

一等等一科技股份有限公司

專案經理陳怡娟

提供「不多也不少」的完美服務

「為客戶量身打造，提供符合客戶需求的頂級產品，並讓顧客享受最完善的售後服務，就可建立起客戶對我們的最佳信賴度！」陳怡娟認為，這是一等等一科技服務團隊得以勝出，並深得客戶讚賞的成功心法。

正如一等等一科技最重要的服務訴求——從此您不需要再「等等一」，一等等一總是早一步為您想到，陳怡娟領導的專案團隊總能針對目標客戶，提供「不多也不少」的完美服務；所謂「不多」，絕不是吝於給予額外服務，而是不希望客戶因為使用不到的多餘功能，而得額外支付昂貴的軟體費用。

陳怡娟進一步表示，「我們會視顧客需求，給予最適切的套裝服務，而不會為了美化公司業績，硬是推銷其餘加價產品。我們的團隊絕對會讓每位客戶享受價格合理，且功能正好符合需求的超值服務！」

在競爭激烈的軟體業中，開發全新的客戶肯定是項艱鉅的任務，要取得客戶的信賴，可不是靠業務「搏感情」的溫情攻勢，或是削價競爭就得以奏效。絕對的專業與完善的服務，才是勝出的關鍵。

「便宜的背後，也代表著售後服務的品質，將可能大打折扣。」陳怡娟強調，一等等一科技絕不會為了搶客戶，而讓顧客權益蒙受損失。

她進一步說道，「721經營策略」就是讓這個專案團隊得以精耕、深耕顧客服務的獨門心法，「所謂721，就是將7分力量投注於軟體與技術上的研發；2分力量針對顧客軟

體環境，提供最適切的服務；最後則將心力專注於以顧客為核心，且具競爭力的客製化服務。」

此外，面對客戶各式要求與對產品的反應，不只團隊內的技術人員擁有深厚的專業背景，就連身處第一線的客服人員也都擁有最敏銳的判斷與解決問題能力，因此得以在第一時間要求技術人員上線解決。

「我們總是盡力滿足客戶端的需求，期望讓客戶也能達到最佳績效。」陳怡娟的團隊總能在期限內將專案執行完成，畢竟客戶也得面對供應商，層層環節都不能出錯。也因為這樣嚴謹、實事求是的專業態度與服務精神，讓陳怡娟的專案團隊戰功彪炳，不但成功拿下光寶、友達等科技大廠的生意，並且成為許多中小企業客戶指名服務的最佳團隊。

(管理雜誌411期)

