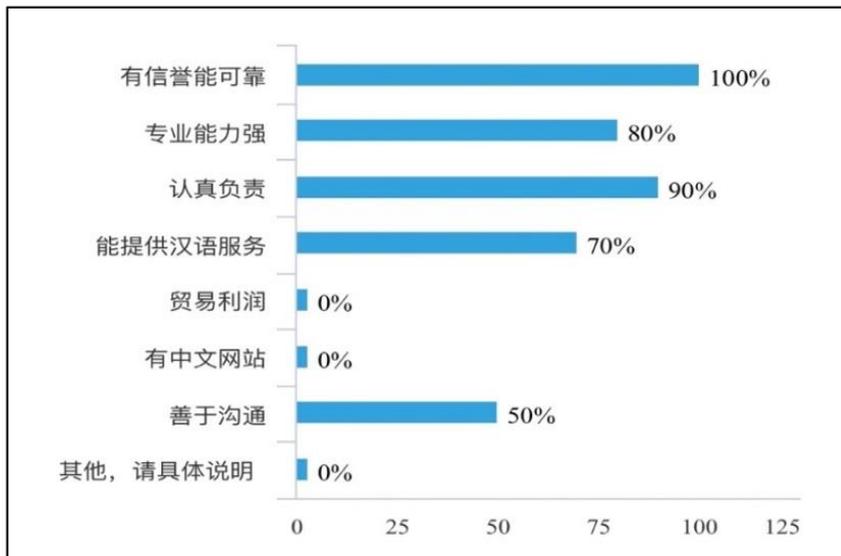


图 6 中方公司选择与 KEAK 玩具公司合作的理由

图 6 显示: 中方公司与 KEAK 玩具公司合作有很多好的条件。中方 10 家公司都觉得 KEAK 玩具公司有信誉, 可靠, 占总样本数的 100%。有 8 家公司认为 KEAK 玩具公司专业能力强, 占 80%。有 9 家中国公司认为 KEAK 玩具公司认真负责, 占 90%。有 7 家中国公司认为 KEAK 玩具公司能提供汉语服务, 占 70%。认为 KEAK 玩具公司善于沟通的有 5 家中国公司, 占 50%。

2) 性别：中方公司职员有 10 位，女性有 8 位，占 80%，男性有 2 位，占 20%。

3) 年龄：中方公司职员的年龄情况。年龄 25-30 岁有 2 位，占 20%，年龄 31-35 岁有 3 位，占 30%，年龄 36-40 岁有 5 位，占 50%。

4) 与 KEAK 玩具公司合作的人员年段：中方公司与 KEAK 玩具公司合作的时间。合作 1 年以下有 1 家公司，占 10%。合作 1-2 年有 1 家公司，占 10%。合作 5-6 年有 2 家公司，占 20%。合作 7-8 年的有 4 家公司，占 40%。合作 9-10 年有 1 家公司，占 10%。合作 19 年以上的有 1 家公司，占 10%。表明公司是可靠的并且具有潜力，能够与合作中方保持长期关系，不断地寻找新公司开始发展新款产品。

