



即時發佈

透過互聯網+體驗和共享經濟打造顧客品牌忠誠度 APCSC 與誠伯信息廣州圓桌會議 宣佈推廣國際及亞太傑出顧客關係服務獎 和 香港傑出顧客關係服務指數研究計劃

中國, 廣州- 2018 年 11 月 6 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同誠伯信息有限公司在廣州聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務國際標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞「透過互聯網+體驗和共享經濟打造顧客品牌忠誠度」的主題, 吸引了多位來自資訊科技、服務外包、物流、文化傳媒、金融、保險、公共服務、諮詢及零售的客戶關係管理、顧客服務和市場行銷的管理層和相關專家參加, 在圓桌會議中就透過互聯網+共享和體驗經濟打造顧客品牌忠誠度展開熱烈的討論。

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、傑出顧客關係服務獎評審團評委。
演講題目: 透過互聯網+體驗和共享經濟打造顧客品牌忠誠度
- ▶ 何雪芹女士, 誠伯信息有限公司副總經理
演講題目: 生態型組織變革--全媒體時代客戶體驗賦能
- ▶ 丘偉祥先生, 仲量聯行物業總監
演講題目: 廣州天譽半島專案物業客戶服務水準提升方案
- ▶ 劉國賢先生, 中國電信廣州分公司號百創新業務總監何金龍先生, TCL 小享科技商務總監

亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「透過互聯網+體驗和共享經濟打造顧客品牌忠誠度」主題致辭說:「CRE 領袖是創新之旅! CRE 領袖嘗試並採取靈活方法創造便利、滿意度和推薦者。CRE 創新者積極發掘機會, 通過大數據、全渠道、人工智能增強服務, 來改善個性化顧客體驗旅程, 從而在不同的客戶細分市場中創建卓越的 CRE 品牌和倡導者。CRE 領袖是團隊合作之旅! CRE 領袖建立團隊合作和夥伴關係, 展開跨職能融合, 實現我們對顧客和員工的願景與承諾。國際 CRE 社群共同合作, 通過 國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇, 交流服務創新和最佳實踐、加速數字化轉型、賦能創意思維並展望未來戰略。國際傑出顧客關係服務獎計劃加速發展提升世界級標杆、公司管治、可持續發展和企業社會責任領袖。」

「我們很高興宣佈亞太顧客服務協會與香港科技大學共同展開香港傑出顧客關係服務指數 (HK CRE Index) 研究計劃, 以開發一個大數據平台, 評估香港企業的顧客關係、體驗、滿意度和忠誠度, 獲得香港創新及科技基金 (ITF) 支持的研究計劃提升經濟活動產生的價值、生產力和競爭力。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 APCSC 和國際支持機構, 向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的企業及誠伯信息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。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、建立和創造標誌性 CRE 品牌!」朱主席總結道:「CRE 領袖是慶賀之旅! CRE 領袖慶賀我們員工和顧客的成功, 不斷創造雙贏, 作為 CRE 世界盃的運動員、教練和創新者的大家庭, 慶祝 APCSC 成立 20 週年, 分享共同的 CRE 世界願景, 在共享和體驗經濟中獲得更美好的全渠道顧客體驗。」

誠伯信息有限公司副總經理何雪芹女士在「生態型組織變革--全媒體時代客戶體驗賦能」演講中分享誠伯信息在“專注於客戶體驗”的企業文化引領下, 關於客戶體驗研究和一體化解決方案的實踐。她指出:「全媒體場景下客戶體驗的創新運營藍圖、以體驗為核心的生態組織變革、數字化與智能化的驅動, 將在各個接觸點上向用戶傳遞一致的體驗, 使卓越客戶體驗成為企業高速增長的驅動力。」

