

易事特售后优秀服务事迹系列报道——平凡岗位 绽放精彩 因为多一点 异域获点赞



刘佳元回公司后分享泰国项目经验

刚刚从泰国出差回来，售后服务部维修组主管刘佳元就被迫不及待地安排，与部门同事分享本次泰国光伏售后服务的宝贵经历。此次泰国光伏项目是易事特光伏产业海外突围的首站，具有极大的先河和示范意义，售后服务部与其它部门一样高度重视。

近年来，光伏产业竞争异常激烈，尤其中国光伏产品屡遭西方国家恶意“双反”，很多中国光伏企业在海外市场折戟沉沙。在如此形势下，易事特集团“偏向虎山行”，在多个国家和地区建立客户中心，携高性价比的光伏核心技术产品，全力进军海外市场。



由于地处东南亚，泰国常年炎热，蚊虫肆虐，光伏施工现场条件非常艰苦，困难重重。但所有售后人员咬定青山不放松，努力克服一切阻碍，夜以继日、通宵达旦、加班加点，项目终于如期保质交付，获得了泰国客户的高度评价。听到这里，所有与会者无不被刘主管一班工作人员百折不挠的敬业精神和勇往直前的奋斗精神所折服，纷纷竖起了大拇指并露出了会心的笑容……

作为派往海外的服务带头人，刘佳元是如何练就一身“功夫”的呢？是天资聪颖？是后天勤奋？为此，特别对刘主管进行了采访。采访刚开始，刘主管就一语道破天机：凡事多一点！



刘佳元培训泰国工作人员

那究竟什么是多一点？又如何做到呢？别着急，以下就是本次采访文字实录，真正纯干货，100%经验毫无保留大放送，敬请各位看官品读！



泰国项目大型太阳能板

1、准备工作多一点

刘主管说，无论是新手，还是老员工，当面临一项工作任务时，都知道要去做好准备工作，但有没有真正思考过准备工作是否真的充分了？因为一旦到达客户现场，就意味着真正的战役开始打响了，所谓开弓没有回头箭。所以，我们能做的就是：准备工作多一点！以本次泰国光伏售后服务为例，刘主管说，他从接到任务到实际出发，大概有1周时间。在这一周时间里，他一共做了以下准备工作：

（1）对于产品原理、结构、功能的充分掌握和实操体验。充分利用工余时间，联系一并前往的研发同事，认认真真、仔仔细细地把本次预销售的产品从软件功能到硬件组成全部进行学习和了解，并实操了数遍以上。

（2）对于突发情况的充分预判和对细节问题的准备。结合过往的工作经验，详细地把可能出现的突发技术情况一一罗列在笔记本上，并根据情况制定应急方案或者寻求研发部同事的意见。同时，对所有可能出现的细节问题提前做好准备。比如，刘主管根据项目资料及图片想到了现场走线安装的问题，于是提前准备好套管并带往现场。结果证明，这个细节的准备是非常正确的。

（3）对于风俗人情、饮食习惯的了解。这一点往往也是大家会忽略的一项准备工作，刘主管表示，无论是在国内还是国外出差，出行前一定要花一点时间，上网了解一下客户当地的风俗人情、饮食习惯等。一方面是展示我们的礼貌，一方面也是更好地保护自己的身体，确保不因身体不适而延误工作开展。



泰国项目光伏发电机房

2、现场用心多一点

抵达现场后，是不是就意味着要开始闷头干活了呢？我们都知道答案肯定不是，但往往我们却容易这么去做。现在就让我们一起来看看刘主管是如何的。

（1）用心做好每一个工作环节。刘主管提到了两个细节问题，一个是在现场发现机房风道安装不合格问题，在第一时间就向对方提出了整改建议，并亲自在现场进行指导。一个是开机上电前，总是一丝不苟地执行操作规程：调试→检查→上电→记录。

（2）用心做好客户现场培训工作。其实无论是面对国内客户，还是国外客户，刘主管都始终相信，客户现场培训工作是现场工作中的重要一环。因为通过现场为客户开展认真、仔细、全面的实操培训，并及时解答客户现场实操反馈的问题，往往可以有效提升客户的熟练程度和操作水平，在客户心中树立良好的形象。当然，要想把现场培训工作顺利地开展起来，必须做好服务前的准备工作。

（3）用心做好客户现场的观察和学习工作。他山之石，可以攻玉。每次在客户现场，刘主管都认为这是一个学习和了解行业信息的机会。特别是本次泰国的项目，刘主管在主动获得客户单位同意后，带领研发同事在现场进行了认真细致的观察和学习，并把情况及时发回总部做进一步研究，这也是一个不断学习和自我提升的方法和途径。



易事特光伏产品服务于泰国项目

3、事后总结多一点

当我们顺利完成一次现场服务之后，是否就只把相关服务表单填完发回总部了呢？有没有想过多做一点补充呢？如

果你没有想到没有关系，今天我们一起来看看刘主管是如何做的。

（1）工作总结多一点。每当完成一次服务工作后，刘主管都习惯性地利用半个小时，或在电脑上或在脑海里，将本次工作重新回放一遍，记录下不足和收获。刘主管说，其实一开始，他也怀疑这个方法的必要性，但经过强制性的自我坚持，从中收获到了许多好处。现在，这已经成为了他的一种工作习惯。

（2）问题反馈多一点。刘主管表示，现场发现的有一些技术疑问如果当时不能得到正确答案，回到总部后一定要抽时间进行实操检验，必要时要向相关部门和同事进行反馈。不能听之任之，让很多看似“无用”的信息从自己手里流失。因为你是现场服务人员，你所看到的、想到的、接触到的都是非常宝贵的第一手资料。

由此，我们不难发现所谓的多一点就是“未雨绸缪”、“用心做事”、“全身心投入”，哪怕慢一点，也要多一点，这是所有易事特人学习的榜样！采访结束时，问刘主管“当你离开泰国光伏现场的时候，客户对你说了什么？”刘主管笑着说：客户什么都没有说，只是朝我竖起了大拇指。我们相信，这个看似简单的动作，是客户发自内心的赞扬，也是对刘佳元们和易事特最高的精神褒奖！



刘佳元、何宇、彭维卓在泰国项目前合影

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/96870.html>