5) 采购人员需要加强汉语的地方

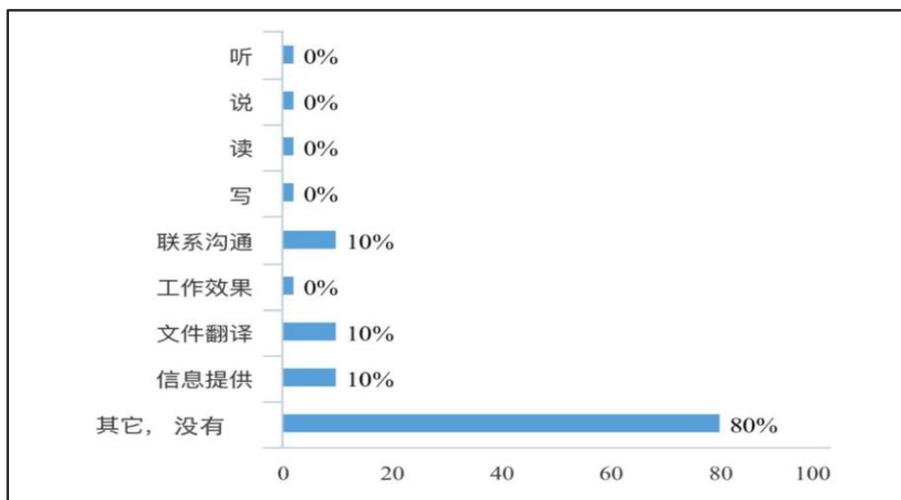


图 7 采购人员需要加强汉语的地方

图 7 显示：8 家中方公司认为 KEAK 玩具公司不需要加强汉语能力，占总样本数的 80%。认为 KEAK 玩具公司需要加强联系沟通的有 1 家中国公司，占 10%。认为 KEAK 玩具公司在文件翻译方面需要加强的有 1 家中国公司，占 10%。在信息提供方面，认为需要加强的有 1 家中国公司，占 10%。在汉语听说读写方面，所有中国公司都认为 KEAK 玩具公司做的比较好，不需要加强。

#### 4.4 中方公司对泰方公司汉语使用的满意度情况

根据问卷调查，中方公司对采购人员的汉语应用的满意度情况进行了统计分析，分析分五个等级包括，数字 5 表示很满意、数字 4 表示满意、数字 3 表示一般、数字 2 表示不满意、数字 1 表示很不满意。本次对满意的评估的标准为，1.00-1.49 表示满意度很低、1.5-2.49 表示满意度低、2.50-3.49 表示满意度中、3.50-4.49 表示满意度高、4.50-5.00 表示满意度非常高。

表 1 中方公司对 KEAK 玩具公司采购人员的汉语应用满意度调查

调查内容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	平均值	意义
	5	4	3	2	1		
<b>一、汉语服务人员的工作情况</b>							
1. 在表达信息方面	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
2. 在提供专业服务方面	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
3. 在沟通联系理解方面	5	5	0	0	0	4.5	满意度 非常高
4. 对中国商务礼仪了解方面	5	5	0	0	0	4.5	满意度 非常高
5. 工作认真负责和效率	5	5	0	0	0	4.5	满意度 非常高
6. 对服务人员的总体评价	5	5	0	0	0	4.5	满意度 非常高
调查内容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	平均值	意义
	5	4	3	2	1		
<b>一、汉语服务人员的工作情况</b>							
1. 汉语口语表达清晰准确方面	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
2. 汉语听、读、写方面	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
3. 汉语词汇掌握方面	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
4. 使用汉语解决问题的能力	4	6	0	0	0	4.4	满意度高
5. 对汉语服务的总体评估	4	6	0	0	0	4.4	满意度高

满意度标准：很满意 (A) = 5， 满意 (B) = 4， 一般 (C) = 3， 不满意 (D) = 2， 很不满意 (E) = 1

调查结果表明 KEAK TOYS 公司的采购员在汉语沟通方面，能向中方表达重要信息，了解中国的商务礼仪，工作能力强，善于解决问题

## (六) 营销策略和汉语应用的 SWOT 分析

为了进一步分析 KEAK 玩具公司营销中的商业汉语应用情况，论文采用了 SWOT 分析模式。这个模式是通过对该公司在优势(strength)、劣势(weakness)、机会(opportunity)和威胁(threats)这四个方面，综合分析说明 KEAK 玩具公司商业汉语应用的情况。SWOT 分析内容如下：

## 1. 优势分析

1) 品牌形象：在中国澄海贸易公司与厂商觉得 KEAK 玩具公司信誉可靠，认真负责，可以提供汉语服务。同时在泰国玩具市场上按照 KEAK 公司的价值营销来参考，KEAK 品牌也很出名，尤其是水枪及充气玩具。由于 KEAK 玩具公司通过中方以 OEM 方式进行上产，有高效的技术支持生产销售。因为每家厂商都有专业人员，使用不同的技术生产不同的产品。KEAK 玩具公司会从中选择一个有其专业技术的厂家来生产新产品。KEAK 品牌在泰国玩具市场上保证质量，拥有专利，还能提供多种产品，具有比对手强的竞争力。

