

读过的那些书

文 / 三七

午后的黄昏、微风摇曳。阳台之上，我盖着羊绒毯子，身旁的矮脚椅子放着水杯和零食，夹着太阳给今天的最后一丝温暖我又翻起那本泛黄的书——嗯，庄子又来到了这个世界。

这是我最喜欢读的书，没有之一，相比较于伟大的《三体》、充满智慧的《格林童话》、《浮士德》中体现的哲学智慧和《罗密欧与朱丽叶》的情感交织，我还是更喜欢这本“无厘头”的自传，首先，它聚焦了一个伟大思想家的一生，从年少的放浪不羁到中年周游各国，再到晚年休养于漆园，其中故事自然是精彩纷呈，我挑几个让我记忆犹新的节选故事叙述我的感悟。

庄子的年少时期是一个实打实的顽皮小孩，上学时，其他孩子都在诵读经典，只有庄子一人在看外边的风景，教书老师劝诫庄子读书，庄子却说：“《尚书》太过久远，又有谁去真实考察呢？”又拿出孟子的“尽信书则无书”的理论开始讲道理。庄子的话就像一个重重的的板子敲到我的心里，我开始学着像庄子一样思考，尝试去质疑并且得出一个让所有人都满意的答复，我开始抱着怀疑的

心态去认知、打量周围的一切事物，从而真正培养了我的同理心以及我的基本哲学观；其次，我开始无限痴迷上了大自然，就像庄子一次次在课上望着外面山上的小石堆一样，我开始收集枫叶，放在保鲜膜里，可是它们终将会腐烂，于是在别人眼里，我像一个刽子手一样处理了秋天的颜色，但对我而言，放弃了秋末，冬天的寒冷就是处罚，而经历处罚，才能看到冬天的原状——“草色遥看近却无”的春天终将到来。

书里还有一个让年少的我印象深刻的故事。庄子在晚年收养了一个孩子，与他一起在漆园工作。他们的主要工作就是为当时的朝廷贡奉漆料。可由于当时洪水频发，人数不够，难以按时交差，于是庄子辞官归隐。后来，被庄子收养的孩子做了错事，庄子关门绝食，几天后，那个孩子进门时，只见桌上刻下：道可道非常道，名可名非常名；老子西去，庄周归隐。

直到现在我都觉得老庄子才是真正的仙，他不像李白那样只是诗中仙，庄子也有好的文学作品像是《秋水》《逍遥游》，我觉得更

一事精致，便能动人

文 / 稳稳地快乐

南宋有位称铉翁的官员，想要寻一名色艺俱佳的小妾，海选十几天未找到可心的，有朋友送来一名叫“奚奴”的姑娘，问她会做什么，答曰“会温酒”，左右大笑，温酒谁不会啊？铉翁还是留下了她，头一回温酒，太热了，第二次又太冷了，第三次，不热不冷，正好。妙的是，自此之后，酒温的一直都如第三回的温度，铉翁很是适意，出入皆带她，死后家产也留给了她。何也，如陶宗仪所言“一事精致，便能动人，亦其专心致志而然。”

这则有趣的故事出自元末文学家陶宗仪的《南村辍耕录》，这本书的成书和流传也有一段“积叶成书”的佳话。元末，社会动荡，烽烟四起，陶宗仪携全家避乱隐居于华亭，躬耕陇亩，同时教授学生，过着清贫的生活。每当种田空暇的时候，他在田边的树荫下歇息，想到一点东西，就立即记下。由于纸价昂贵，陶宗仪没钱买纸，就拿树叶来代替纸，他将自己的治学心得及所见所闻，及时记在树叶上。写完的树叶都装在大大瓮里，日复一日，积满了10多瓮树叶。转眼10

书香四溢的灵魂之旅：我的读书观后感

文 / 柒夏

书籍，是人类智慧的结晶，是人类文明的传承之桥。我曾经有过无数的疑问，而读书则是解答这些疑问的最好途径。每当夜深人静，月光洒在窗台，我总会沉浸在书的世界里寻找属于自己的答案。

最近，我读了《追风筝的人》，这本书深深地打动了。书中描绘了主人公阿米尔与他的童年伙伴哈桑之间的友谊，以及他们在风筝比赛中的经历。这本书不仅让我感受到了人性的复杂，也让我对友谊有了更深的理解。

《追风筝的人》的故事情节让我感受到了人生的无常和命运的无情。阿米尔因为自己的懦弱和恐惧，失去了最真挚的友谊，同时也失去了成为真正男人的机会。而哈桑，他始终坚守着对阿米尔的爱和信任，即使在最艰难的时刻也从未放弃。这本书让我深刻体会到人生中不能避免的是面对困难和挫折，关键在于我们是否真的有勇气去面对，去成长。

