



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

即時發放

亞太顧客服務協優質顧客服務標準上海圓桌會議 通過建立傑出的顧客服務標準，重建市場與顧客信心

香港，中國 – 2009年3月26日 – 亞太顧客服務協會(APCSC)在上海舉辦了優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“如何通過建立傑出的顧客服務水準，來重建市場與顧客信心”的主題，吸引了客戶服務專家、來自金融服務業、房地產物業服務業、通訊業及保險業的客戶服務方面的管理者參加，並於圓桌會議中展開熱烈的討論。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生在會議上做了“如何利用CSQS 優質顧客服務標準來提高投資回報率”的主題演講，詳細介紹了優質顧客服務標準的三階段認證、基準方案、四個方面的詳細指標、CSQS平衡計分卡的解讀等內容。通過分享過往傑出顧客關係服務獎來自香港、臺灣、新加坡、歐洲等得獎企業的成功細節和優勝策略，重點探討了在如今的市場和企業環境下，如何最佳的利用優質顧客服務標準來提高企業的投資回報率的問題。

朱主席表示：「在這個全球經濟放緩、挑戰與機遇並存的時刻，優質顧客服務標準 (CSQS) 的重要性顯得尤為重要，它能幫助市場領導企業去鞏固市場地位，協助他們整合平衡計分卡量度的關鍵商業指標，連同企業現已執行的ISO國際標準監控體系的日常商業營運，從而幫助企業更好的明確責任、優化流程和資源、提高商業投資回報表現。」為達到傑出顧客關係服務，亞太顧客服務協會一直致力發展服務標準和認證課程，建立亞太區專業客戶服務的基礎和典範。

亞太顧客服務協會邀請了明源軟件作為是次圓桌會議的媒體合作伙伴。不同行業的大型企業及協會均派代表出席會議，如：中國呼叫中心與BPO產業聯盟機構主席及總顧問顏曉濱、中新蘇州工業園區置地有限公司客戶服務部副總經理蔣保東先生、中國銀聯客戶服務中心資深經理周笑先生、上海萬科物業服務有限公司客戶關係部經理潘軼敏先生、凱德置地(中國)投資有限公司客戶服務部經理裘虹、復地(集團)股份有限公司繆洛伊等。

除了朱主席在會議中作主題演講外，中國銀聯客戶服務中心的劉潔瓊亦在會議上與參加者分享“中國銀聯客服中心的人員管理”。

面對當前的經濟和市場環境，各企業都十分認同朱主席提出的利用優質顧客服務標準來有效的提高投資回報率、提升企業的持續發展、重建市場和顧客信心的重要意義。

為使更多的亞太區企業認識優質顧客服務標準，從而達至傑出顧客服務，亞太顧客服務協會亦推出了一系列全新的會員專享優惠。凡成為亞太顧客服務協會的個人會員，均可免費參加優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議及以優惠價參與由亞太顧客服務協會舉辦的會員專享活動。此外，會員也會定期免費獲得傑出顧客關係資訊；如參加國際證書認可課程或客戶關係管理基準方案及報告，亦可享有會員折扣。為鼓勵學員繼續進修並成為顧客服務業的專業人員，所有學員現凡順利完成所參加的國際證書認可課程，即可免費獲得亞太顧客服務協會的個人會員會籍一年，並享受多種會員優惠。

亞太顧客服務協會 (www.apcsc.com) 成立的信念在於『優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！』協會的目標是在亞太區推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所做出的雙贏貢獻。亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。

優質顧客服務標準 CSQS 優質顧客服務標準是由亞太顧客服務協會和香港大學研究員合作而制定，目的是評定整體服務質素，最佳守則和顧客服務運作的表現。這是一個最廣泛的標準去創建世界級顧客服務水準架構，藉以授予優秀客戶服務機構。也是**亞太傑出顧客關係服務獎**的評審架構

亞太卓越典範顧客關係管理基準方案及報告 亞太顧客服務協會制定基準方案及報告專案，幫助機構找出需要改善的地方，對改善顧客體驗、滿意度和忠誠度大有幫助。亞太顧客服務協會致力優化流程基準方案，卓越典範顧客關係管理基準方案強調顧客體驗管理，亞太區平臺提供有效的學習，知識分享最佳守則與市場趨勢。每一間公司的目標都應是成為卓越典範企業，並建立領導市場的企業文化。

有關新聞採訪、優質顧客服務標準、亞太傑出顧客關係服務獎選舉，請致電(852) 2174 1428 或透過電郵至 enquiry@apcsc.com 與 劉小姐聯絡。