



即時發佈

互聯網+時代下全媒體客戶中心的變革和轉型 聯想服務與 AP CSC 合作舉辦北京圓桌會議

中國，北京 – 2015 年 11 月 16 日 – 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同聯想服務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「互聯網+時代下全媒體客戶中心的變革和轉型」的主題，吸引了多位來自資訊科技、保險、金融、電商、零售、服務外包及醫療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「互聯網+時代下全媒體客戶中心的變革和轉型」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
- 米輝波先生，呼叫中心與服務外包研究院院長、中國傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 劉燕軍先生，呼叫中心與服務外包研究院副院長
- 甘明先生，印孚瑟斯技術(中國)有限公司金融業務拓展總監
- 李冠一先生，聯想服務在綫交付服務中心諮詢經理
- 張維先生，友邦北京分公司營運部總監
- 秦克旋先生，CTI 論壇總經理



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「開創傑出顧客關係服務體驗經濟的轉型領域」中致辭說：「CRE 領袖齊心開創打造傑出顧客關係服務體驗經濟。『CRE 體驗經濟』強調以顧客為中心，以及從數碼社交移動 O2O 創新到 服務體驗中心的完美整合之體驗旅程。強大的熱忱、永不妥協的追求、創業家的精神及團隊合作正是傑出顧客關係服務領袖的靈魂，推動及持續在 CRE 體驗經濟中的競爭力。國際傑出顧客關係服務獎計劃已經成功推廣傑出顧客關係服務最佳實踐，從不同文化中衍生以客為本的創新，推廣 跨地域的數碼社交移動 O2O 升級，進一步改革 CRE 體驗經濟、CRE 領袖和 CEO 們的未來願景，以有效開創員工敬業及全球移動顧客參與。」

「CRE 領袖是轉型之旅！CRE 領袖是市場先驅，嚮往 並有動力為 企業社會責任 作出貢獻，為 CRE 體驗經濟 訂立新的優質顧客服務標準。APCSC 將於 2016 年 6 月 2-3 日舉行第二屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 14 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會及第 5 屆香港國際 CRE 及創新博覽會，與各國跨行業 CRE 領袖共同搭建 及 擴展國際專業平臺，進一步建立更大的動力、真誠的信任和友誼，以知識交流、經驗對話和基準實踐。」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，及聯想集團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。」

米輝波先生，呼叫中心及服務外包研究院院長表示：「傑出顧客關係服務獎 (CRE Award) 經過多年在亞太區的推廣和應用，獲得了業界的廣泛認可。CRE Awards 肯定來自不同行業的商業領袖，展示他們的成功之道、最佳實踐；通過參與大獎的評選，參賽企業可以從世界級框架中，從最佳實踐及最佳守則中學習關鍵成功因素，使得企業進一步提升服務水準、持續保持行業的市場領先地位。這次呼叫中心與服務外包研究院與亞太顧客服務協會一道在中國大陸通過傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards) 的推廣，旨在幫助在中國的企業獲得提升服務水平到國際最佳的能力。通過一系列的活動，介紹最佳實踐、規則、標準，可以激發參與者的創新力、啟發他們服務變革理念，並找到適合自己企業的最佳方案。從而面對不斷出現的新挑戰。」

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓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 11 月 17 至 20 日在北京及 12 月 14 日在深圳舉行，本次課程將首次使用最新發表的 CSQS 13.0 版本。

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證證書，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、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/uzhugangcen2128 獲取更多資訊。