对于我来说，《追风筝的人》是一本书信，一封写给过去的信，写给曾经的自己的信。这本书教会了我如何在困境中坚守信念，如何在人生的旅途中勇敢前行。我一定会将这本书推荐给朋友们，希望他们也能从中得到启示和力量。

当然，除了这本好书，《麦田里的守望者》也是我非常推荐的一本书。它以一种独特的视角描绘了青春期少年的困惑和挣扎，同时揭示了成人世界的荒谬和虚伪。这本书让我深刻理解了成长的意义，也让我更加珍视身边的朋友和亲人。

关于好书推荐，我想说，《麦田里的守望者》是一本能够陪伴你度过青春期的书籍。它不仅是一本小说，更是一面镜子，让你看到自己的内心世界，让你明白成长的路途并非一帆风顺，但只要你有勇气去面对和挑战，就一定能够找到属于自己的道路。

在此，我想分享一个观点：读书并不仅仅是为了获取知识，更重要的是通过阅读去理解自己、理解他人、理解世界。只有这样，我们才能在生活中找到属于自己的位置，才能在生活中有所成长。

总的来说，《追风筝的人》是一本能够启发自我思考的书，它让我们明白人生中的挫折和困难都是成长的必经之路。这本书深入浅出地表达了复杂的主题，让读者在阅读的过程中不断反思自己的人生观和价值观。同时，《麦田里的守望者》则是一本让读者更加珍视青春和成长的书籍，它让读者明白无论何时何地，都应该保持一颗赤子之心去面对生活的挑战。

以上是我对这两本书的读后感，希望能对大家有所启发和帮助。让我们一起多读书、读好书，让我们的生活更加丰富多彩吧！

心安即是归处

文 / 糖醋排骨

“万物的相遇都是缘分使然”，我无比地认同这句话，因为偶然一瞥，它就来到了我的手上，成为我床头、书桌的常驻嘉宾。纯白的封皮被我翻阅得有些卷边泛黄，书页里还夹着几张干枯的叶子，那些大大小小折起来的角，藏着太多不为人知的零星小记。

我总在思考着什么才是人生，但是看一位耄耋之年的大爷侃侃而谈关于人生，会有更多的感悟，他说“不完满才是人生，与其完满，不如自在。”所以我不再追求完美，世上哪里有完美？手指有长短，月也有圆缺，圆周率也没有尽头。在这一天，一星期，能无憾就好。

他还说“真正的快乐，就是喜欢就争取，得到就珍惜，失去就放下。人越自立，人生就会更快乐。”这也就是在教我们坦然，坦然地迎接人生带给我的风雨或日丽，艳阳或雷霆，也时刻看清自己心中所想，

贵的是他的精神，无论如何历练，一直传承下来且不断精进。他本身不是一个复杂的人，活得简单，不喜欢辩解，就算同村的人笑话他，拿他当反面教材，他也只是一笑，在与惠子离别前的论战里，他用一句“子非鱼，安知鱼之乐，子非我，安知我不知鱼之乐？”就轻松获得胜利，这两位同村的天骄，惠子赢得了时间一刻的喜悦，而庄子被打入时间的大牢，用一刻的痛苦获得了永久的印记。一个活得简单的人本不该拿下如此称号，但庄周他做到了，这就是值得我们去思考的事情，庄周的一切都值得我们好好观察，他对自然的爱、对自我人格的打造和乐于思考的能力都是我们要去仔细思考的。

最后，我想简单谈一下书应该怎么看，首先我认为书不必读完，与自己产生共鸣即可，不用强制要求自己全部读完，那样很累不是吗？能让自己精神升华并且有所触动就好；其次，要重复地读，一本书读一遍是不够的，哪怕只是随手去翻，你也会有新的感悟和体验；最后就是一定要有手写的感悟！看书不是游玩，走马观花是最不可取的，有思想、有见解才最重要！

不可言传”的滋味。但从中也可看出古人精于一事的专注精神以及“慢”的艺术和好处。

好的古书还有很多，均是历史遗留的精华，虽然也有一些所谓不符合现代的观念和观点，但读而有取有舍，皆为自在。可能有时候读起来晦涩难懂，却也可以从中习得“静”的智慧。

在当今快节奏的生活里，社会主流追求综合素质和博学多才，这样的后果使我们常常想抓住各种机会而浮于表面，很难把一件事做精，会的东西不少，但是都一样都稀松平常，并不出众。奚奴的故事简单却很有耐人寻味的张力。每个人或者企业的成功都是通过一个特别的点来突破的。就像名人的出名是因为他的某一项技能或者某方面的积累达到了一定的高度，优秀的企业也是专注于其优势领域通过不断突破而遥遥领先。所以事事深入，懂得取舍，不被繁华迷了心智，专于一事，精于一事，才能完成突破，实现卓越。

