



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

國際傑出顧客關係服務獎商業方案滙報 卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會2013 香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會

中國，香港 - 2013年2月26-27日—亞太顧客服務協會(APCSC) 舉辦了傑出顧客關係服務獎商業方案滙報，讓亞太區商業團體及公司會員參加。為期兩天的商業方案滙報乃國際傑出顧客服務獎其中一個評審環節。



亞太顧客服務協會 (APCSC)主席，朱剛岑先生藉此機會鼓勵所有參加國際傑出顧客關係服務獎的公司，在他們的行業訂立世界級顧客服務標準，及在其他不同行業國際領導者及演講者中吸收新思維。來自不同行業的領導者在論壇上滙報他們的商業方案，其中包括以下公司：

- 1010
- Advanced Contact Center Co., Ltd.
- Aries Consulting Ltd
- Astro Malaysia Holdings Berhad
- DHL Express (Singapore) Pte Ltd.
- Land Transport Authority
- PT XL Axiata Tbk
- RHB Bank Berhad Singapore
- 大都會人壽保險有限公司
- 中華電信股份有限公司
- 中外運- 敦豪國際航空快件有限公司
- 中國太平洋人壽保險股份有限公司雲南分公司
- 中國電信國際有限公司
- 台灣 DHL Express
- 行政院人事行政總處
- 恒基兆業地產集團
- 恒隆地產有限公司
- 香港電燈有限公司
- 香港賽馬會
- 美國友邦保險有限公司廣東分公司
- 國際商業機器科技(深圳)有限公司
- 敦豪國際速遞(香港)有限公司
- 鷹君物業管理有限公司 - 花旗銀行廣場

每間公司都參加了國際傑出顧客關係服務獎中不同的獎項類別。參加機構需展示他們於傑出顧客關係和卓越顧客服務的成就、行政管理上的領導才能、顧客服務中心的表現、吸引及保留客戶的成功策略、創新方法、科技、服務及支援基建、服務水平協議及管理、量度管理成功及顧客滿意程度，以及發掘增加收益的機會等等。傑出顧客關係服務獎選舉是區內最具公信力的傑出顧客關係服務獎，標識著顧客服務領域的成就和標杆，同時也是企業提升品牌國際形象的良機。



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>

優質顧客服務標準(CSQS)是傑出顧客關係服務獎的評審標準。參加公司將會在下一評審階段的實地考察中以CSQS框架被評審其有關管理責任、資源管理、過程管理和表現管理的表現及成就。CSQS標準實地考察是繼商業方案滙報後，在評審階段中最重要的一環。

於論壇期間，朱先生介紹將於2013年6月13-14日舉行CRE及CSQS亞太領袖高峰會(亞太峰會)及香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會(香港國際博覽會)。亞太峰會是一個國際性峰會，讓領導企業展示與顧客服務及顧客關係管理相關的最佳措施、成功經驗以及科技運用，並邀請亞太顧客服務協會榮譽嘉賓、政府、行業領導及社區領導專家做主講嘉賓(www.apcsc.com/cresummit)。此外，香港國際博覽會更設立香港國際博覽會創新獎，以表揚在數字營銷、社交媒體、移動互聯網、CRM、客戶聯絡中心、BPO和電子商務上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。

亞太顧客服務協會 (APCSC) (www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC)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之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「**亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係**」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

卓越顧客關係服務 (CRE) 及 優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會 2013年6月13-14日 (www.apcsc.com/cresummit)

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學科專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。

為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平台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。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會 2013年6月13-14日 (www.apcsc.com/expo)

- 數字營銷、社交媒體和移動互聯網
- CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務

香港國際卓越顧客關係服務 (CRE) 和創新博覽會旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平台，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。

本次博覽會將為與會者提供同國際創新和服務行業領袖直面交流的機會，分享行業前沿技術、信息及最佳實踐。本次博覽會層次高、規模大、影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及跨行業的國際盛會。

有關新聞採訪、卓越顧客關係 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會，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, Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium, Twitter: CREAwards, LinkedIn: APCSC, MSN: enquiry@apcsc.com, QQ: 2303712688獲取更多信息。