



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Sunson 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

即時發佈

成功敬業度創新加強傑出顧客關係服務領導力和忠誠度 中郵人壽保險股份有限公司與 APCSC 合作舉辦北京圓桌會議

中國，北京 – 2015 年 4 月 24 日 – 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中郵人壽保險股份有限公司在北京聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞「成功敬業度創新加強傑出顧客關係服務領導力和忠誠度」的主題，吸引了多位來自資訊科技、金融、商業、零售、物流、保險及顧問的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就敬業度創新傑出顧客關係服務領導力策略展開熱烈的討論。

主辦方邀請了以下幾位資深專家和市場領袖在會議中分享精闢見解，並在討論環節中邀請並探討了來賓提問。

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會主席、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 張偉健女士，中郵人壽保險股份有限公司北京分公司總經理
- 鄭濤先生，中郵人壽保險股份有限公司運營管理中心總經理助理
- 米輝波先生，呼叫中心與服務外包研究院院長
- 聶學強先生，中國同心相隨志願者發展中心主任
- 劉燕軍先生，呼叫中心與服務外包研究院副院長
- 孫麗彬小姐，客戶服務及銷售經理



亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生在「成功敬業度創新加強傑出顧客關係服務領導力和忠誠度」中致辭說：「CRE 領袖是錦標之旅！真正的領袖從未停頓傑出顧客關係服務錦標之旅，堅持承諾我們的客戶、投資獲取更大的回報、轉化顧客體驗和追求專業標準。APCSC 已成功促進傑出顧客關係服務精神、宣揚從不同文化背景中以顧客為中心的創新、推廣跨行業的社交媒體移動科技的進步、進一步提升了 CEO 的承諾，擁護和榮譽卓越典範的顧客服務，來榮獲今天全球移動消費者的忠誠。通過國際傑出顧客關係服務領袖發展計劃，我們一起慶祝，再次聚焦，踏上更新的願景和使命，並賦予更高的熱忱、更緊密的夥伴關係、真誠的信任和友誼關係和分享最佳實踐。APCSC 將於 2015 年 6 月 11-12 日舉行第一屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 13 屆亞太 CRE 及 CSQS 領袖高峰會及第 4 屆香港國際 CRE 及創新博覽會，我們會繼續與各國 CRE 領袖共同搭建國際專業平臺、擴展知識交流、經驗對話和標杆實踐。」朱主席總結道「謹代表亞太顧客服務協會和國際支持機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的國內企業致敬，及中郵人壽保險追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支持今天的圓桌會議表達致意。」

中郵人壽保險股份有限公司北京分公司總經理張偉健女士致辭歡迎各位代表，表示：「歡迎各位參加由亞太顧客服務協會主辦，中郵人壽保險股份有限公司協辦的卓越顧客關係服務與優質顧客服務品質標準圓桌會議，中郵人壽保險股份有限公司是由中國郵政集團公司與各省(區、市)郵政公司共同出資設立的國有全資壽險公司。2009 年 9 月 9 日正式掛牌開業。目前，公司註冊資本金 65 億元人民幣。中郵保險充分依託郵政網路和資源，以「服務基層、服務三農」為己任，堅持專業化與特色化並舉的原則，以小額保險為切入點，促進城鄉保險業均衡發展為著力點，全力打造一個體系現代化、服務大眾化、管理正常化、政府滿意、監管放心、百姓歡迎的新型高效商業保險公司。目前，公司總資產達 715 億元，累計保費 696 億元，累計客戶數 258 萬戶，保費規模列行業第七位，是中國保險業內近十年來建設速度最快，業務規模增長最快的保險公司之一。中郵保險一直秉承著視客戶為親人的服務理念，推進大服務體系建設，構建標準服務、特色服務、增值服務三層次服務體系。並依託全國統一的客戶服

務中心，實現 7x24 小時服務，優化客服流程，有效提升回訪量和成功率，提升服務品質。未來我們將為大眾提供更多、更好的保險產品和服務，希望能與在座的各位互通有無、高效溝通，共同推動客戶關係服務不斷取得更多、更好的成果。」