摇晃人间

文 / 鹏鹏与丁桐

在没读《摇摇晃晃的人间》这本书之前，我印象中的女作家是如林徽因般温婉娴熟、美丽动人的，或如三毛般气质独特、自由不羁的，而这本书的作者——余秀华，完全颠覆了我的想象。

“如果给你寄一本书，我不会给你寄诗歌，我要给你一本关于植物，关于庄稼的，告诉你稻子和稗子的区别，告诉你一颗稻子提心吊胆的春天。”我可能太能准确表达第一次看到这句话时内心的触动，那仿佛自己成为了一颗稻子，隐藏在茂盛成长的田间，努力学习稻子的一行一言，怯弱的争夺一点阳光雨水的感觉。这就是文字的魅力吧，用心斟酌出来的词句，才能让陌生人体会到一丝自己当下的心境。

“我身体里的火车从来不会错轨，所以允许大雪，风暴，泥石流，和荒谬。”我初看是不赞同的，为什么不是艳阳，白云，细雨和微风？为什么她的眼中只有哀愁？后来粗略得了解一下背景故事，换位思考一下，假如是我，那我眼中估计就只剩下宇宙爆炸了。从她的字里行间，也能感受到当时她对生活的无奈与咆哮。

在摇摇晃晃的人间，她过的却不是浑浑噩噩的人生。她在诗集一字一句地写爱情，写自由，写人生。用最质朴无华的文字，用最滚烫真挚的情感，写下对万物的感触。我想她可能是痛苦的，因为身体不便，因为身边无人可言，她又可能是幸运的，因为身边都是白云蓝天，对于创作她有非常多的时间，所以才华展现，于是人生发生巨变。

人间总是风云变幻，在我们承受不住而内心动荡时，不要慌张，保持本心，不要让内心随着繁杂的人生，摇摇晃晃。

心中所求，人常常无法左右结果，能左右的只有自我。

还有那么一句发人深省的“时间是毫不留情的，它真使人在自己制造的镜子里照见自己的真相。”使我时常思考：我有没有欺骗过自己什么？减肥时的吃饱了才有力气减肥？还是想要健身时的劝慰自己说没时间，太累了？拙劣的借口能瞒过的似乎只有自己。我们总是在生活中面对各种各样的选择，每一个选择都是属于自己的量身定制，每一个选择都拼凑起完整的自己，等到我也来到了弥留之际，才能看到自己耗费一生制作的作品——自己。愿那时能够感慨一句：这一生，我无愧于心。

季老在《心安即是归处》这本书里祝愿说：因为世事无常，心安即是归处；愿你历经沧桑，永葆天真模样。仅以此句，祝你，祝你。

甲辰年（龙年）
2024年4月
第 045 期

盛世华康月报 Sci-Meds Monthly

投稿 & 建议：ting.g@elabscience.com.cn

总编：冷毅斌 主编：龚婷 责编：李伟、盛晓琴 美编：邹金艳

本期要点导读

- ◆ 营销工业化正式启动 A1
- ◆ 生日贺报 A1
- ◆ 技术支持专栏 A2/A3
- ◆ 书香致远 A4



盛世华康

“国际营销工业化训练营”正式启动

文 / 培训中心

3月20日，盛世华康集团“国际营销工业化训练营”在一片热切期待中盛大启动。此次训练营的筹备不仅受到了各级领导的高度重视和大力支持，在启动仪式上更是迎来了众多重量级嘉宾。盛世华康集团董事长冷毅斌、总经理胡勤升、副总经理吴娟和朱斌权都亲临现场，为训练营的启动助阵。同时，伊莱瑞特 ELISA 事业部的张念元部长、产品创新中心中心的魏薇经理、业务运营体系的李弘泽经理以及财务统计中心的龚格格主管也受邀出席，共同见证了这一重要时刻。

训练营的启动仪式由盛世华康集团业务运营总监郭海滨先生亲自主持。郭总首先为大家深入浅出地介绍了工业化的概况和发展趋势，他强调，在过去，业务往往是由市场驱动的，很多时候我们都是在被动中摸索前行；然而，随着公司业务的不断拓展和团队规模的逐步扩大，团队的力量已经远远超过了个人，团队化的发展成为了未来业务发展的重要方向。因此，我们需要在工作中有所准备，制定工业化标准，让工作更加条理清晰，岗位更加明确，流程更加顺畅。

盛世华康集团董事长冷总也在启动仪式上发表了重要讲话。他强调，本次国际营销工业化不仅是今年国际营销团队的一件大事，更是公司发展的重要里程碑。这次的工业化训练营是培训中心精心准备的成果，也是与各阶层领导多次沟通、协商确定的重点工作。冷总回忆起两年前国内营销工业化训练给销售情况带来的巨大改变，并对此次国际营销工业化训练充满信心。他相信，在培训中心的精心准备和郭总的英明领导下，国际营销团队一定能够取得显著的提升和进步。

