

语言经济学视角下辽宁省促进跨境电商服务发展研究

谭晶华

(辽宁对外经贸学院, 辽宁 大连 116052)

【摘要】语言经济学,作为语言学与经济学交叉的学科,致力于探索语言在经济活动中的运用和影响。随着全球电子商务的蓬勃发展,跨境电商服务逐渐成为各国经济发展的重要驱动力。在中国的众多贸易省份中,辽宁省的跨境电商服务取得了显著的成果。从语言经济学的角度来看,掌握目标市场的语言能够更好地与当地消费者进行沟通和交流,了解市场需求和消费者行为,从而提供更符合当地市场需求的商品和服务;能够评估跨境电商服务的经济效益;能够优化跨境电商服务的资源配置。因此本文将从语言经济学的视角,对辽宁省促进跨境电商服务发展进行分析和研究,旨在揭示语言因素在跨境电商服务中的重要性 and 作用。探索更加有效的研究方法和手段,为推动我国跨境电商服务的发展提供理论支持和实践指导。

【关键词】语言经济学;跨境电商;辽宁省;服务发展

一、语言经济学视角下跨境电商服务的内涵

语言经济学作为经济学的一个研究领域可以追溯到 20 世纪 60 年代中期。信息经济学的开拓者 Jacob Marschak 于 1965 年致力于信息经济学的研究时揭示了语言的经济性质,认为语言作为人类经济活动中的不可缺少的工具,具有与其他资源一样的经济特性,即价值(Value)、效用(Utility)、费用(Cost)和收益(Benefit)^[1]。

在当前的全球市场环境中,跨境电商已经逐渐成为驱动经济发展的重要引擎,而它与语言经济学之间存在紧密的联系。语言,作为跨境电商的核心资源,其价值、成本和收益的经济学分析对企业的经营策略和资源配置具有深远影响。在这个领域中,语言经济学这门新兴的交叉学科将语言学和经济学的方法和理论应用于研究语言与经济活动之间的关系。在跨境电商服务中,语言经济学具有广泛的应用价值。通过语言经济学的研究,企业可以更好地理解语言在经济活动中的作用,更有效地管理和利用语言资源,消除语言障碍,降低交易风险,提高跨境电商交易的效率和质量。因此,我们应更加重视语言经济学的重要性,积极发挥其在跨境电商服务中的关键作用。

二、辽宁跨境电商服务的现状

(一) 辽宁跨境电商服务的市场规模

随着全球电子商务的飞速发展,辽宁省的跨境电商服务市场在不断扩大。据统计,2019 年辽宁省的跨境电商服务市场规模达到了约 100 亿元人民币,而到了 2022 年,这个数字已经攀升至近 150 亿元人民币。这一显著增长得益于辽宁省在政策、区位和产业方面的多重优势^[2]。

作为中国东北地区的中心城市和重要的工业基地,辽宁省拥有完善的物流和基础设施网络,为跨境电商服务提供了肥沃的发展土壤。辽宁省积极推进“互联网+外贸”战略,加大力度支持跨境电商发展,鼓励企业拓展国际市场,为省内乃至全国的跨境电商企业提供了良好的成长环境。在业务模式方面,辽宁省的跨境电商服务主要包括 B2B 和 B2C 两种模式。B2B 模式主要服务于大型企业和机构,通过在线交易平台实现采购和销售,而 B2C 模式则主要面向个人消费者,通过电商平台进行跨境零售。这些模式各具特色,为不同类型的企业和消费者提供了多样化的选择。科技的进步和应用,如大数据、人工智能等也将为跨境电商服务带来更多的创新机会和优化空间。这些先进技术的引入和应用将进一步推动辽宁省跨境电商服务的升级和发展。

(二) 辽宁跨境电商服务的区域发展情况

随着全球电子商务的蓬勃发展,辽宁省的跨境电商服务也呈现出欣欣向荣的局面。沈阳作为辽宁省的省会城市,其在跨境电商领域的作用不容忽视。这座城市以其深厚的文化底蕴和强大的经济实力,积极推进跨境电子商务综合试验区建设,吸引了大批电商企业入驻。沈阳还加强了与周边城市的合作,共同构建起一个以沈阳为中心的跨境电子商务圈,展现出强大的辐射影响力。大连作为辽宁省的重要港口城市,拥有得天独厚的地理优势和丰富的外贸资源。这座城市在跨境电商领域的发展可谓飞速,吸引了众多国内外电商企业在大连开展业务。大连还致力于推动跨境电商的物流体系建设,通过优化物流渠道和提升物流效率,为跨境电商的发展提供了强有力的保障。鞍山作

为辽宁省的一座工业城市，虽然起步较晚，但在跨境电商领域却展现出了不俗的实力。近年来，鞍山市政府加大了对跨境电商企业的扶持力度，出台了多项优惠政策，成功吸引了越来越多的电商企业入驻。这些企业在鞍山的发展得到了政府的大力支持，也积极回馈社会，为当地经济发展贡献了力量。

