

亞太顧客服務協會
 亞太領袖高峰會2009 CEO午餐論壇 2009頒獎典禮 特刊
2008亞太傑出顧客關係服務獎






獎項表揚業界傑出成就

優化亞太顧客關係服務水平



由亞太顧客服務協會 (APCSC, 下稱協會) 舉辦的「2008亞太傑出顧客關係服務獎」, 於較早前舉行了盛大的頒獎典禮。這個極具代表性和公信力的獎項, 旨在提升亞太區各主要城市的顧客服務質素和顧客關係管理水平, 並藉此嘉許和認可那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人。 本報記者 林映雲

亞太顧客服務協會主席朱剛岑表示, 傑出的顧客關係服務領袖為企業、員工和顧客創造3贏的局面, 他們更隨時準備接受新挑戰, 預知危機, 並把危機轉化為機遇, 重新創造競爭優勢, 因為他們擁護顧客, 視顧客的投訴為至寶, 藉此改善產品和服務, 進而把握機會提高顧客的忠誠度。

首次有歐洲企業參賽

今年首次有總部設於法國的歐洲企業Eptica參賽並獲獎, 反映獎項已跨出亞洲區, 並邁向國際。首次參加亞洲區獎項的Eptica, 其主席及行政總裁Olivier Njamfa表示, 很高興能在「亞太傑出顧客關係服務獎」選舉中獲得「最佳創意科技(客戶互動)」獎, 並對嚴謹和專業的評審過程留下深刻印象。

此外, 近年有愈來愈多內地企業參與該獎項, 反映內地市場開始關注顧客關係服務和顧客關係管理的課題, 而她們在這方面的水平正不斷提升。其中一間獲獎內地企業為中國銀聯客戶服務中心, 該中心主任肖智勇表示, 中心堅持以人為本的管理模式, 憑藉滿意的員工提供優質的顧客關係服務, 並讓員工在服務中獲得成長。

內地企業參與數目增

內地參加者逐步增加的原因之一, 是協會近年積極在內地進行獎項宣傳, 推廣卓越顧客關係服務的重要性。朱剛岑指出, 協會不但在北京、上海、深圳和廣州等大城市舉辦研討會, 更進軍至2線城市和省份, 例如寧波、江門和河北等。下一步協會除繼續舉辦研討會外, 還準備與內地機構建立策略性夥伴關係, 又會把比賽資料編制成簡體字版本, 希望鼓勵更多內地企業參賽。

作為客戶關係服務專家的朱剛岑認為, 比較不同地區的顧客關係服務水平, 當中以亞洲區領先。「由於歐、美等地為已發展地區, 各類服務行業已相當成熟, 顧客關係服務環節並非商業價值的核心理, 企業普遍沒有大力推動前線員工的獎勵計劃, 以持續提升顧客關係服務水平, 加上發展中國家和地區的顧客期望較高, 是以亞洲區的顧客關係服務水平較佳。」

公共服務增強地區競爭力

今年協會新增了「最佳公共服務」的機構獎項類別, 當中獲獎的政府部門為香港天文台, 而公共事業界則別由香港電燈集團奪

將增技術支援中心個人獎

展望明年獎項發展, 朱剛岑透露主辦機構將會增設技術支援中心方面的個人獎項類別, 以表揚傑出的資訊科技支援、現場支援或技術支援服務專業人員。「對資訊科技公司而言, 除須在科技水平上提升外, 顧客關係服務的專業水平也要不斷改善, 有興趣參賽的公司須顯示她們對這方面的重視及具備優質顧客關係服務水平。」

企業須提升管治水平

雖然受到金融海嘯影響, 但今屆參加「亞太傑出顧客關係服務獎」的企業數目與去年的差別不大, 當中物業管理公司的參賽數目更有增長, 反映有關行業在提升顧客關係服務水平方面的決心。朱剛岑估計, 明年金融海嘯的影響將會消退, 該獎項的參賽數目將會上升, 也會有更多來自內地、歐洲和美國的公司到港參賽。

朱剛岑指出, 金融海嘯讓全球上了重要的一課, 要避免危機再次發生, 社會必須提升企業管治和企業社會責任的水平, 並建立優質顧客關係服務為企業核心價值。要達成此目標, 有關機構須加強監管, 而企業則須提升透明度, 並以客為先。

推連續5年參與標誌

「亞太傑出顧客關係服務獎」選舉已連續舉辦了7屆, 今年大會開始設立連續5年參與及連續5年以上參與標誌, 以鼓勵願意持續提升顧客關係服務水平的公司和機構。「卓越的顧客服務和顧客關係水平須持續不斷地追求, 不能半途而廢, 每年都參與這項獎項的企業和機構, 可顯出她們對提升顧客關係服務水平的決心。」而首間獲得這項標誌的企業, 為康業服務有限公司及恒基兆業地產集團物業管理部。

由於此獎項是以優質顧客服務標準 (CSQS) 作為評審框架, 而這套標準又會因應顧客關係服務發展的趨勢而每年更新, 故每年參加該獎項的單位都會學習到新的最佳守則, 也會發掘出改進顧客服務系統的空間。

主席獻辭



傑出服務領袖化危為機

在金融危機的核心, 眾多企業和顧客對未來失去信心和方向, 更多未知數的出現, 否定傳統智慧、金融政策和預算。全球危機開始以來, 全球最高領袖才幹、誠信和品格, 無論在公共、金融、政府和商界, 都受到嚴格的審查, 顧客和公民的言論挑戰, 更被最根本風險管理規則所推翻。