领导们的讲话充满了期许和祝福，为训练营的启动营造了浓厚的氛围。随后，培训中心的李伟老师为大家详细介绍了国际营销工业化的整体规划和培训思路，并强调了训练营的规则和积分方式。李老师表示，本次培训旨在提高团队成员的专业技能和国际化视野，培养一支具备工业产品销售经验和市场敏感度的优秀团队，以满足公司在全球范围内拓展市场的需求。通过工业化培训，国际营销团队将更深入地认识自我、认识岗位、认识行业，并通过课程提升工作中所需的技能和能力。此外，训练营还将组织多次共创和研讨活动，以开发出工作中需要的工作手册和工作指引文件。

最后，李老师以全体互动的方式让大家选出了自己心中的四个工作代表，他们分别是好玩、好笑、有用、认真的同事。这些同事在工作中展现出创意、积极、好学、谨慎和沉稳的品质，他们在投票中被选出并得到了大家的认可。这也证明了大家具备一定的观察能力，能够发现各自的优点，并能够用自己的方式表达自己的想法，这正是销售工作中不可或缺的技能。

经过两个半小时的精彩启动仪式，训练营在活跃的氛围中正式拉开帷幕。相信在未来的几个月里，我们的国际营销团队一定能够在这次训练营中收获满满，提升自己的工作能力，为公司的发展贡献更大的力量。



HAPPY BIRTHDAY

4 月的寿星们：

耕耘有时 收获已至

愿你的忙 不慌不忙

永远拥有青春热烈的烂漫时光

陈 明

毛群英

林钊光

任施博

殷先元

王雅文

陈丽婷

李文静

尤会杰

陈若玲

谭玉星

谭见斌

黎晓霞

邹婷婷

鲍雅静

王彤瑶

王 洁

王振平

胡治勇

孟文佳

张 妍

王 娟

于海梅

桂 权

王玉林

陈四英

张 阳

梁叶霄

聂 丹

胡家婧

喻 娜

刘明亮

潘诗怡

吴 锴

吴 亚

程 浩

张 容

张转转

李惊琼

尚 玲

余 萍

李丹丹

邓美佳

程若雪

黄志强

余 萍

李丹丹

王崇豫

生日贺报



成长与信心

文 / 雪饼

去年8月的一个中午，我正吃着午饭，企业微信的消息框突然闪烁。出于职业敏感，我赶紧点开，收到了一条好友请求——我想买 FITC 和 APC 两种染料，你们是 eBioscience 公司嘛？

看到不是紧迫的售前售后问题，我松了一口气却又不禁暗自叹息：又是一个抗体和染料分不清的小白客户。虽然内心有些忧虑，但我仍表现出平静，说明我们是 Elabsience 并耐心回复客户的各种问题。经过两天的沟通，客户并未购买任何产品。

半个月后，客户再次发送两篇新的文献希望我们帮助设计配色方案。这次，我花费了整整一个星期的时间与客户沟通，最终根据新的文献、客户需求以及仪器配置，为客户设计了一个全新的配色方案。在我的耐心指导下，客户终于向我询问了下单流程。

产品寄出后，意外还是发生了。客户反馈实验室仪器的 APC 通道无法正常使用，这意味着我们需要重新调整配色方案。由于抗体已经寄出，我们只能采取最快速、最少改动的方式进行替换，以确保客户能够尽快进行实验。经过分析和比较，我们最终确定方案，然而客户开始犹豫，表示希望交由其他检测平台处理。收到需求后，我立即与经销商联系，为客户找到了一家检测平台，事情得以顺利进行，之后帮客户分析了全部的实验数据，就再也没有联系了。

直到今年1月，客户又再次联系我，提出需要购买新的抗体进行实验。这一次，因为客户已经有了实验经验，再加上已经与我建立了信任的基础，前期沟通也较第一次更为顺利。仅仅一个星期，客户就下单购买了所需产品。然而，问题再次出现。检测平台没有得到预期结果，这导致客户的140个样本全部浪费。客户追问原因时，检测平台声称是抗体质量问题，认为国产抗体的质量不稳定，建议客户购买国外品牌产品。客户坚持认为之前使用的国产 Elabsience 抗体完全没有问题，所以不可能是抗体有问题，继而寻求我们的帮助，希望我们能帮助找出检测平台失败的原因。但检测平台提供的实验流程信息过于粗略，让我们难以获得有效信息。最终，为了能为客户解决问题，也为了证明我们产品的质量，我们决定自行验证。我们重复了客户的实验，结果显示，实验是成功的，证明抗体质量无问题。通过仔细分析原始数据，我们发现上样的细胞数远超过要求，这可能是导致检测平台结果出错的原因之一，也揭示了操作不规范的问题。最终，这一问题得以解决。

