



即時發放

## 社會網絡媒體在傑出顧客關係服務方面的應用 亞太顧客服務協會首次與馬來西亞教育界召開優質顧客服務標準圓桌會議

馬來西亞，雪蘭莪州- 2010年8月18日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)在馬來西亞 Taylor's University College 舉辦了優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“社會網絡媒體在傑出顧客關係服務方面的應用”的主題，吸引了客戶服務專家、來自電力、認證機構、教育界、零售業、製衣的客戶服務方面的管理者參加，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“社會網絡媒體在傑出顧客關係服務方面的應用”的主題演講。通過分享社會網絡媒體在市場行銷與溝通，顧客關係管理與顧客忠誠度，顧客問卷調查顧客服務，顧客參與，危機管理，員工溝通與互動方面的運用，重點探討了在如今的市場和企業環境下，如何最佳利用社會網絡媒體來提升顧客關係。

朱主席表示：「在這個資訊充盈，網絡盛行的時代，很多企業從明刀明槍的傳統行銷手段中轉戰於媒體網絡。通過媒體網絡建立完善，長期，穩固的顧客關係服務。做到“潤物細無聲”地感染客戶群體，服務客戶群體，甚至是危機處理。但是這只是思維的傳遍，要真正利用好網絡媒體的功效，需要長期有素的計劃和培訓」。

除了朱主席外，圓桌會議專題討論小組嘉賓也都就社會網路媒體的運用及如何巧用社會網路媒體以達至傑出顧客關係服務。專題討論小組嘉賓包括：

- Mr. Loy Teik Inn, Vice President of Institutional Marketing, Taylor's University College, Malaysia
- Mr. Ir. Nirinder Singh Johl, Assistant General Manager (CRM), Tenaga Nasional Berhad, Malaysia
- Ms. Tracy Fang, Senior Training & Development Manager (Regional), Wing Tai Retail Pte Ltd, Singapore
- Mr. Safuan Idris, Head of Service Quality & Research Section, SIRIM Berhad, Malaysia
- Mr. Ko Kim Hooi, Executive Secretary, Malaysian Association of Private Colleges & Universities, Malaysia

此次圓桌會議是由Taylor's University College協辦的。Taylor's University College 也是顧客服務管理證書認證的學員。此課程包括基本和現代顧客服務管理概念，讓參加者增進最新的科技發展和管理概念知識。顧客服務管理人員能夠開發適當的計劃和策略，帶領著整隊顧客服務隊伍，以配合企業及廠商發展和洞悉新的商務發展機會。無論是準備成立一個顧客服務中心或改組現有的顧客服務中心，每個參加者都能夠裝備自己，準備接受挑戰。

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，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](http://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](http://www.apcsc.com) 網頁瀏覽。

### 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](mailto:enquiry@apcsc.com)