傑出顧客關係服務領袖者擁護顧客, 為企業、員工和顧客創造3贏的優勢。傑出顧客關係服務領袖更隨時預備接受新挑戰, 預知危機, 並把危機轉化為機遇, 重新創造競爭優勢, 因為他們已發展了一套紀律, 視顧客的投訴為至寶, 藉此改善自己的產品和服務, 進而把握機會強化顧客忠誠。

傑出顧客關係服務先驅建基在堅強的管理毅力, 優質顧客服務標準的基石, 確立「以客為先」的企業遠景、使命、價值和顧客服務承諾的一致性, 創造傑出顧客關係服務文化和標準化, 令日常運作和商業決策能更有效實踐。縱向和橫向的溝通, 向內部和外部透過一個健全和先進的顧客服務知識管理多媒體 (CSKM) 溝通平台由近及遠, 清晰的傳遞出去。

「亞太傑出顧客關係服務獎」參賽者都是代表傑出顧客關係服務企業的先驅, 並為各行業奠定標準, 當大部分企業還在尋找全球金融危機的出路時, 得獎企業的傑出團隊、創新服務和卓越的追求已獲得肯定, 他們對「亞太傑出顧客關係服務獎」評估和基準方案的持續參與, 成為傑出顧客關係服務領袖、百尺竿頭, 更進一步的決心尤是難能可貴, 我謹代表亞太顧客服務協會、「亞太傑出顧客關係服務獎」評審團和籌備委員會, 祝賀所有「亞太傑出顧客關係服務獎」的贏家!

亞太顧客服務協會主席朱剛岑

賀辭



獎項改良顧客服務準則

「亞太傑出顧客關係服務獎」不但認為客戶提供出色服務的企業及個人, 亦是為獎項參賽者提供改良顧客服務的準則。導致優質顧客服務是長時間的挑戰, 同時, 顧客期望亦不斷提升。

現在的企業在顧客服務上, 有形與無形的商業成本逐漸增加。這些成本由錯誤、重做及賠償等問題產生。尋求這些問題的正確解決方法, 可讓企業從中獲利, 正如「亞太傑出顧客關係服務獎」的參賽公司的經驗。

「亞太傑出顧客關係服務獎」每年都在發展, 我希望藉此機會恭賀本年度所有得獎者, 進一步提升顧客服務水平。非常感謝亞太顧客服務協會再次邀請我成為是次獎項的評判, 每年我都被參賽企業的努力深深鼓舞。

亞太顧客服務協會一直堅持追求建立卓越服務的最高標準, 並致力尋求改進與創新。協會會員為達致優質顧客服務, 長期投資在員工培訓上的努力, 有目共睹, 並獲得國際機構的認同。

澳洲顧客服務協會行政總裁Brett Whitford



持續追求傑出顧客關係

恭賀香港顧客服務協會和亞太顧客服務協會成立11周年, 並祝賀「亞太傑出顧客關係服務獎」及「優質顧客服務標準證書」獲獎企業, 她們持續不懈地追求世界級服務標準和傑出顧客關係。我們現與亞太顧客服務協會合作發展和籌備在顧客服務知識管理方面的研究計劃和最佳守則論文, 並於2009年12月於香港大學主辦的Digital Enterprise Technology (DET) 國際會議發表和刊登。我們鼓勵和邀請各企業家呈交他們的商業方案和研究成果, 以贏取國際顧客服務論文及方案獎, 並改良顧客服務質素和管理系統, 推動全球的服務行業!

香港大學工業及製造系統工程系黃國全教授

亞太顧客服務協會簡介

推動優質客戶關係服務 表揚國際精英

亞太顧客服務協會 (APCSC) 的成立信念是「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法」。協會的目標是在亞太區內推廣優質顧客關係及服務質量標準, 致力表揚區內機構和服務專業人員, 在提升顧客關係服務水平方面的貢獻。協會與國際教育夥伴機構合作提供根據國際客戶關係服務標準而設計, 獲全球認可的培訓證書課程, 範圍包括顧客關係管理、客戶服務及熱線中心等。

協會網址: www.apcsc.com



5 Years Consecutive
亞太傑出顧客關係服務獎



5 Years +
亞太傑出顧客關係服務獎

獎項特點 涵各範疇標準統一 助企業獲國際認可

宗旨:
於2002年設立的「亞太傑出顧客關係服務獎」(CRE Awards), 致力提供一個國際性卓越服務表現的認可機會, 予各界別企業和專業人士, 以提升亞太區整體的顧客關係服務水平。

參賽和獲獎益處:

- 企業可因優秀的顧客關係服務表現而獲得嘉許, 增強企業的知名度和提升形象
- 增加顧客惠顧獲獎企業的信心
- 透過參賽深入了解企業本身的優勢和弱項, 從而改進顧客關係服務質素
- 建立顧客關係服務文化, 提升員工士氣

評審方式:
採納優質顧客服務標準 (CSQS) 的評審框架, 評審程序包括自我表現基準評審、提名企業的商業方案進報、神秘探訪、

以CSQS為準則的實地考察、公眾投票, 上述每個程序所佔分數相同, 最後再由多名傑出顧客關係專家共同議定得獎者。

獎項特點:

- 唯一:** 亞太區內有不少有關顧客關係服務的獎項, CRE Awards是當中唯一涵蓋多個行業的獎項, 多年來參與的行業包括: 零售、保險、金融、醫療、飲食、運輸、旅遊、物業管理、移動通訊、資訊科技、外判服務及電訊等。
- 統一標準:** 顧客關係服務是抽象的概念, 比較各行業的企業服務質素也有一定困難, 因此統一的評審標準是十分重要的。獎項提供一套超卓的模式, 讓評審團以劃一的評審制度進行評審。
- 國際專業評審團:** 獎項的評審由亞太顧客服務協會及各大國際傑出顧問專家共同議定, 當中包括澳洲顧客服務協會成員和香港大學教授。