仲量聯行物業總監丘偉祥先生在「廣州天譽半島專案物業客戶服務水準提升方案」演講中分享, 運用 CSQS 自我評審標準, 對專案現狀按照管理責任、資源管理、流程管理和績效管理四方面進行自我評定。根據評分最低的部分是流程管理。專案最大的挑戰是在 3 個月內完成籌備工作, 向購買的業主交付房屋。服務流程設計尤為重要, 提高交樓滿意度則是首要工作目標。對特定的流程所存在的問題進行解疑。對各項需要優化提升內容按照其急切性, 制定解決方案, 定義部門間的服務水準協定。對顧客、財務、服務和員工關鍵表現指數進行界定、行動效果、資料收集及趨勢分析。總結解決方案執行得失, 最後針對未來發展提出建議。

演講結束後, 亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生, 頒發顧客服務管理證書 (CCSM) 課程予以下成功完成個人國際認證計劃管理人:

- ▶ 陳玉嬋女士, 友邦保險有限公司質檢與培訓專員
- ▶ 最佳 CSQS 項目獎 (物業管理): 丘偉祥先生, 仲量聯行物業總監

國際、亞太及中國傑出顧客關係服務獎 (International, Asia Pacific & 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, 已肯定了许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佈推廣首屆中國傑出顧客服務獎選舉。

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 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 2018 年 11 月 20-23 日在深圳舉行，26-29 日在香港舉行。本次課程將使用最新發表的 CSQS 16.0 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

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业度，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杆，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 訂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。

卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會 2019 年 6 月 20-21 日 www.apcsc.com/crestsummit

CRE & CSQS 國際領袖高峰會讓行業領導公司展示其在顧客服務和 CRM 方面的最佳守則、成功故事、技術，同時，來自亞太顧客服務協會和行業領導團體的專家將進行主題演講。國際傑出顧客關係服務獎得獎者將上臺演講，內容覆蓋客戶關係的最佳處理方法。來自不同服務和技術層面的得獎公司將分享其革新的思維和建立顧客忠誠上的成功經驗。 峰會提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。會議以互動形式進行，會議的參加者，包括出席人士、講者、贊助商以及參展商都將有機會分享他們的經驗、知識，並建立一個與傑出顧客關係服務團體更緊密的網絡。透過峰會和傑出顧客關係服務獎的舉辦，協會推廣「亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係」，並以此同時肯定那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人。為期兩天的 CRE 領袖國際峰會影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及國際化的跨行業盛會，旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、建立定期交流、達成項目合作、提高企業國際競爭力、奠定企業在行業內的聲譽具有重要意義。本會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等有關嘉賓、代表參加外，還將邀請亞太區乃至全球範圍內的金融、保險、電信、製造、電子商務等行業的領袖及專業人士參加，深層次地探討客戶服務的機遇與挑戰，關注與分享中國和全球客戶服務行業發展的前沿問題。會中將連線國際客戶服務行業大師，直面交流，分享國際客戶服務行業前沿技術資訊以及客戶服務專家的行業發展經驗。

香港國際卓越顧客關係服務(CRE) 及創新博覽獎 2019 年 6 月 20-21 日 www.apcsc.com/expo/index.asp www.apcsc.com/expo/expo_awards.asp

➤ 大數據、移動、數碼、社交和雲端

➤ CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智能

香港國際 CRE 創新博覽獎 (HK International CRE & Innovation Expo Awards) 旨在為企業提供“開放、交流、合作”的跨行業平臺，拓展國際市場，實現合作，展示創新的解決方案。在國際峰會博覽會上，圍繞著以上主題，來自世界各地的優秀企業展示、分享和搭建一個有聲望的國際社區平臺，合作創造更多商機。政府、組織、企業、研究領導和不同行業的專業人士在當前和未來的商業模式發展上都存在著前沿問題，密切關注 CRE 和創新、企業理念、全球競爭力和挑戰。CRE 創新博覽獎致力於提供具有良好客戶推薦的創新產品、服務和解決方案，加強行業品牌建設，在亞太地區發展可持續的業務發展戰略。通過引入產品或服務、商業案例介紹、總結和撰寫、客戶參考和客戶滿意度評估來評估公司。所有獲獎者均獲 APCSC 及 HKCSC 組委會頒發獎盃及證書。

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。