在短短几个月内，通过我们的帮助，客户从一个流式实验小白成长为经验丰富的实验者，这让我倍感欣慰。在一次次与客户沟通的过程中，更是建立了深厚的品牌信任感，为树立 Elabsience 品牌的形象打下牢固的基础。客户对国产抗体的信任度也让我深感感动，这不仅反映了我们产品质量和服务给予客户的信心，更是展现我们品牌持续发展壮大的广阔前景。作为一名技术支持，我会再接再厉，为更多客户提供专业支持和优质服务，为国产科研试剂品牌发展贡献自己的一份力量。

信任

文 / 柳暗花明

2023年10月20日，那个焦急的售后反馈，仿佛一颗石子，在我心中激起了层层涟漪。我们得知，李老师在检测小鼠 PBMC 样本时，Anti-Mouse CD45-APC 未出现阳性结果，那份焦虑与无助，我深感体会。我们迅速与李老师取得联系，希望尽快找到问题的根源。

经过细致入微的核查，我们确认操作无误，流式抗体的质检结果也无异常，但是可能阳性的区域连非特异性信号都没有，这让问题变得更加扑朔迷离。在和李老师电话以及微信沟通后，我们得知他使用的流式细胞仪，在管理与维护上存在疏忽，结合实验结果，我们判断问题可能出在流式细胞仪的检测通道上，于是耐心地向李老师解释，并建议他对仪器的 APC 通道进行质检。

虽然李老师起初对我们的建议感到疑惑和焦虑，但我们的耐心和真诚最终打动了他。2023年10月23日，李老师完成仪器 QC 检测后与我们分享了结果，我们共同确认，确实是仪器通道的问题。那一刻，我们仿佛共同打赢了一场硬仗，心中的喜悦难以言表。

我们随即建议李老师与仪器工程师联系，安排维修事宜。11月3日，李老师向我们反馈了新的检测结果，那是一份可以用于结果分析的有效数据，也是我们共同努力的成果。

客户的信任与支持，是我们前行的最大动力。在问题解决后，李老师再次购买了该产品，并在随后的日子里，成功分析了多批新的数据。每一次的反馈，都让我们深感欣慰，因为我们知道，我们的专业和耐心已经赢得了客户的认同与信赖。

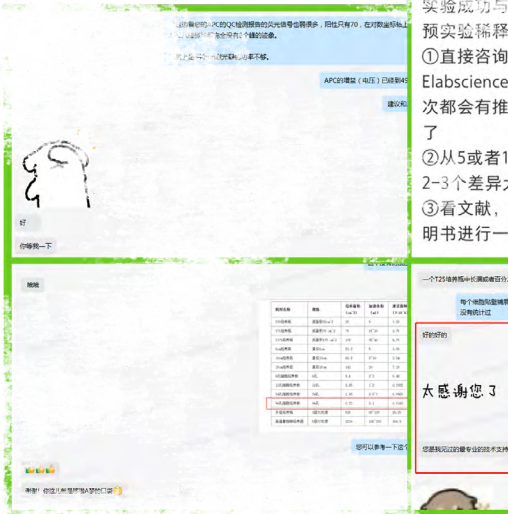
在未来的日子里，我们将继续以客户为中心，秉承“客户至上”的服务理念，用更优质的产品和服务，回馈每一位客户的信任与支持。我们坚信，只要我们用心去做，就一定能够赢得客户的满意与笑容。

从一开始的 ELISA 实验小白到如今能熟练运用所学知识解答客户技术问题，我深刻的理解了技术支持这个岗位不仅是内部沟通的桥梁，更是客户端的优质服务提供者。没有困难的售前售后问题，只有服务意识和技术能力的缺乏。即使是简单的技术问题，也需要秉持耐心服务的理念，让客户感受不一样的体验，成就客户，成就自我。

刚刚读研究生的赵同学是一个 ELISA 实验新手，2023年3月，我收到了赵同学的消息，她向我咨询标曲设立等基础实验操作问题。我耐心为她解答实验中的问题，首次实验结果出来后，赵同学让我帮助她进行数据计算和数据分析。在数据分析的过程中，我发现赵同学所测样本的稀释倍数不够，导致检测的 OD 值超出标曲范围，从而无法计算最终浓度，因此推荐赵同学重新进行预实验确认样本的稀释倍数。一开始赵同学觉得麻烦，我耐心给她说明了伊莱瑞特 ELISA 试剂盒的原理、抗原抗体的结合比例、样本稀释线性优良判断方法，并通过具体实例帮助她理解我们给出的专业建议，最终得到了赵同学的认可。随后我又和赵同学探讨了预实验方案设计、相关文献解读、样本保存与处理，并协助其进行多次数据分析，最终帮助赵同学顺利完成实验。