2) 提供汉语服务：泰国 KEAK 玩具公司以 OEM 方式进行生产，生产基地都是在外国。采购部人员对这过程中非常重要，没有采购部就没有产品上市。表 2-1 中方公司对泰国 KEAK 玩具公司的采购人员汉语应用的满意度调查。根据结果表示中方对汉语服务人员的工作情况与汉语服务人员的汉语水平都很满意。根据访谈经理的资料，他们与客户建立了良好的关系。

## 2. 劣势分析

1) 专利产品价格高，削减竞争力；价格是营销策略之一，价格不能太高。因为一般花钱的人是小孩的父母，他们会选择更便宜的同类玩具，因为他们觉得这些玩具的功能是一样的。虽然小孩子心理有喜爱的卡通，比如哆啦 A 梦、米老鼠、米妮、迪士尼公主、冰雪奇缘、索非亚、漫威、英雄和凯蒂猫，但是同类功能的卡通对父母来说不重要。而且在玩具市场上有很多类似的玩具，

2) 汉语服务人员写作与词汇不足；采购人员与中方的主要沟通方式是 QQ 与电子邮件，因此写作能力是非常重要的。采购人员在与中方沟通时存在的问题是感到汉语词汇不足。因为涉及到很多产品方面的词汇。可能用词不当或不正确，造成中方的误会。

## 3. 机会分析

1) 适应市场的发展；中方提供信息给采购部比如把在中国比较流行的玩具种类的信息给 KEAK 玩具公司，促进 KEAK 玩具公司的产品设计，及时发展新款玩具，在泰国玩具市场销上与与众不同的玩具，吸引客户。KEAK 玩具公司可以增加与中方有潜力厂商合作的机会。

2) 增加有潜力的厂商；与中方玩具生产厂家建立良好的关系可以帮助 KEAK 品牌拓展市场，创造和加强品牌的信誉。KEAK 玩具公司可以增加生产能力，获得更多的贸易机会。KEAK 玩具公司一方面从中国市场获得玩具开发的创意，另一方面可以通过中方的生产能力把新开发的玩具生产出来，增加玩具市场的竞争力。

## 4. 威胁分析

1) 影响公司的外部因素；由于 KEAK 玩具公司全部产品是从中国进口，所以汇率对公司成本的影响不可忽视。如果世界经济和中国经济不稳定，出现问题，就会影响汇率的波动。KEAK 公司需要高

价订购来自中国的产品。还有天气问题，若货船遭受自然灾害，导致产品延迟到泰国，会影响 KEAK 公司准时送货。全球遭受 2019 冠状病毒（COVID19）的影响，也影响了 KEAK 玩具公司生产和营销。

2) 商业汉语人员不足；目前，KEAK 玩具公司的汉语服务人员只有 7 位，要处理很多业务。由于公司的发展，采购部门出现了汉语服务人员不足的问题。采购部门与中方联系的具体事务包括准备产品的资料、确认生产文件、协调与中方的工作等。从调查中发现，公司的汉语服务人员与中方沟通主要是通过电邮、微信和 QQ。这就要求汉语服务人员在书写方面和掌握玩具专业词汇方面，能够胜任这些工作。

### (七) 解决问题的方法和建议

为了提高汉语服务质量，加强汉语口语表达的能力，应该对汉语服务人员进行活动如下：

1) 提高写作能力，增加汉语词汇和专业词汇；虽然招聘情况中公司搞定制定标准高，但是对采购人员出现汉语写作能力不足的问题，为了提高采购人员的汉语工作能力方面，公司需要加多汉语写作培训。公司方面要定期对采购人员进行汉语词汇方面的专业培训。

