



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

## 國際 CRE 領袖效率提高員工敬業度，顧客體驗技術創新 瑞金麟電子商務與 APCSC 合作舉辦北京圓桌會議

中國，北京 - 2016年11月3日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同瑞金麟電子商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「國際 CRE 領袖效率提高員工敬業度，顧客體驗技術創新」的主題，吸引了多位來自資訊科技、保險、金融、銀行、電商、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，並在圓桌會議中就國際 CRE 領袖效率提高員工敬業度，顧客體驗技術創新展開熱烈的討論。

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，演講：「國際 CRE 領袖效率提高員工敬業度，顧客體驗技術創新」
- 趙茹女士，瑞金麟 (北京) 電子商務有限公司客服中心總經理，演講：「電商客服中心雙十一預警機制如何搭建」
- 李文香女士，北京瑞仁文化發展有限公司董事長
- 秦克旋先生，CTi 論壇總經理
- 吳兩芹女士，甲骨文 Oracle 客戶體驗雲事業部市場及銷售雲產品線高級銷售經理



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「國際 CRE 領袖效率提高員工敬業度，顧客體驗技術創新」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，及瑞金麟電子商務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。」

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\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.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](http://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](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。