从2023年3月到7月，面对实验新手，我及时转换思维，从多角度来帮助客户理解 ELISA 实验相关专业理论，确保客户理解实验数据含义，保证最终实验的顺利进行，并在此过程中多次获得客户对于公司技术支持专业度的认可。

随着生命科学行业的发展，现在市场竞争愈发激烈。为保持 Elabsience 品牌的竞争优势，作为技术支持我们需要继续在服务上下足功夫，除了专业知识的提升，更需要保持耐心、真心和诚心以获得客户的信赖。



桥梁

文 / 逐夏

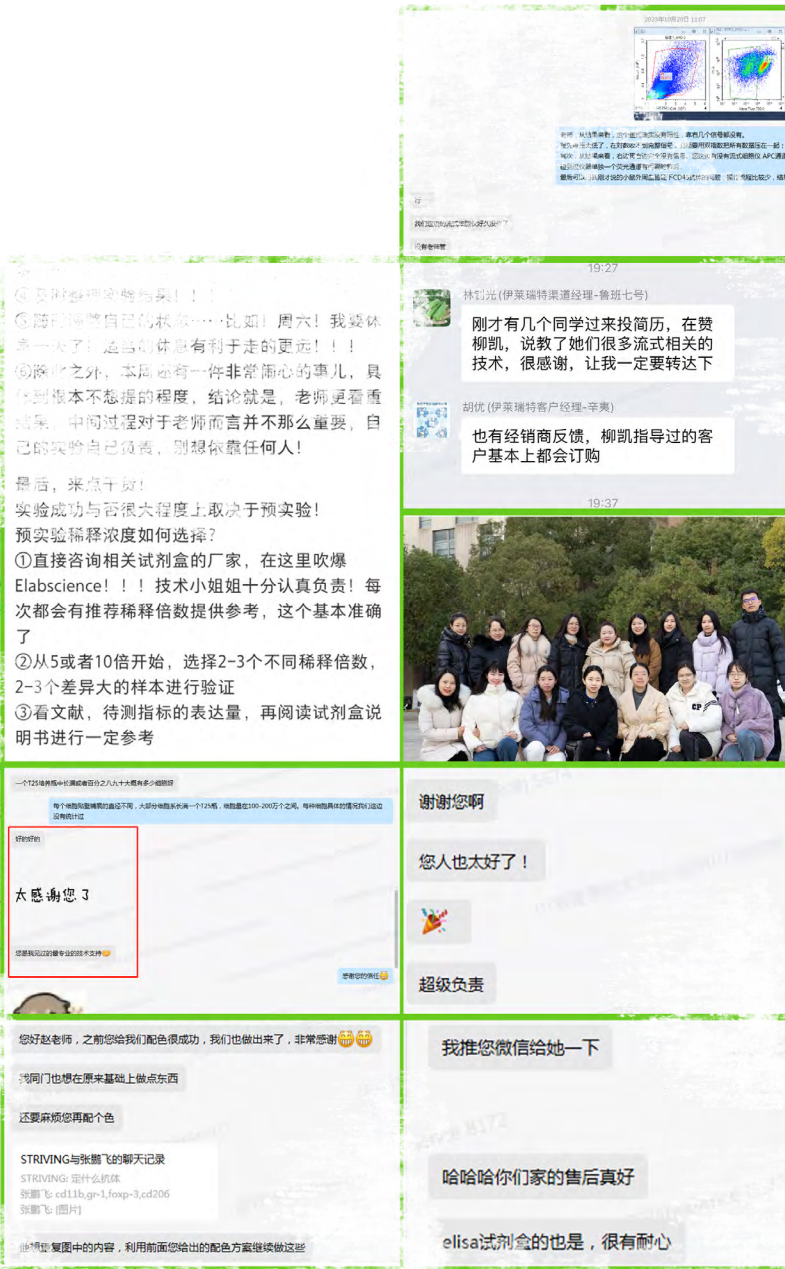
2023年4月6日，客户 S 先生找到我，希望我们能为他提供流式配色服务。收到需求后，我积极与客户沟通细节，设计配色方案。待我将配色方案发给客户后，S 先生说他是第一次做流式实验，有点紧张怕做不好。我随即给客户提供了流式实验操作及前期样本处理的方案，打消了客户心中的顾虑，促进订单达成。客户收到产品后，我积极跟进客户的使用状况，并细心帮助客户分析数据。2023年5月15日，客户向我们分享了他的喜悦之情：“我们的配色方案非常成功，实验结果超乎预期。”短短的一句话，也让我体会到客户抑制不住的开心，不仅如此，他主动介绍了其他同门师兄购买了我们的产品，客户对产品的认可，对我们的信任，让我深感责任重大，也为我提供了源源不断的工作动力与成就感。

