



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

即時發佈

## 科技創新體驗升級雙 11 互聯網+ Buy+ O2O APCSC 在與中國電信 21CN 合作舉辦的廣州圓桌會議上 宣佈推廣 2016 中國傑出顧客關係服務獎選舉

中國，廣州 - 2016 年 11 月 24 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中國電信 21CN 在廣州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「科技創新體驗升級雙 11 互聯網+ Buy+ O2O」的主題，吸引了多位來自電商、資訊科技、保險、金融、銀行、諮詢、物流、零售及服務外包的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，在圓桌會議中就科技創新體驗升級雙 11 互聯網+ Buy+ O2O 展開熱烈的討論。並在會議上宣佈推廣 2016 中國傑出顧客關係服務獎選舉，邀請「2015 年最佳顧客關係服務傑出獎」得主中外運敦豪國際航空快件有限公司領導在會上分享公司成功獲獎的最佳實踐。

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  
演講題目：科技創新體驗升級雙 11 互聯網+Buy+O2O
- 朱秀娟女士，中外運敦豪國際航空快件有限公司南方區客戶服務部高級經理  
演講題目：聚焦客戶滿意度和技術創新
- 李振林先生，中國電信 21CN 企業應用事業部總經理
- 方明治先生，中山大學管理學院教授
- 李芳女士，友邦保險廣東分公司客服中心高級主任



亞太顧客服務協會自 2002 年設立傑出顧客關係服務獎選舉 (CRE Awards) 以來，傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了许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，有關詳情可流覽 [http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp)。

亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「科技創新體驗升級雙 11 互聯網+ Buy+ O2O」中致辭說：「每個團隊都渴望成為 CRE 領袖，如同運動員渴望成為奧運獎牌得主。CRE 領導力啟發員工敬業，轉型為以顧客為中心的文化。CRE 領袖齊心開創打造傑出顧客關係服務體驗經濟。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 領袖是啟發之旅！透過每次傑出顧客關係服務錦標之旅，我們共同延續啟發與創新的承傳，以啟發他人而獲得啟發。我們在 CRE 社群中共同分享顧客關係新見解，並透過我們的國際夥伴合作推廣嶄新的 CRE 品牌和傑出標誌。」

「CRE 領袖是鼓舞之旅！作為有責任感的全球領袖，CRE領袖開導及鼓舞員工提出具創意和創新的解決方案。一直以來，亞太顧客服務協會專注於為各國多元文化及跨行業CRE領袖共同搭建及擴展國際專業平臺。APCSC將於2017年6月15-16日舉行第三屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第15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，及中國電信21CN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。」

中外運敦豪國際航空快件有限公司南方區客戶服務部高級經理朱秀娟女士在她的演講「聚焦客戶滿意度和技術創新」的演講中分享了當前在物流服務行業，客戶體驗管理、差異化服務、客戶聯絡管道/交互模式、全流程解決方案等已經成為物流企業保有、吸引客戶的重中之重，在客戶滿意度管理方面，DHL提出了走近客戶、瞭解客戶，回應客戶，建立一切以客戶為中心文化的服務理念，如ICCC（Insanely Customer Centric Culture）委員會是一支由董事總經理，高級管理團隊和跨部門代表共同組成的團隊，是ICCC負責人和重要的推動者。公司所有職能、管道回饋的客戶聲音將在ICCC的文化下，由ICCC委員會負責分析和跟進，並制定改善措施，推動實施。在技術創新方面，交互模式的多樣化及創新將有助於我們根據各類型客戶的習慣提供更多的聯絡選擇，以便捷、快速、優質的特色提升客戶服務體驗，並通過定制化的物流解決方案全流程來保有重要客戶的忠誠度。

中外運-敦豪國際航空快件有限公司全國客戶服務副總裁王瑤盈小姐表示：「中外運敦豪已連續七年榮獲AP CSC頒發的CRE獎項，今年也是中外運敦豪公司成立30週年，能夠持續獲得外部獎項證明了DHL優秀的品牌和服務得到了廣泛的認可。DHL聚焦策略，『客戶至上的文化』，『客戶首選』的工具、方法以及我們優秀的人才實現了DHL經營的成功，使我們從優秀走到卓越。中外運敦豪將一如既往的重視我們的客戶，繼續尋求機會為客戶創造更大價值，迎接未來的各項挑戰，繼續取得成功。此次，我們還有三名客服人員榮獲了AP CSC協會頒發的個人獎項，他們是最佳的國際客服主管、最佳的國際客服代表，我們為“超級明星”感到自豪！」

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各國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 28-12 月 1 日在上海 及 12 月 19-22 日在香港舉行，本次課程將首次使用最新發表的 **CSQS 14.0** 版本。

亞太顧客服務協會（**APCSC**）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。[www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)

中國傑出顧客關係服務獎（**China CRE Awards**）[http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_qb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_qb.asp)

2015 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七屆中國國際服務外包交易博覽會中宣佈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、互相關交流和學習，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\\_qb.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_qb.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](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)；QQ：2303712688；微信：APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；獲取更多資訊。