

数字经济背景下商务英语沟通能力提升路径探讨

杨兴越¹, 吴颖琦²

1. 辽宁科技大学, 辽宁 鞍山 114000

2. 廊坊师范学院, 河北 廊坊 065500

DOI:10.61369/ETI.2025070045

摘要：数字经济正以高速发展的态势重组全球资源和重塑经济结构，跨境电商作为关键驱动力面临商务英语人才短缺的瓶颈，而传统培养模式存在场景覆盖失衡、技术应用浅层化、能力评估失准、数据闭环断裂四大问题。本文通过深入剖析这些问题，提出一系列创新策略，如借助LLM（大语言模型）构建语料库拓展场景、建立动态反馈机制重构评估体系等，旨在为培养适应时代发展的跨境电商商务英语人才提供理论依据和实践指导。

关键词：数字经济；跨境电商；商务英语；人才培养；LLM

Exploration on the Path to Improve Business English Communication Competence in the Context of Digital Economy

Yang Xingyue¹, Wu Yingqi²

1. Liaoning University of Science and Technology, Anshan, Liaoning 114000

2. Langfang Normal University, Langfang, Hebei 065500

Abstract：The digital economy is reorganizing global resources and reshaping economic structures at a rapid pace. As a key driver, cross-border e-commerce is facing the bottleneck of a shortage of business English talents. However, the traditional training model has four major issues: imbalanced coverage of scenarios, superficial application of technology, inaccurate competence assessment, and broken data closed-loop. By conducting an in-depth analysis of these problems, this paper proposes a series of innovative strategies, such as expanding scenarios by building corpora with Large Language Models (LLM) and reconstructing the assessment system by establishing a dynamic feedback mechanism. The aim is to provide theoretical basis and practical guidance for cultivating business English talents in cross-border e-commerce who can adapt to the development of the times.

Keywords：digital economy; cross-border e-commerce; business English; talent cultivation; LLM

引言

数字经济的内涵是以数字化资源为核心要素，以现代信息网络为载体，以信息技术融合应用和全要素数字化转型为重要推动力的新经济形态。在数字经济的诸多特征中，全球化尤为突出，它打破了传统经济模式的地域壁垒，使得商务活动可以使用信息技术和数字要素在世界范围内迅速流通，为深化国际合作创造了前所未有的条件。^[1]当前，跨境电商行业对能够顺应数字经济发展趋势的专业人才需求激增。然而，在数字经济主导的全球化贸易环境中，要成为一名合格的跨境电商从业人员，仅仅具备传统意义上的语言技能已远远不够，不仅仅需要拥有扎实的英语跨文化沟通能力、专业的外贸从业能力，更重要的是需要拥有数字化应用能力。^[2]

因此，本文将系统分析当前商务英语人才培养模式在数字经济背景下暴露的深层问题，并提出一套基于LLM等数字技术的创新培养策略与路径，以期有效提升商务英语人才的沟通能力及相关核心素养，弥合人才供需鸿沟。

一、文献综述

在人才培养模式与结构转型方面，Mei Zhang(2024)提出数字智能赋能的商务英语人才培养三维架构，她提出，通过构建“虚拟情境+思维活动+应用活动”的交叉培养机制，在数字平台操作、文化自信和风险管控协同中培育复合型人才。^[3]在能力需求

分析与供给侧矛盾方面，Xiao, Y.(2019)基于跨境电子商务发展实证指出，跨境电商业态扩张导致专业化人才缺口持续扩大，商务英语人才素质呈现下滑趋势。其千人级调查显示，78%学生因词汇量不足、语法薄弱及真实语料缺失导致实践能力断层，对此他提出高校需在教学目标上强化电子商务理论+平台操作的综合能力；在实施层面通过“双导师制”与跨境创业工作室打通产教

融合壁垒。^[4]在数字技术与沟通能力培养方面，Budinčić(2023)聚焦数字环境下商务沟通的迁移。他指出，面对面沟通在商务场景占比提升73%，写作能力已成为数字化贸易的核心竞争力。商务英语课程需突破传统教学局限，通过 Grammarly 等智能写作平台构建“数字工具-语篇策略-场景应用”训练体系，使学习者掌握符合国际商务语用规范的书面表达技能。^[5]辛争艳(2024)强调，当数据要素取代传统生产资料成为核心资产时，人才培养必须实现课程体系从单一语言训练转向“商务数据分析+数字化营销”模块化课程、师资结构从纯语言师资转向协同教学。^[6]

