

即時發佈

在不斷變化的商業世界的傑出顧客關係服務方面的應用 合和實業在香港優質顧客服務標準圓桌會議分享可持續發展戰略

香港 – 2011 年 9 月 2 日 - 顧客服務協會(APCSC)跟合和實業在香港舉辦了優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“在不斷變化的商業世界的傑出顧客關係服務方面的應用”的主題，吸引了數十位來自地產界、保險界、生產界及電訊界的客戶服務專家參加，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以中國、香港及新加坡作案例的戰略客戶卓越關係。朱先生總括，建設企業的社會領導性，轉危為機，利用媒體影響，創新，承諾以及建立傑出顧客關係服務是為企業保持可持續增長的關鍵。

嘉賓講者 - 物業及設施服務經理 Shirley Tang 小姐分享了合和物業代理有限公司成為亞太傑出顧客關係服務獎得獎者的實踐。她強調理解社會、員工和環境的需要是合和物業代理有限公司達到可持續發展的三大重點。

以下幾位知名的討論小組嘉賓也在會議中分享他們對此主題的見解及在小組討論的環節中解答觀眾的提問：

- Mr. Jason Chu, Chairman, APCSC, CRE Awards Panel of Judge
- Ms. Shirley Tang, General Manager (Property and Facility Services), Hopewell Real Estate Agency Limited
- Ms. Elaine Chan, General Manager & Director, Strategic Marketing & Communication Services of iGen6 New Media Company Ltd.
- Mr. Jason Leung, Manager, New Media Strategy, Computancy Limited

緊接著，本會主席朱先生就有關維持持續性增長及拓展商機的主題帶領各位參加者展開討論。為了研究策略性的傑出顧客服務關係，他們分析了曾獲得亞太傑出顧客關係服務獎的公司及有良好顧客關係的中國或香港業務。除此之外，他們亦討論了現今傳媒對營商模式、管理風格及企業文化的影響。

亞太顧客服務協會(APCSC)在是次會議宣佈 LinkedIn 組群 - 戰略性顧客關係服務 (Strategic Customer Relationship Excellence CRE)的建立，以方便圓桌會議後小組嘉賓和觀眾作出進一步討論和分享。

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。

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