总的来说，辽宁的跨境电商服务发展势头迅猛，各个城市根据自身的优势和特点，在跨境电商领域取得了优异的成绩^[3]。从沈阳的省会地位到大连的港口优势，再到鞍山的后起之秀，辽宁的跨境电商服务在区域发展中展现出了多元化的特点。未来，随着全球电子商务市场的不断扩大和技术的不断创新，辽宁的跨境电商服务有望继续保持快速发展的势头，为消费者带来更多优质的商品和服务。

三、辽宁跨境电商服务的问题

（一）语言障碍对辽宁跨境电商服务的影响

辽宁跨境电商受语言障碍影响，面临沟通隔阂、SEO困境、本地化难题和法律风险。为应对这些挑战，企业可采取以下措施：招聘多语种人才以便更好地与客户沟通；优化网站多语种化以提高在目标市场的曝光率；加强本地化研究以适应目标市场的文化和需求；建立合规团队以降低法律风险。这些措施有助于提升辽宁跨境电商的服务质量和竞争力。

（二）辽宁跨境电商服务规范化管理的缺失

辽宁跨境电商领域因缺乏统一规范和标准，导致服务质量参差不齐，严重影响行业发展。平台追求便捷却忽视服务质量的提升，甚至存在虚假宣传、价格欺诈等严重问题，损害消费者权益。另一方面，辽宁跨境电商服务的规范化管理仍有待加强，尚未建立完善的相关标准体系，导致电商服务的质量难以得到保障。

为解决这些问题，辽宁必须加强对跨境电商的规范化管理^[4]。建立统一的监管机制，实施有效的监管措施，推动电商平台落实消费者权益保护责任，为消费者提供安全、可靠的电商服务。同时，建立电商服务的标准体系，制定相应的标准和规范，使电商服务有章可循。加强社会监督和公众参与，提高消费者自我保护意识，选择信誉良好的电商平台和服务商。通过实施多项措施，逐步完善辽宁跨境电商服务的规范化管理，提升电商服务质量和消费者满意度。只有在规范化管理的引领下，辽宁跨境电商才能实现持续、健康的发展，为消费者带来更多福祉。

（三）缺乏专业的辽宁跨境电商服务人才

随着辽宁跨境电商的迅速发展，对于专业服务人才的需求也日益增加。然而，当前辽宁跨境电商领域

普遍面临着人才短缺的问题。这不仅限制了企业的业务发展，也成为了行业发展的一个瓶颈。一方面，辽宁跨境电商企业普遍缺乏具有国际化视野和跨文化交流能力的人才。由于跨境电商业务的特殊性，要求从业人员具备丰富的国际贸易知识、语言能力、电子商务技能以及跨文化沟通技巧等多方面的综合素质。然而，目前市场上具备这样综合素质的人才相对较少，使得企业在招聘和人才培养方面面临着较大的挑战。另一方面，辽宁跨境电商行业的发展也亟需专业的咨询顾问和服务机构提供支持。例如，对于企业而言，如何选择合适的电商平台、如何进行市场分析、如何进行产品定位、如何处理物流配送等问题都需要专业的咨询服务。然而，当前辽宁跨境电商咨询服务市场尚不成熟，缺乏具有经验和专业知识的咨询顾问，无法满足企业的需求。

为了解决辽宁跨境电商服务人才短缺的问题，需要政府、企业和社会共同努力。政府可以出台相关政策，鼓励和引导高校、培训机构和企业加强跨境电商人才的培养和引进。企业自身也需要重视人才建设，加强内部培训和外部引进，提升员工的综合素质和专业技能。同时，社会各界也可以积极参与到人才培养中来，通过各种途径和方式培养更多的辽宁跨境电商服务人才，为辽宁跨境电商的发展提供有力的人才保障。

四、优化辽宁跨境电商服务的策略

（一）加强语言能力培训，提升跨境电商服务水平

语言，是跨境电商的沟通基石。无论是与海外客户进行交流，还是处理各种外贸事务，都需要借助语言这一工具。只有能够准确、清晰地表达自己的想法，才能更好地推销产品、拓展市场^[5]。同时，语言能力也是获取市场信息、了解客户需求的重要途径。只有具备了相应的语言能力，才能更好地收集和分析市场信息，及时调整产品策略，满足客户的多样化需求。语言能力培训也是提升跨境电商服务水平的重要手段。在跨境电商中，除了产品本身的质量之外，服务质量也是客户选择的重要因素。只有具备良好的语言能力，才能提供更加优质的服务，赢得客户的信任和忠诚度。例如，在客户服务方面，能够使用多种语言与客户进行及时、有效的沟通，可以大大提高客户满意度。同时，在产品介绍、售后服务等方面，语言能力也是决定服务质量的重要因素。

针对跨境电商的语言能力培训，应该注重以下几个方面：1. 培养语言技能：包括听、说、读、写等基本技能的培养。通过培训和实践，使员工能够熟练地运用各种语言工具进行沟通交流。2. 增强市场文化认知：深入了解目标市场的文化、习俗、价值观等，

