



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

備戰 3.15 消費者權益保護日 - 2017 顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略前景 聯想服務與 AP CSC 合作舉辦北京圓桌會議

中國，北京 - 2017年3月14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「備戰 3.15 消費者權益保護日 - 2017 顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略前景」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，並在圓桌會議中就備戰 3.15 消費者權益保護日 - 2017 顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略前景展開熱烈的討論。

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
演講題目：備戰 3.15 消費者權益保護日 - 2017 顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略前景
- 王凱先生，聯想服務 客戶中心總經理
- 賀靜小姐，聯想服務小新服務產品經理
演講題目：設計細分用戶服務模式，實現用戶從交易型向關係型轉變——聯想小新特色服務實踐分享
- 秦克旋先生，CTI 論壇總經理
- 王建業先生，深圳優智企業管理顧問有限公司總經理
- 景雯女士，中外運敦豪國際航空快件有限公司客戶聯絡中心主管



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「備戰 3.15 消費者權益保護日 - 2017 顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略前景」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，及聯想服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。」

聯想服務客戶中心總經理王凱先生致辭歡迎各位來賓：「非常榮幸此次國際傑出顧客關係服務獎可以在聯想服務總部舉辦，我代表聯想服務熱烈歡迎各位代表和專家們的蒞臨指導。體驗經濟時代，使用者對於服務的品質、速度和體驗等有了更高的要求 and 期待。聯想服務在以專業為驅動，以用戶體驗為核心理念下，通過特色服務、視頻服務、智慧服務和細分使用者服務做了很多探索，嘗試把服務使用者提升至經營使用者。今天的互聯網環境也可以讓我們從服務方式、服務內容到服務體驗有更多施展的機會與舞臺。到場的各位在服務領域也都有專業的見解和經驗，希望我們可以一起分享探討，共同增強在新時代下使用者服務的變革能力，提升使用者服務的整體價值。同時也預祝會議圓滿成功！」

聯想服務小新服務產品經理賀靜小姐在「設計細分用戶服務模式，實現用戶從交易型向關係型轉變——聯想小新特色服務實踐分享」的演講中表示：「以使用者體驗為中心，是聯想服務在體驗經濟新時代下的服務理念，以此，聯想服務在各方面服務能力上做出了很多探索，其中很重要的思路是以設備為中心向以使用者為中心的轉變，小新特色服務就是這之中很好的一個案例。小新是一款定位年輕人的互聯網筆記本產品，小新特色服務圍繞產品使用者特性，深挖用戶需求和場景，在交付體驗、流程設計等方面進行了特色化升級，進而收到用戶的好評。因此，圍繞小新特色服務的設計背景、思路理念和體驗差異進行深入的案例分享。」

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 4 月 5 - 8 日在廣州及 4 月 10 - 13 日在香港舉行，本次課程將使用**最新發表的 CSQS 14.0 版本**。

中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards） 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

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；獲取更多資訊。