不经一番彻骨寒，怎得梅花扑鼻香

——物联网山东销售

A 客户作为国内供热节能领域的龙头企业，多年来同我司密切合作，通过多年的努力耕耘、持续服务，双方的合作模式从单纯的器件贸易，逐步转变为一站式 OEM 服务，业绩也逐年扩大。但是不曾想，因客户所属行业计划不强，订单急，加之我司工厂交期紧张、新项目导入流程长等多种因素，导致 2019 年该客户订单急剧减小，业绩几近腰斩，给合作关系萌生了一层阴影。2020 年，面对突如其来的疫情和此前合作的困境，前线人员毫不气馁，不断复盘分析，深挖客户需求痛点，寻求事业部的支持，制定攻关计划及目标，决心 2020 年在 A 客户的合作中实现突破，拿下客户更多的订单份额，打一个翻身仗。

破局·把握机遇

2020 年初，疫情刚刚缓和复工之际，我们意外地了解到客户订单不但未受汹涌疫情的影响，新订单还在不断增加，而且交期都很急。而往年这时，属于行业淡季，订单很少，客户由于市场惯性也未做多余的备货，对于订单交付捉襟见肘。

了解到这一情况后，我们意识到如果能够帮助客户解决交货问题，恰是同客户加强合作、转变客户看法、增进信任的好机会。

一方面我们马上针对客户订单召开专题电话会议，寻求公司领导和事业部的关注和支持，协调资源。虽然是在疫情期间，但是大家对于交期也做出了快速的响应。另一方面，积极同客户沟通，让客户感受到我们为达成需求交期的决心和实际举措，放心将订单下给我们。

在公司领导亲自出面协调，事业部、采购、工厂大力的帮助下，我们努力解决了各个环节的突发问题。在疫情的特殊时期，让物料按时到达，按期排产，最终达成按期交货，让客户看到我司的重视及高效及时的配合。

尤其当我们了解到，疫情导致客户工厂人员不足的时候，我们主动去工厂帮客户组装生产，跟客户一起度过难关，赢得客户赞许。

在全天候解决客户订单问题的同时，我们也意识到 2020 年的特殊时期，想要给客户提供持续、稳定、可靠的交货服务，必须引入备货机制。但因 2018 年年度备货给客户在 19 年造成很大库存，同时客户高层变动，导致之前客户对提前备货很敏感一直未同意。经过此次的订单磨合，同时客户也意识到提前备货的重要性，在我们重提备货方案后，客户同意物料备货，并签订相应的备货协议。

在签订备货协议后，我司交货情况改善明显，A 客户进一步加强备货策略：将其在我司生产的型号全面做滚动备货，另外将还未导入的型号也陆续给过来。

改善·深化合作

随着合作的不断加深，客户的新品项目不断导入，我司逐渐成为客户批量主控板最大供应商。新的问题也随时而来，客户导入我司生产的型号都是批量的稳定产品。但每次导入我司的时候在 PCB、BOM 上都会重新走一遍，并且需要双方反复确认，从而导致样品交期和小批交期都很长。客户原本期望我司能够快速批量供货，而且有持续批量的订单，但因打样速度慢导致我司无法快速批量供货，

给客户留下导入繁琐、交期长的负面印象，导致我们失去了一些新品的批量订单。

面对该挑战，我们主动向客户提出：无论该项目最终的出货量多少，我司工程师在产品开发设计阶段就开始介入。从 PCB 设计、物料选型、提供样机和测试方案等全方位参与，深度配合客户各种需求，最终在半年多的时间内成功导入 6 款新的产品，收获 300 多万的全新业绩。

创新·差异化服务

A 客户开始转型，对自身重新定位，对产品的稳定性、一致性提出更高标准和要求。而客户另一家代工厂实力无法满足客户需求。了解到此情况后，我们立即邀请客户参观我司总部和工厂，让客户更加了解我司的技术实力和品控上的专业度。

针对测试的一致性、可靠性和可追溯性，客户提出保存测试数据的需求，我司接到需求后立刻开始评估，制定方案，并安排人员进行开发。对于测试数据，起初是每个工单生产完后，将测试数据保存到 excel 中发给客户，但是表格查询还是存在着诸多不便，所以我司针对客户的需求，又开放了线上测试系统，便于客户查询数据。

从全手工测试到半自动化测试，再到在线查询数据，一年的时间我们一直在提高客户的测试效率和便捷；从原先只做单纯代工生产转变为深度技术合作，参与到客户产品深度优化中，从而跟客户粘合度越来越高，双方成为了战略合作伙伴。

交流·分享经验

A 客户在 PCB 设计标准、可制造性、生产资料以及物料等方面同行业标准有很多不一致的地方，导致在项目导入时，因为这些问题双方会反复沟通，造成了不必要的浪费。面对该问题，我司技术专家多次与 A 客户做技术交流，详细解释标准的由来和必要性，同时把我司标准文件开放给客户，让客户了解到我们研发的专业度。

为解决其工厂工人不足的问题，开始上自动化设备。调试及试运行期间遇到多种问题，我司技术专家前往客户工厂指导，协助解决相关的问题，分享先芯工厂自动化产线运营经验，并持续安排我司相关人员前往客户端进行技术交流，形成了良性而持久的技术交流、分享机制。

收获·感谢

从年初到年末，一年时间尽管总有问题相随，却也一直激励我们奋勇向前，2020 年最终同客户达成 1800 万业绩，同比增长 200%。

世上从来没有一帆风顺的事业，只有坚忍不拔的人。不经一番彻骨寒，怎得梅花扑鼻香，不过低谷怎能重攀高峰。2021 年，我们针对客户将持续输出，服务创新，守住份额的同时，力争更大的业绩突破。

这一路走来要感谢的人有很多很多，每次客户紧急变更、紧急订单、特殊需求等都是各位兄弟姐妹帮忙一起奋力解决，虽有无奈但从无抱怨，愿在新的征程上一直有你们相伴。