



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson Commercial Building
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428
Fax: (852) 2174 1438
Email: info@apcsc.com
Website: <http://www.apcsc.com>

即時發放

透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理 亞太顧客服務協會於新加坡舉辦優質顧客服務標準圓桌會議

新加坡 – 2010年10月2日 – 亞太顧客服務協會(APCSC)在The Retail Academy of Singapore 舉辦了優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理”的主題，吸引了來自零售，餐飲，銀行，酒店和公共服務等行業客戶服務部、CRM、市場部和公共關係部的管理層和專家參加，並於圓桌會議中展開熱烈的討論。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生在會議上發表了“透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理”的主題演講。通過分享如何以社交媒體作為客戶關係管理的工具，社交媒體對現今商業的影響，不同品牌使用社交媒體的案例分析，重點探討了在如今的市場和企業環境下，如何最佳利用社交媒體來提升顧客關係。

朱主席在演講時表示現今商品上的競爭經已五花八門，要在市場上佔一席位，顧客對公司的滿意度和忠誠度變得日漸重要，而有效的社交媒體應用，不單有助達致傑出顧客關係管理，更可培育出對品牌的終身擁護者。朱主席亦提到Facebook和Twitter等社交媒體的影響力和商業潛力十分龐大，單是Facebook的用戶便多得可以媲美為全球人口數目第三高的國家。社交媒體已成為現代人，尤其是年青一輩不可或缺的溝通工具。

社交媒體除了信息傳播速度快，它在商業上更可視為一條新的綜合管道，以實施市場及交流溝通、顧客關係管理及顧客忠誠計畫、顧客調查、顧客服務及關注、顧客參與、危機管理及員工交流與參與。

除了朱主席外，圓桌會議專題討論小組嘉賓和出席者也都就社交媒體的運用及如何巧用社交媒體以達至傑出顧客關係服作出分享。參與討論的嘉賓包括 Sem Chong, Bluetree Electronics Pte Ltd 董事總經理; Luke Diep, RHB Bank Berhad Singapore 服務質量和公關部主管; Herman Tjia, Carrefour Singapore Pte Ltd 市場推廣及傳訊部主管; Grace Lee, CK Tang Ltd 市場推廣及傳訊部高級經理; Kee Ai Nah, SPRING Singapore 董事(Lifestyle)和 Helen Khoo, Wing Tai Retail Pte Ltd. 執行董事。

面對當前的經濟和市場環境，各企業都十分認同建立較好的優質顧客服務標準來提高顧客服務水準，能有效提高專案管理效率、提升企業的持續發展及顧客忠誠度。

亞太顧客服務協會(APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會成立的信念在於「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推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴與國際成員機構共同提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括顧客關係管理、客戶服務、熱線中心。所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到www.apcsc.com網頁瀏覽。

亞太傑出顧客關係服務獎(CRE Awards)

亞太傑出顧客關係服務獎(CRE Awards) 表揚了以顧客服務為中心的市場領袖和客戶服務員所作出的創新和貢獻。企業和個人獎項類別的參加者來自更多的國際城市和商業部門，並展示了他們的商業成功，最佳實踐和傑出顧客關係方面的洞察力。隨著引進的優質顧客服務標準 (CSQS) 作為重要的顧客關係服務獎評審準則，參加者從這個世界級的框架中，獲得達致傑出顧客關係方面的最佳實踐和成功關鍵因素。

優質顧客服務標準(CSQS)

優質顧客服務標準是由亞太顧客服務協會及香港大學研究員合作制定，亞太優質顧客服務標準委員會業界支持。這是致力於優質顧客關係的客戶中心和顧客服務機構所獲得的最高認可標準。

CSQS以全方位的優質顧客服務標準提昇企業的知識管理、機構研習及優質客戶關係服務。亞太顧客服務協會現正邀請各大機構加入優質顧客服務標準委員會，齊心為CSQS 標準的發展作出貢獻。透過CSQS 委員會的評審，優質顧客服務標準受惠於以業界實踐為基礎及用者導向的最佳守則標準，讓更多服務業機構作為參考，從而系統化及效率性地管理和改善顧客服務供應鏈，透過提供準確及迅速的優質服務回應顧客的要求和期望。

有關新聞採訪、傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係管理和優質顧客服務標準亞太高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 enquiry@apcsc.com