

# 案例研究 PROJECT HIGHLIGHTS

项目亮点分析



## 欧文斯科宁

### 翻译人才外派服务

#### 项目背景

欧文斯科宁作为一家全球知名的复合材料公司，需要一名韩语陪同翻译来解决韩籍领导与中方技术团队的沟通问题，并帮助他们解决在中国生活的语言困境，比如购物、打疫苗等，要求译员工作2-3个月。客户此前自行招聘过一名韩语学生，但因能力问题被辞退。

#### 项目难点

- 客户的预算有限，不足以涵盖目前的需求；
- 工作地点较偏远，可选译员有限。

#### 解决方案

- 言灵的项目周期管理完全围绕客户需求展开，从与客户（个人、机构或企业）建立业务关系开始，到完全交付项目止，力求深度理解客户的痛点并为之逐一解决。在此项目上，我们的服务也不曾因译员到位而终止；

- 作为言灵的前哨，客户服务团队首先接触到客户的需求，经过沟通与分析，梳理、明确了客户的需求跟目的，随之项目团队和资源采购团队上线，为了解决客户预算紧张的问题，资源采购团队着手从言灵专业人才库（GPTP）开始多维度的筛选及匹配高校资源，通过跟客户再度沟通后第一时间为客户提供了3名人选，时效远高于客户预期，客户再利用剩余时间对候选人进行面谈沟通，最终成功确定一名译员入职；
- 在译员入职后，客户服务经理从客户处及时了解译员状态和工作能力，而资源采购团队则对译员本身做及时跟进，了解其困境，并适时提供指导和帮助。整个项目执行期，客户对人选很满意，肯定了言灵的服务质量及工作效率。

#### 项目成果

在服务第一周期完结后，客户对言灵的服务非常认可，并希望与我们签署下一周期的服务合同。在续约过程中，译员因个人学业放弃了第二阶段的合作，针对此续约难题，我们不负重望，在短时间内为客户提供了2名候选人，经过客户面谈环节，顺利选定一人开始了第二周期的服务。