

亲爱的 LifeWave 会员：

大家知道，我们期待着 LifeWave Europe 公司开业和运营，并一直朝这个目标稳步前进。因此我认为有必要向大家通报一下这个项目的最新进展。首先，只需要短短几周，我们就会开始在欧洲生产贴片，并且百分之百保证按期开工。第二，我们新的总部已经开始为某些欧洲国家履行 LifeWave 订单。这些措施以及我们欧洲业务的所有其它要素都很重要，但我认为，最重要的莫过于我们在欧洲的客户服务。关于这方面，我想多说一点。

上个星期，我们的 LifeWave 欧洲客服呼叫中心正式投入使用，反响非常热烈。大家知道，为了准备呼叫中心的这次开业，我们来自亚特兰大的客服主管 Scott Shirley 专程前往 LifeWave 欧洲公司，并且在那里整整花了两周时间培训新的客服员工。Scott 培训他们处理 LifeWave 会员可能提出的所有疑问、问题和顾虑。他培训员工使用我们的客服软件，以确保他们能快速响应，同时还解释了相关政策和程序，使员工清楚地知道如何做出正确的决定。当然，他还对员工进行了 LifeWave 精神方面的培训，让他们知道会员在呼叫时期望从我们这里获得什么。培训非常成功，我完全相信爱尔兰的团队已经做好充分的准备。

此外，我们将努力确保欧洲总部具备所有必要的语言能力。就目前而言，我们欧洲的客服代表可以处理法语、西班牙语和希伯来语的呼叫。在接下来几周内，我们还会增加意大利语和德语。以后，我们会根据需要不断增加更多的语言。

整个项目过程对于我们所有参与者来说，都是一次美妙而兴奋的经历。它体现了我们欧洲业务的重要性，并且证明 LifeWave 是一家正在快速发展的全球性企业。因此，我们会毫不犹豫地采取一切必要的措施支持全球各地的会员。在今年剩下的时间里，我们还会不断宣布许多振奋人心的消息，当然，最重量级的消息肯定是 LifeWave 欧洲公司的开业。对于我们不断发展和成功道路上的这一重大举措，希望大家跟我一样感到欢欣鼓舞！

此致，

Michael J. Collins

LifeWave 总裁
Michael J. Collins