



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

台北首個『客戶關係管理研討會』  
亞太顧客服務協會舉辦  
2002亞太傑出顧客關係服務獎選舉  
- 亞太區服務業中最重要的大事 -

台北，臺灣 -- 2002年11月6日 – 由亞太顧客服務協會 (APCSC) 舉辦、臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 協辦的首個『客戶關係管理研討會』，在11月6日假台北六福皇宮舉行。

APCSC邀請得臺灣花旗銀行副總裁陳婉芬女士、臺灣客服中心發展協會主席簡志誠博士和亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生為演講嘉賓。

所有來賓都是各大機構的客服中心決策人。各來賓都藉此難得的機會，互相交流意見和經營策略，而主題是關於經濟快速變遷下電話中心經理人角色的轉換、優質客服中心經營策略和知識中心資訊與資源的管理與策略，大家都獲益良多。

臺灣客服中心發展協會主席簡志誠博士表示：『不管產業如何不停的變化、整合與競爭，客戶是決勝的關鍵，我們相信唯有優質的客戶服務才能維持企業的生存與成長。「臺灣客服中心發展協會」從管理面、系統面、人員面與市場面積極推動臺灣客服產業之發展，並協助各企業客服中心提昇營運效率與價值利潤，進而促進臺灣地區客服產業之整體品質提昇。「亞太顧客服務協會」有心於促進亞太地區客服產業與客戶關係管理之發展，對亞太區客服產業相當重要，「臺灣客服中心發展協會」很榮幸協辦此次的活動，亦希望各界人士一起共襄盛舉，為提供優質客戶服務努力！』

在研討會當天，亞太顧客服務協會宣佈『2002亞太傑出顧客關係服務獎選舉』由亞太顧客服務協會所舉辦，於11月正式舉行。這項選舉目的是為了表彰致力於顧客關係及服務質量的公司、團體機構、營運單位及個人的卓越貢獻。

由於這是一個區域性的客戶服務選舉，參加的公司分別來自香港、臺灣、星加坡、馬來西亞和印度等國家，而參選的機構分別有銀行業、保險業、電訊業、旅遊及運輸業、零售業和委外服務機構等。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示：『今天亞太顧客服務協會正式在臺灣推廣這甚具國際權威性的傑出顧客關係服務獎選舉，目的是為了表彰以顧客為中心的優質企業為真正的贏家！讓各地均公認最傑出的得獎者。相同的服務大獎和選舉，在美國及澳洲都十分成功和得到重視，對臺灣及亞太各大機構，能得到國際性認可的意義是非常重大的。特別在這嚴峻的經濟環境，公司更重視顧客關係，而這次選舉盛事能讓臺灣達國際服務標準的企業得到世界性認識和提昇知名度。』

APCSC表示很榮幸邀請到美國 Help Desk 2000 主席 Mr. Pete McGaranhan，與及澳洲 Customer Service Institute of Australia (CSIA) 執行董事 Mr. Brett Whitford 成為國際顧問的支持和參予評審團，準則是根據國際顧客服務評選為標準。



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>

台灣客服科技股份有限公司總經理邱登崧先生表示：『迎接「客戶第一」的新經濟時代來臨，我們相信唯有掌握第一時間正確而有效地處理客戶的需求才能獲得客戶的信賴。台灣客服科技提供高素質的人力資源、世界級的CTI系統以及ISO認證的作業程序，為企業提供最專業的客戶服務進而創造企業商機。眾所皆知「亞太顧客服務協會」多年來積極致力於促進亞太地區客服產業的蓬勃發展及宣導客戶關係管理的重要性，對亞太區客服產業有卓越的貢獻，台灣客服科技深感榮幸能夠參與此次的活動，也期待更多各界人士一起共襄盛舉！』

『2002亞太傑出顧客關係服務獎選舉』得獎結果和頒獎禮將在2003年4月1-2日於『亞太傑出顧客關係服務高峰會議』公佈，會議將於上海舉行。

評選準則分為幾個階段：

1. 表現評估問卷
2. 神秘顧客評審
3. 評審團面試
4. 國際顧客服務準則
5. 網上投票

這選舉設有網上投票，選出心目中認為能提供傑出顧客關係服務的機構和服務人員。

#### 關於 亞太顧客服務協會(APCSC)

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，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。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，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。

#### 關於 臺灣客服中心發展協會(TCCDA)

本協會戮力於聯絡各臺灣客服中心管理者及相關人員，冀望達成四大目標：(1)經驗分享 (Experiences Sharing)；(2)新知學習 (Expertise Learning)；(3)人員訓練 (Employee Training)；(4)訊息溝通 (Event Discussion / Reporting)；並且協力發展與提昇臺灣客服中心之服務品質與效率為宗旨。

對於新聞稿有任何查詢，請致電 2174 1428 與李小姐聯絡，或透過電郵至 [sam@apcsc.com](mailto:sam@apcsc.com)

對於亞太傑出顧客關係服務獎選舉，推廣支持及贊助，請致電 2174 1428 與Mr. Paul Hilton 聯絡，或透過電郵至 [paul@apcsc.com](mailto:paul@apcsc.com)

如對亞太顧客服務協會有任何查詢，歡迎瀏覽本網站 [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)