



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 友邦保險中國區與 APCSC 合作舉辦上海圓桌會議

中國，上海 - 2017 年 3 月 16 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同友邦保險中國區在上海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，吸引了多位來自保險、資訊科技、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
- 劉慶文先生，友邦保險中國區聯絡中心主管、助理總監
- 羅丹女士，友邦保險中國區聯絡中心客戶服務團隊主管、資深經理
演講題目：服務以續 首選為期
- 陳超先生，思科系統 (中國) 研發有限公司資深開發經理
- 蔡東升先生，上海市健康安全環境 (HSE) 研究會秘書長



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，及友邦保險中國區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。」

友邦保險中國區聯絡中心主管、助理總監劉慶文先生致辭歡迎各位來賓：「非常榮幸與亞太顧客服務協會共同承辦本次主題為“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”的圓桌會議。友邦保險集團，在亞太地區擁有百年歷史，是全球第二大壽險保險公司，友邦保險在中國大陸的發展始於 1992 年，是第一家獲得獨資營運牌照的非內地人壽保險公司，目前在中國大陸的業務已擴展到北京、深圳、廣東和江蘇。友邦保險始終以專業和誠信獲得業界廣泛好評。2015 年，友邦提出“以服務為驅動”的戰略轉型，以期通過服務的革新，為客戶創造更卓越的客戶體驗。亞太顧客服務協會 (APCSC) 成立的信念是「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法」，建立優質的客戶服務關係，實現公司可持續發展的內在競爭力，是我們共同的目標。很高興有機會與在座各位嘉賓共同分享企業社會責任，顧客關係服務，顧客體驗管理，知識管理方面的心得，討論在管理方面出現的問題和解決策略，相信本次會議一定會為大家帶來有價值的訊息和服務理念，在持續提升客戶服務品質的道路上獲得更多啟發和收穫！最後，衷心預祝本次 CRE & CSQS 圓桌會議取得圓滿成功！」

友邦保險中國區聯絡中心客戶服務團隊主管、資深經理羅丹女士在「服務以續 首選為期」的演講中表示：「今天我將著重分享友邦聯絡中心在“以服務為驅動”的企業文化引領下，遵循公司“做正確的事、以正確的方式、用合適的人”的營運原則，致力於開展旨在為客戶延續保險和保障的續保挽留增值服務的實踐活動中，如何通過發揮精細服務、科學管理和大資料分析的優勢，實現維護顧客權益，提升服務體驗的同時，也為公司持續創造價值的共贏目標。」

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。

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

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和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。