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓（包含 CCSA，CCCM，CSCM）獲得了**呼叫中心與服務外包研究院、香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會（Customer Service Institution of Australia）及國際顧客服務組織委員會（International Council of Customer Service Organizations）**的認可，及由**馬來西亞政府**成立並專門負責認證的**SIRIM**聯合舉辦。

這個為期四天的課程涵蓋了先進的客戶服務管理及**優質顧客服務國際標準（CSQS）**的主題，使參與者能夠提高他們的意識和知識，實現客戶服務最新發展的技術和管理方面的最佳實踐。CCSM 課程如同 MBA 濃縮課程，旨在為主管和經理成為世界級管理者提供傑出顧客關係服務科學和心態的準備。目前，亞太地區的許多市場領先企業已經透過這門課程受益於公司的人力資源發展。最新一期的顧客服務管理證書（CCSM）課程將於**2015年5月26-29日在曼谷舉行**，本次課程將首次使用**最新發表的CSQS 12.0 版本**。

隨後，朱剛岑主席主持了討論環節，邀請與會者一齊探討如何通過產品及服務創新，開創傑出顧客關係服務策略及提升顧客溝通管道及體驗。大家對**成功員工敬業和顧客參與、忠誠度**、制定卓越顧客關係服務戰略、顧客滿意度、品牌宣傳，進行了交流。

亞太顧客服務協會（APCSC）通過 CRE & CSQS 圓桌會議，邀請各市場領袖企業通過成功的案例，共同分享企業產品服務創新，顧客關係服務，顧客體驗管理，知識管理方面的心得，討論在管理方面出現的問題和解決方法，在商業運作領域激發創新，帶來品牌建設和市場動力的新契機，讓公司、客戶及社會都能藉此活動相得益彰，達致三贏。

亞太顧客服務協會（APCSC）亦希望此次圓桌會議的與會者**關注微博“亞太顧客服務協會”**和加入到 **Linkedin 群組“Strategic Customer Relationship Excellence CRE”**及**優士群組“CRE & CEO”**之中，以促進亞太領袖相互間的進一步交流和分享。

亞太顧客服務協會（APCSC） www.apcsc.com

亞太顧客服務協會的成立信念在於「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域範圍的國際城市提高服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的政府部門，企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、聯絡中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。

中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards） http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp

2014年9月，香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）和呼叫中心與服務外包研究院於第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布推廣中國傑出顧客關係服務獎選舉（China CRE Awards）。國際傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了許多來自不同行業和領域的領導者及專業人士。越來越多來自不同國際化城市 and 不同行業參賽的政府部門，企業和個人，展示出他們在傑出顧客關係領域的商業成就、最佳實踐和觀點。作為區域內最具公信力和影響力的國際獎項，通過標準科學化的國際評審以及國際核心專業評審團，透過國際統一標準，參賽者可以通過該獎項開拓國際視野，規劃長遠的國際企業發展藍圖，與海外企業進行全面性比較、互相交流和學習，從世界級優秀實踐和成功案例中獲得極大的收益。

優質顧客服務國際標準（CSQS） www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp

優質顧客服務國際標準（CSQS）是卓越企業的服務標準，由亞太顧客服務協會和香港大學一班研究員合作而制定，目的是評定整體服務品質，最佳實踐的一致性，顧客服務整體運作以及服務機構的表現。它是建立以顧客為中心的世界級水準架構的最全面認證標準，授予優秀客戶關係服務機構。CSQS 以全方位的優質顧客服務標準幫助企業成功國際化發展，同步與國際上最廣泛運用的 ISO 國際品質管制體系和平衡計分卡相結合，降低建立和採用不同標準的再投資成本，提升顧客忠誠度和滿意度。經過驗證能幫助企業以客為主戰略轉型，有效改善商業表現，增進顧客與企業之間的合作關係，營造員工持續增值的企業文化。由於 CSQS 對提升顧客服務水準成效顯著，故它也是「國際傑出顧客關係服務獎」標準的重要評審準則。

有關新聞採訪、卓越顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太領袖高峰會，以及中國傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博：weibo.com/apcsc；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；優士：ushi.com/u/zhugangcen2128 獲取更多資訊。