



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

大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數 APCSC 與北京瑞金麟網絡技術服務合作舉辦的北京圓桌會議 宣佈推廣 2017 國際傑出顧客關係服務獎選舉

中國，北京 - 2017年9月12日 - 亞太顧客服務協會（APCSC）聯同北京瑞金麟網絡技術服務有限公司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「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」的主題，吸引了多位來自電商、資訊科技、銀行、物流、物業管理、金融、保險、諮詢、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，在圓桌會議中就大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數展開熱烈的討論。

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：大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數
- 趙茹女士，瑞金麟客服中心總經理，演講題目：如何利用大數據提高電商活動期間的客戶滿意度
- 米輝波先生，中國呼叫中心服務外包研究院院長，中國傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 齊力女士，聯想（北京）有限公司服務質量主管
- 王建業先生，深圳優智企業管理顧問有限公司總經理



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」主題致辭說：「**CRE 領袖是以客為心之旅！** CRE 社群致力透過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇貢獻以客為心的最佳實踐。**CRE 領袖是關係之旅！** 國際傑出顧客關係服務獎計劃已推動啟發行業 CRE 最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、倡導跨地域數碼社交移動 O2O 參與和大數據分析。**CRE 領袖是永恆之旅！** CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。APCSC 將於 2018 年 6 月 14-15 日舉行第四屆中國傑出顧客關係服務（CRE）獎頒獎典禮、第 16 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會，及第 6 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：「20 年如一日，傑出顧客關係服務 CRE 領袖是永恆之旅！CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。20 年來，我們共同見證了 APCSC 與會員們的堅持奉獻和成就，在這充滿競爭及顛覆性的顧客體驗經濟中，共同慶賀及建立更強大的動力，繼往開來持續邁向未來 20 年的 CRE 願景和願望。謹代表亞太顧客服務協會和國際支援機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的企業及北京瑞金麟網絡技術服務有限公司追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的圓桌會議表達致意。邀請所有擁戴顧客的 CRE 領袖企業家們以客為心，提升 CSQS 國際標杆，拓展全球消費者市場，啟發未來領袖參與、交流、建立和推廣成功 CRE 品牌！」

瑞金麟客服中心總經理趙茹女士在「如何利用大數據提高電商活動期間的客戶滿意度」主題分享了在大數據時代如何實現大促期間客戶的滿意度。對於一線客服而言，大數據應用對大促指標影響及客戶滿意度的實現；對於客服管控而言，大數據的應用使得管得心應手指令下達如彈指撫琴般寫意高效；對於質檢而言，大數據的應用把質檢人員武裝成狙擊手，高效準確命中沒有一個問題；對於培訓而言，大數據的應用使得培訓複製變成的自動售賣機般的高效且互動；對於成本而言，只有最優成本，最高效指標達成，最佳人力配置；對於每年的大促而言，通過大數據的應用，讓員工在跑道內高速奔跑，勇奪冠軍。

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。最新一期的培訓將於 2017 年 9 月 25-28 日在杭州舉行，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

國際及中國傑出顧客關係服務獎 (International & China CRE Awards) http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp 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。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 2014 年第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布 推廣首屆中國傑出顧客服務獎選舉。

優質顧客服務國際標準 (CSQS) www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp CSQS 是由 亞太顧客服務協會 APCSC 與香港大學研究團隊合作制定，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標桿，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠，在激烈的商業競爭中領先同儕。作為「國際傑出顧客關係服務獎」的評審標準，CSQS 定立了世界級管理框架，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門。

有關新聞採訪、推廣支持及贊助，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。