



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@apesc.com
Website: http://www.apesc.com

即時發佈

創新顧客體驗戰略如何吸引、保留及讓顧客參與 中華民國品質學會與 APCSC 合作舉辦臺北國際圓桌會議

臺北- 2016 年 4 月 11 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中華民國品質學會在臺北聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 國際圓桌會議。本次會議圍繞「創新顧客體驗戰略如何吸引、保留及讓顧客參與」的主題，吸引了多位來自電信、資訊科技、金融、保險、電商、零售、媒體的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就創新顧客體驗戰略如何吸引、保留及讓顧客參與展開熱烈的討論。

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
- 劉黎宗先生，中華民國品質學會理事長
- 宋志強先生，凌網科技首席顧問
- 蕭亞洲博士，中華民國品質學會委員
- 李家琳小姐，台灣 DHL 顧客服務發展部經理
- 劉觀生先生，中華民國品質學會專案顧問
- 袁興先生，遠傳電信股份有限公司直營門市通路處副總經理
- 高子欽先生，台灣之星客服事業部資深處長
- 林嘉容小姐，美亞產物保險股份有限公司(AIG)電話服務中心協理



Asia Pacific
Customer Service Consortium
亞太顧客服務協會
國際傑出顧客關係服務獎

傑出顧客關係服務(CRE)及
優質顧客服務標準(CSQS)圓桌會議



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「創新顧客體驗戰略如何吸引、保留及讓顧客參與」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臺灣企業致敬，及中華民國品質學會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。」

中華民國品質學會理事長劉黎宗先生致辭歡迎各位代表：「這次仍循往例在本會舉辦年度 CRE 及 CSQS 圓桌會議，本人謹代表 CSQ 熱烈歡迎 APCSC 及所邀的貴賓。這次的會議主題是「創新客戶體驗戰略如何吸引、保留即讓客戶參與」，著重在討論與分享成功的客戶體驗有哪些重點、如何創新客戶服務技術、及創造績效管理價值，在這個大方向上這次有一個創新的議題，即是探討「服務」對品牌的貢獻，相信今天眾多豐富的報告分享，大家必可獲益良多，也可帶給我們服務顧客的極大啟發。」

中華民國品質學會專案劉觀生先生在「服務」對品牌的貢獻中提及：「服務品質」是企業品牌實力的綜合展現，因為「服務」承接了企業內部完整業務流程的籌備結果，因此可以說服務是一切生產規劃的總輸出樞紐。「服務」的功能必須採取主動，對企業內部提供意見與建議。「服務」也是後續贏得客戶滿意的關鍵起點，因為一切的產品與後續作業流程都是定型的形式，只有服務這項功能才是將定型的事物活化在客戶面前的關鍵，因此「服務」在企業品牌塑造中扮演了重要的功能。

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**2016年5月3-6日**在香港舉行，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可證書，設置世界級標準認證。

國際傑出顧客關係服務獎（International CRE Awards） www.apcsc.com/creaward/index_cn.asp

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。

中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards） 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（International CRE Awards）。中國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，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 Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；新浪微博：weibo.com/apcsc；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；優士：ushi.com/u/zhugangcen2128 獲取更多資訊。