既有研究在应对数字经济新兴场景时仍然存在场景覆盖不足、技术应用表层化、能力评估失准等问题。针对这些局限，本研究提出创新点：一是拓展研究场景；二是充分发挥大语言模型在跨文化语境生成、实时谈判模拟等方面的深度价值；三是构建精准、全面的能力评估体系。

二、跨境电子商务对商务英语人才的需求现状

近年来，中国跨境电子商务产业发展迅猛，根据 Yan Xiao(2019)的调查研究显示，行业呈现出“20万企业主体+5000平台+6万亿年贸易额”的格局，且年均增速超过30%，然而，产业的高速扩张与专业人才供给不足的矛盾日益凸显，形成严峻的“双轨失衡”局面。^[7]

从数量维度来看，人才短缺严重制约着企业海外业务拓展。《中国跨境电商白皮书(2023)》报告提出73%的企业因专业人才匮乏，不得不缩减海外业务线，错失市场机遇。在质量方面，商务英语专业毕业生的实际工作能力与企业需求存在较大差距。跨境支付平台 PayPal 在2022年的调研数据表明，仅有12%的商务英语毕业生能够独立处理跨境支付纠纷等复杂业务场景，反映出人才培养与行业需求的脱节问题。^[8]

在质量方面，当前主流的人才培养模式在面对这些新兴、复杂需求时，却暴露出诸多深层问题。随着数字经济的深入发展，跨境电子商务对商务英语人才的能力要求已从传统维度向多元复合方向转变。相较于过去侧重英语听说读写能力和基础贸易知识，当下行业更强调数据驱动决策力、跨平台操作敏捷性和虚拟场景文化敏感度等新型能力。^[9]在数据驱动决策方面，商务英语人才须具备通过用户画像分析优化社交媒体广告投放的能力，利用大数据洞察市场趋势，精准定位目标客户。对于商务英语从业者，跨平台操作敏捷性同样重要，从业者需熟练同步管理 Amazon、Shopee、TikTok 等多个跨境电商平台店铺，快速适应不同平台的规则与运营模式，并且具备虚拟场景文化敏感度。

三、当前人才培养模式存在的深层问题

首先，在课程设置方面，场景单一化问题突出。数据显示，87%的院校课程仍聚焦于传统外贸函电，仅9%的课程涉及社交媒体营销等新兴场景。这种课程设置与跨境电商行业多元场景需求严重脱节。较多企业需要商务英语人才能够在社交媒体上进行精

准营销、与客户互动并及时处理反馈，但学校的课程却未能涵盖这些内容，导致学生在实际工作中面临适应困难。

其次，技术应用也存在浅层化问题。尽管部分课程引入了所谓的“智能化”工具，但往往停留在使用 Grammarly 软件进行文本纠错层面，未能充分挖掘和利用人工智能在跨境商务沟通中的深度价值。当学生进行模拟跨境商务谈判时，教学中的技术应用往往如语法拼写检查等环节，未能有效利用技术模拟复杂商务情境、训练高阶思维和实战决策能力。这会导致学生对技术的认知停留在工具层面，无法培养其在真实、动态、跨文化商务环境中运用技术解决复杂问题、进行深度沟通的能力。

最后，院校的评价方式存在明显偏差。许多院校仍将专业英语考试通过率作为核心评估指标，而忽视了对学生实际业务处理能力的考核。同时，学生在企业实习中处理纠纷的真实效率数据无法即时反馈给学校用于教学改进，院校难以及时诊断人才培养短板并进行精准调整，导致“学用脱节”问题长期存在且难以改善。^[10]同时学校与企业的评价系统之间存在割裂，缺乏有效的数据闭环。学校和企业的评价数据未能有效对接，缺乏 API 数据接口实时追踪学生在岗位上的胜任力表现。这种数据断裂使得学校难以根据企业实际需求及时调整人才培养方案，导致人才培养与产业需求之间的脱节问题难以得到有效解决。