作为公司与客户沟通的桥梁，我深知技术支持的责任与使命，我们不仅要为客户提供专业的技术支撑，同时也要将当前热门的研究领域和动态反馈给公司的研发团队，推动产品的创新与成长。

在流式抗体售后的 A 细胞系极化模型案例中，技术支持团队积

技术支持的【关键字】

“柯南”：当用户反馈标曲偏低，样本没有信号时，我们可爱的技术老师们都会全方位地了解详细过程，一步步抽丝剥茧地查找原因（问用户操作细节，样本信息，调取数据以及查询文献资料），最终真相大白，给客户一个完美的解决方案。



极积累售后案例，保持与研发团队的紧密沟通，共同攻克技术难题。2023年4月10日，我们协助客户高先生分析售后数据，惊奇地发现，客户在实验中取得了突破性的进展，他们经过多次尝试，终于找到了一株理想的 A 细胞系细胞，并成功构建了巨噬细胞的极化模型。这个结果不仅让客户感到兴奋，也让我深感欣慰，我怀着激动的心情将结果反馈给研发的同事，并将客户的诱导方案转述给研发团队，同时积极向客户争取，让客户寄来了2管能成功诱导的 A 细胞系的细胞，帮助研发团队攻克该细胞系的诱导模型。

我深知，在与客户的沟通中，坚实的专业素养很重要，但优质的服务，让人如沐春风的沟通更重要。我始终坚信：以客户需求为导向，用心倾听、耐心解答、贴心服务，努力提升客户满意度，是我们工作的宗旨。正是这种真诚的态度，让我们赢得了客户的信赖与尊重，让我们在激烈的市场竞争中能够脱颖而出。未来，我将继续保持这种热情与执着，不断积累技术经验，提升服务质量，并给客户提供更优质、更专业的服务。

以持续奋斗和团队合作的精神成就客户

文 / 黄灿灿的小橙子

技术支持这个岗位很渺小，但发挥的作用很大。技术支持刻画的是公司对外的专业实力形象。一名优秀的技术支持，既要具备扎实的专业背景，又要具备同理心，责任心，良好的沟通能力和团队合作精神。

很多人定义技术支持为技术客服，确实无可厚非。我们既要像研发人员一样懂技术，懂产品，也要像客服人员一样耐心且贴心地处理售前售后问题。在工作中我们像个“受气包”，既要承受客户的暴躁脾气，又要满足代理商/销售的各种需求，同时解决让人束手无策的售后问题。有时候感觉自己挺无助的，因为有些售后问题的本质是相同的，但当下无法解决，且反复出现。我们很容易被客户的暴躁情绪感染，也很容易陷入“怀疑人生”的陷阱里。在一次又一次的历练中，我们逐渐懂得如何与自己/客户进行和解，那就是：做好你能做的，尽人事听天命，无愧于心。

时至今日，有一次售后事件尤其令我记忆深刻。那是一个工业客户，他们对试剂盒的性能及批间差要求非常高。他们向我反馈我们公司的试剂盒存在批间差问题，客户用新订购的试剂盒检测转染后的细胞上清样本，细胞的处理方法相同，以前的试剂盒可以测到，

但是新订购的试剂盒检测结果不是很理想。收到客户的反馈后，我们紧急进行原因定位，反复和售后组确认试剂盒的原料及批次，生产工艺信息等等。为了更好地维护客户，我们赶紧将这起售后事件的严重性和紧急程度告知售后组，研发部门，销售经理，大家共同合作解决这个棘手的问题。最初，客户非常不信任我们，在大家的共同协作，多次沟通，多次验证下，客户终于接受我们的解释和售后解决方案。客户也表示他们在选择我们 Elabsience 前，也对比过很多国内厂家，但只有我们品牌的试剂盒能达到他的实验要求，他比较信任我们品牌。虽然出现了售后，但只要我们积极迅速解决他的问题就可以了，未来会有更多的合作。这起售后的过程十分复杂，不过大家戮力同心，找出问题的根源，及时和客户沟通，最终妥善解决。

真的很感谢技术支持这个岗位带给自己的蜕变。三年前初入公司，我很慌张茫然，不敢接客户的电话，遇到疑难售后手足无措，六神无主，甚至会因为客户的过激言辞郁闷好几天。现在的自己成熟稳重，沟通表达能力，随机应变能力，多角度全方位思考解决问题的能力也大大提升。而这些能力，也可以应用在生活中，工作和生活相得益彰。

也很感谢产品创新应用中心这个温暖的大家庭给予我们每个人成长的机会。个人的成长也离不开团队的培养。团队内人才济济，大家和善友爱。虽然我们面对的客户是冷漠暴躁的，不过大家会关心鼓励对方，加油打气。遇到疑难问题，大家共同讨论解决，氛围良好。