2) 加强口语表达的能力，提高汉语翻译水平；除了加强采购人员的书写能力外，还应该加强采购人员的口语表达能力。因为提高汉语口语表达能力，也可以帮助加强汉语的书写能力。促进掌握更多汉语词汇。公司需要定期举办汉语翻译培训班，加强采购人员的翻译工作。内容包括重要邮件以常用的邮件比如，产品资料、确认打样邮件、确认生产邮件、采购订单邮件、付款邮件、赔偿邮件词汇等。

3) 招聘汉语人才，增加汉语服务人员；2019 冠状病毒疾病（COVID-19）回复正常以后，公司会出现采购人员数量不足的问题。所以为了加强公司的汉语服务工作，公司可以招聘一些汉语人才，补充汉语服务人员。

### 结语

论文通过对公司采购人员商业汉语应用的调查研究，说明了公司采购人员的汉语水平和工作情况。调查结果显示采购人员的汉语服务总体上可以满足工作需要。对中方厂家的问卷调查说明，中方对泰方的汉语服务人员的工作与汉语水平情况是满意的。但在阅读方面和写作方面还存在着问题。如对汉语词汇掌握不够，不能正确表达中文的语义，写作方面存在语法问题。为了提高公司采购人员的汉语写作和阅读水平，掌握更多的汉语词汇，公司方面需要加强这些方面的汉语培训。另外，由于公司生产的发展，与中方厂家联系的增多，公司的汉语服务人员出现不足的问题。公司需要招聘汉语人才以解决汉语人员不足的问题。

## 参考文献

- 广东进出口商会网站. “[市场资讯] 泰国玩具市场信息调查” [Online],  
<https://www.gdccc.org.cn/?m=news&a=detail&id=221>, 2019
- 百度网站. “代工生产” [Online], (<https://baike.baidu.com/item/代工生产>, 2019
- hktcd.com Sourcing. “中国玩具市场情况” [Online],  
<https://research.hktcd.com/sc/data-and-profiles/china-consumer-profiles>, 2019
- KEAK TOYS (THAILAND) COMPANY LIMITED. [Online], <http://www.keak.co.jp/company/>, 2018
- MBA 智库百科网站. “生产管理” [Online], (<https://wiki.mbalib.com/wiki/生产管理>), 2019
- MBA 智库百科网站. “5P 营销理论” [Online], <https://wiki.mbalib.com/wiki/5P营销理论>, 2019
- World Health Organization. “感染防控 (IPC) 2019 冠状病毒疾病 (COVID19)” [Online],  
<https://openwho.org/courses/COVID-19-IPC-ZH>, 2019
- โพสต์ทูเดย์. “‘เกี้ยกทอยส์’ บุหนักออนไลน์ ส่งแบรนด์ ‘บิคคุ’ ปลูกตลาดของเล่นตัวต่อ” [N]  
<https://www.posttoday.com/pr/608074>, 3/12/2019

## Author (1) Information (第一作者信息)

	<b>Name and Surname (姓名) :</b> Natkritta Hainuch
	<b>Highest Education (最高学历) :</b> M. A. (Chinese Business for Communication)
	<b>University or Agency (任职院校或单位) :</b> Huachiew Chalermprakiet University
	<b>Field of Expertise (专业领域) :</b> - Tourism Management - Chinese Business for Communication
	<b>Address (地址) :</b> 205/133 Citysense Village, Rama2 - Thakham Sub-district, Bangkhuntian District, Bangkok, Thailand 10150

## Author (2) Information (第二作者信息)

	<b>Name and Surname (姓名) :</b> Zhao Ping
	<b>Highest Education (最高学历) :</b> Ph. D. (Modern and Contemporary Chinese literature), Fudan University, P. R. China
	<b>University or Agency (任职院校或单位) :</b> Huachiew Chalermprakiet University
	<b>Field of Expertise (专业领域) :</b> - Modern and Contemporary Chinese literature - Business Chinese
	<b>Address (地址) :</b> Faculty of Chinese Language and Culture, 18/18 Bangna-Trad Road. K. m. 18 Bangplee District, Samuprakarm, Thailand 10540