

親愛的 LifeWave 家族會員：

如同各位所知，我們期待著 LifeWave Europe 公司的開業和營運，並正朝著這個目標穩步邁進。為此，我認為有必要抽點時間，向各位報告有關進度的最新消息。首先，在短短的幾週後，我們將開始在歐洲生產貼片，這項工作的進度完全符合工期計劃。其次，我們已開始在我們新的總部為某些歐洲國家執行 LifeWave 訂單。儘管這些步驟以及我們歐洲業務的所有其它要素都很重要，但我認為，這一切都不如我們在歐洲的客戶服務重要。我要向各位多介紹一些關於這方面的情况。

上週，我們的 LifeWave 歐洲客服中心開始營運，我們對所收到的回應感到十分欣慰。大家應該知道，為了做好這次開業準備，我們的客服總監 Scott Shirley 從亞特蘭大 (Atlanta) 前往 LifeWave 歐洲公司，並花了整整兩週時間對我們的新客服專員們進行培訓。Scott 協助他們做好準備，以便應對我們 LifeWave 會員可能提出的任何疑問、問題和顧慮。為確保他們能迅速回應，Scott 還針對我們的客服軟體提供了訓練，並講解了相關政策與程序，讓他們確切瞭解如何運用正確決策處理問題。當然，他還針對 LifeWave 精神對進行了訓練，讓客服專員們知道，當我們的會員致電時，對我們有哪些期望。訓練獲得圓滿成功，同時我相當有信心我們在愛爾蘭的團隊已做好充份準備。

此外，我們正在努力確保歐洲總部的工作人員擁有任何必備的語言能力。到目前為止，我們的歐洲客服代表已可以使用法語、西班牙語和希伯來語處理來電。在今後幾週內，我們將增加提供義大利語和德語服務。隨著時間的推進，我們將依需要繼續提供更多的服務語言種類。

對於參與其中的所有人而言，整個專案是一次美好又振奮人心的體驗。它反映出我們的歐洲業務的重要性，更彰顯出 LifeWave 是一間成長快速的全球公司。因此，無論我們的會員身在何處，我們都將不遺餘力地採取必要的措施來支持我們的會員。今年，我們將陸續宣佈一系列非常令人拭目以待的消息，但沒有任何一個比 LifeWave 歐洲公司的開業更大且更重要的了。對於我們持續成長並邁向成功過程中所取得的這一重大進展，我希望各位都跟我一樣感到無比的興奮！

謹致，



Michael J. Collins  
LifeWave 總裁