作为技术支持，积极迅速专业地解决客户的售前售后问题，获得客户的信赖与认可，在成就客户的同时，也成就了自己。



秉承客户至上的服务态度

文 / 莫问归期

底物与 HRP 酶结合物的反应查看颜色变化。”在微信上安抚好客户的情绪后，我直接跟客户电话沟通了解实验操作细节，并建议客户做一个简单的验证实验，即取试剂盒内的 HRP 酶结合物与底物混合来验证试剂盒的质量，结果溶液变蓝，证明试剂盒的显色系统没有问题，根据这个结果，我推测可能是客户把生物素化抗体和 HRP 酶结合物工作液加反了导致结果异常。后来在我的提醒下，客户也回忆起来，她做实验的时候确实是先加了 HRP 酶结合物工作液。最后客户对于自己之前的不友善态度也表示抱歉，并且对我们的工作态度以及专业性给予了高度肯定。

在平时工作中，我们每天都可能遇到不同的售后问题以及客户，他们会因技术问题或者产品相关的问题而感到沮丧或者愤怒，而冷静的态度和耐心的解释则可以帮助缓解客户的情绪并建立信任关系。我一直坚信用真诚，友善的态度对待客户，不仅增加客户的满意度并且也会使我们更好地理解 and 解决客户的问题。

蝉鸣夏季，庆幸有你

文 / 大城德玛西亚的光辉

在毕业的七月，我来到了盛世华康这个大家庭。键盘的敲击声伴随着相互交流的声音，充斥着整个1.5楼，大家快节奏忙碌着各自手上的工作。在主管的带领下，我见到了我的导师——徐老师。

第四技术支持手册和新员工学习计划，如同两座高山，横亘在我初入职场的道路上。文字繁杂，心情迷茫，我仿佛被卷入了一个无尽的漩涡。然而，就在这时，徐老师的声音如同清泉般传来：“来，我带着你把手册一、手册二过一遍。”她的出现，瞬间将我从业务中解救出来。在简短的自我介绍之后，徐老师详细阐述了工作的内容、初步的计划以及未来的要求。她的话语如同一盏明灯，照亮了我前行的道路。在她的引导下，我逐渐在手册上标出了重点，学习也变得有了明确的方向。接下来的日子里，我紧跟徐老师的步伐，按照学习计划逐一接触各种试剂和细胞。在她的耐心指导下，我逐渐掌握了基本的培养步骤，也对部门的工作流程有了清晰的了解。即使出差在外，徐老师也会认真阅读我写的日报，并给予及时的回应和建议。在徐老师的帮助下，我不再是孤军奋战，而是有了一位指路明灯。她的严谨与细心，不仅让我在工作中少走了许多弯路，更让我学会了如何去面对和解决问题。

徐老师在部门中宛如一个繁忙的“十字路口”，各类大小事宜，大家都乐于与她交流，寻求指引。徐老师对细胞系与原代细胞的状态判断、增殖速度等特性了如指掌，即便面对难以判断的细胞污染问题，也能游刃有余。在交流过程中，徐老师总是耐心倾听，深入分析问题的原因，并为大家提供思考的方向，而非直接给出答案或固有的回答模板。这样的教学方式，不仅使大家能够深入理解问题的本质，还培养了自主解决问题的能力。通过自我组织语言，大家能更有收获，也更加清楚下次遇到类似问题时应如何应对。这正是“授人以鱼不如授人以渔”的真谛所在。在徐老师的指导下，我不仅学到了知识，更学会了如何学习。

经过一段时间与徐老师的相处，我才惊讶地发现她已在这个行业深耕了八年之久。在细胞实验领域，她堪称资深技术专家，一般常规的实验，她都能娓娓道来，即便未曾亲自操作，也能深入解析其中的原理。记得有一次，她接待了一位来自北京的资深细胞培养专家客户。客户对自己的操作和经验自信满满，但在细胞培养试剂的选择和细胞状态的把控上，徐老师依然耐心跟进，提供专业的指导。面对客户的抵触或疑惑，徐老师总是主动跟进，甚至在必要时通过电话进行深入沟通。

作为技术支持，我们时常会遇到客户不愿正视问题或解决矛盾的棘手情况，这时的沟通变得尤为困难。但徐老师始终认为，这正是考验客户售后服务能力的关键时刻。她始终坚守着“明确客户需求，实现客户价值，成就客户”的服务宗旨，用实际行动展现着公司的专业与诚意。

在蝉鸣的夏季，我遇到了徐老师，她是我工作之初的导师，是身边认真负责的同事，更是一名经验丰富技术专家。在与徐老师共事的日子里，我深受其专业精神和服务态度的感染，在今后的日子里，期待自己在这样的团队中不断成长，实现个人价值的同时，也为公司的长远发展贡献自己的智慧和力量。