四、跨境电商商务英语人才培养创新策略

(一) 基于 LLM 的核心能力培养策略

针对当前培养模式中场景覆盖失衡的短板，本研究提出构建 LLM 大语言模型驱动的全息语料库，以实现对各种新兴场景的全面覆盖。其理论依据源于建构主义学习理论，该理论强调学习应与现实情境相联系，通过在真实情境中进行实践活动来促进知识的意义建构。相较于静态教材案例，这种基于真实数据和行业现状动态生成的场景具有高度仿真性、即时更新性和案例海量多样性，能有效弥补传统课程场景覆盖窄、更新慢的缺陷。通过微调 LLM 大模型，并输入企业脱敏数据，可以生成多种场景。在远程协作场景中，模拟跨国团队因时区冲突而产生的协调对话，帮助学生掌握远程沟通技巧；在数字营销场景下，设置 TikTok 爆款文案文化适配度优化任务，提升学生本地化能力；在线上会展场景里，设计 VR 展会突发技术故障的应对话术，锻炼学生的应急处理能力。这种动态场景生成方式，能为学生提供更加全面和真实的实践训练环境。同时，本研究提出打造 LLM 模拟训练系统，构建模拟真实业务环境的训练载体。其可以实时生成包含隐藏陷阱条款的合同文本，要求学生快速识别潜在风险并作出专业回应；也可以根据学生的实时回应动态调整策略和生成新的“陷阱”或“让步”，可以极大提升谈判训练的复杂度和真实性，这是传统模拟软件或教师教学难以实现的。

(二) 建立数据驱动的精准评估与闭环反馈机制

精准评估与及时反馈是教学过程中的关键环节，直接影响着人才培养的质量和效果。针对传统评估体系的局限性，本文提出建立动态反馈机制，通过校企数据互通实现精准评估。在企业

端,积极推动企业开放 ERP 系统 API,实现对任务数据的实时采集,如纠纷处理时长、客户咨询响应效率等关键指标。这使得学校能够及时了解学生在实际工作中的表现,为教学调整提供依据。在院校端,利用 LLM 自动生成能力缺陷图,精准定位学生的能力短板,并据此推送个性化的补强课程。这种基于数据驱动的评估与反馈机制,能够有效促进学生的全面发展和能力提升。例如,如果学生在处理跨境纠纷时耗时较长,学校可以通过能力缺陷热力图发现学生在沟通技巧或问题解决能力方面的不足,并为学生推送相关的教程,帮助学生提高该方面的能力。

(三) 深化产教融合的支撑保障机制

构建校企间的数据流通双循环体系对于人才培养具有重要意义。

企业将业务场景中的真实脱敏数据,院校则将学生在模拟训练中的表现数据反馈至企业,帮助企业预判人才潜力与适配度。通过双向数据流动,实现产业需求与教学内容的动态同步更新,形成“产业需求反哺教学,教学成果赋能产业”的良性循环。

师资队伍建设是人才培养的关键。本研究提出推行“企业导师+学术导师”教学模式。通过邀请企业导师参与教学,指导学生参与“跨境支付风控实战”等实战项目,让学生在实践中积累经验。学术导师则转型为 LLM 训练师,将先进的技术融入教学过程,帮助学生掌握前沿技术,提高其在就业市场中的竞争力。

参考文献

- [1] 韩奕. 数字经济背景下职业教育产教融合策略研究 [J]. 俏丽, 2023(17): 155-157.
- [2] 汪洋. 数字经济时代“外语+跨境电商”商务英语人才培养模式研究 [J]. 英语广场, 2025, (03): 79-82.
- [3] Xiao, Y.. Training Strategies for Cross-border E-commerce Business English Talents under the background of “Internet +.” IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 2019, 631(5), 052012.
- [4] ZHANG, M., & ZHANG, W.. The Construction and Implementation of a Cross border E-commerce Talent Training Mechanism for Business English Empowered by Digital Intelligence. Theory and Practice of Social Science, 2024, 6(1).
- [5] 陈佳妮. 数字经济背景下高校商务英语专业人才培养模式研究 [J]. 海外英语, 2023, (18): 85-87.
- [6] 邵柏圣. 数字经济时代商务英语人才培养转型策略 [J]. 中关村, 2024, (09): 110-111
- [7] 辛争艳. 数字经济背景下应用型高校商务英语专业人才培养模式探究 [J]. 中国管理信息化, 2024, 27(05): 195-198.
- [8] 陈佳妮. 数字经济背景下高校商务英语专业人才培养模式研究 [J]. 海外英语, 2023, (18): 85-87.
- [9] 吴玲敏. 基于多模态教学模式的大学英语教学研究——以武汉设计工程学院为例 [J]. 英语广场: 学术研究, 2023(13): 116-119.
- [10] 姜华. 语言经济学视野下的大学英语教育 [J]. 环球市场, 2019.