有助于更好地适应当地市场环境，提高市场占有率。

3. 学习商务礼仪：包括跨文化交际礼仪、沟通技巧等，使员工能够在不同文化背景下保持得体的言行举止，提升企业形象。

4. 掌握法律知识：熟悉相关外贸法规和国际惯例，确保企业在对外贸易中合法合规、规避风险。

总的来说，加强语言能力培训是提升跨境电商服务水平的关键环节之一。只有不断提高员工语言能力，才能更好地满足客户需求、拓展市场、提高竞争力。同时，加强语言能力培训还能够促进企业与海外市场的融合与交流，为企业的长远发展奠定坚实基础。让我们一起致力于提升语言能力培训水平，助力跨境电商的繁荣发展。

（二）完善规范化管理，提升跨境电商服务质量

为提升跨境商务服务质量，规范化的管理机制不可或缺。完善的规范化管理，可以确保跨境商务的顺利进行，提升客户满意度，强化企业的竞争优势。政府应加强跨境商务的监管。政府应制定严格的法律法规，对跨境商务的进出口、税收、支付等方面进行明确规定，并加大执法力度，以确保跨境商务的有序发展。同时，政府应建立跨境商务服务平台，提供政策咨询、业务办理、投诉处理等一站式服务，为商家和消费者提供便利。企业应强化内部管理。企业应建立健全的内部控制体系，对跨境商务业务进行全面监控，确保业务的合规性和盈利性。同时，企业应加强员工培训，提高员工的业务素质和服务意识，为消费者提供优质的产品和服务。消费者也应提高自我保护意识。消费者在购买跨境商务商品时，应选择正规渠道和信誉良好的商家，避免购买到假冒伪劣商品。同时，消费者应了解相关法律法规，维护自身的合法权益。

总之，优化规范管理是提升跨境商务服务质量的重中之重。政府、企业和消费者都应积极参与到规范管理中来，共同推动跨境商务业务的繁荣发展。

（三）培养专业的跨境电商服务人才，提升服务能力

随着跨境电商行业的日新月异，对于专业服务人才的需求也日益旺盛。为了提升企业的服务实力，打造一支具备专业技能和丰富经验的跨境电商服务团队势在必行。首先，企业可以通过内部培训和外部合作的方式，加强员工的专业技能和知识水平。内部培训可以涵盖跨境电商平台操作、产品推广、客户服务等方面的课程，让员工全面了解跨境电商的运营流程和操作技巧。同时，通过与专业的培训机构或高校合作，员工可以得到更深入的学习机会，掌握行业最新的动态和趋势。其次，企业应建立完善的激励机制

和晋升渠道，鼓励员工不断提高自己的能力和素质。对于表现优秀的员工，应当给予相应的奖励和晋升机会，以激发员工的工作积极性和创造力。此外，企业还可以与行业内的专业人士保持密切的交流与合作，共同探讨跨境电商的发展趋势和服务需求。通过与专业人士的深入交流，我们可以更好地了解市场和客户需求，从而不断提升服务质量和竞争力。

总之，培养专业的跨境电商服务人才是提升企业服务能力的关键。通过加强员工的专业技能和知识水平、建立激励机制和晋升渠道、与专业人士交流合作等方式，企业可以打造一支具备专业技能和丰富经验的团队，为企业的跨境电商业务提供有力的支持。这样的团队不仅能够帮助企业在激烈的市场竞争中脱颖而出，还能够为企业的长远发展奠定坚实的基础。

五、结论

跨境电商成为国际贸易的重要力量，辽宁积极探索和发展跨境电商服务，利用资源和产业优势，与多个国家贸易往来密切，为跨境电商的发展提供了更广阔的市场和机会。同时，也面临跨境电商涉及的知识技能广泛、不同国家和地区的法律法规和文化习惯的挑战。未来，辽宁的跨境电商服务将朝着更加专业化、多元化和规范化的方向发展，需要政府加大政策支持力度、加强人才培养、强化风险管理和推动技术创新等方面的全面提升。

参考文献：

- [1] 莫丽娅. 陕西实施乡村振兴战略的跨境电商语言服务路径研究 [J]. 对外经贸, 2023, (01):
- [2] 蒋戴丽. 语言经济学视角下跨境电商人才跨文化交际能力提升研究 [J]. 法制与经济, 2022, 31 (03)
- [3] 蒙永业. 中国标准国际化评价及其对外贸的影响 [D]. 对外经济贸易大学, 2019
- [4] 唐江婷. 语言经济学视角下国际贸易活动中英语交际技能研究 [J]. 时代经贸, 2017, (24):
- [5] 江珊. 基于跨境电商背景探究英语语言的经济价值 [J]. 营销界, 2021, (08)

基金：2023 年度校级大学生创新训练计划项目：语言经济学视角下辽宁跨境电商语言服务发展分析研究（项目编号：2023XJDCA060）

作者简介：

谭晶华（2003 年 2 月 -），女，回族，辽宁省盘锦市，辽宁对外经贸学院，在读本科生，商务英语。