



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Sunson 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

实时发放

## 亚太顾客服务协优质顾客服务标准宁波圆桌会议 通过建立杰出的顾客服务标准，重建市场与顾客信心

香港，中国 – 2009年3月24日 – 亚太顾客服务协会(APCSC)在宁波举办了优质顾客服务标准 (CSQS) 圆桌会议。本次会议围绕“如何通过建立杰出的顾客服务水平，来重建市场与顾客信心”的主题，吸引了客户服务专家、来自金融服务业、房地产物业服务业、通讯业及保险业的客户服务方面的管理者参加，并于圆桌会议中展开热烈的讨论。

亚太顾客服务协会(APCSC)主席朱刚岑先生在会议上做了“如何利用CSQS 优质顾客服务标准来提高投资回报率”的主题演讲，详细介绍了优质顾客服务标准的三阶段认证、基准方案、四个方面的详细指标、CSQS平衡计分卡的解读等内容。通过分享过往杰出顾客关系服务奖来自香港、台湾、新加坡、欧洲等得奖企业的成功细节和优胜策略，重点探讨了在如今的市场和企业环境下，如何最佳的利用优质顾客服务标准来提高企业的投资回报率的问题。

朱主席表示：「在这个全球经济放缓、挑战与机遇并存的时刻，优质顾客服务标准 (CSQS) 的重要性显得尤为重要，它能帮助市场领导企业去巩固市场地位，协助他们整合平衡计分卡量度的关键商业指标，连同企业现已执行的ISO国际标准监控体系的日常商业营运，从而帮助企业更好的明确责任、优化流程和资源、提高商业投资回报表现。」为达到杰出顾客关系服务，亚太顾客服务协会一直致力发展服务标准和认证课程，建立亚太区专业客户服务的基础和典范。

亚太顾客服务协会邀请了明源软件作为是次圆桌会议的媒体合作伙伴。中国光大银行、中国太平洋人寿保险股份有限公司、交通银行等均参与了是次圆桌会议。宁波市保险行业协会和宁波市保险考学会亦分别派出秘书长杜才、张文虎出席会议。

除了朱主席在会议中作主题演讲外，中国太平洋人寿保险股份有限公司客户权益部总经理殷自力先生亦在会议上分享其公司达至优质顾客服务的最佳守则。

面对当前的经济和市场环境，各企业都十分认同朱主席提出的利用优质顾客服务标准来有效的提高投资回报率、提升企业的持续发展、重建市场和顾客信心的重要意义。

为使更多的亚太区企业认识优质顾客服务标准，从而达至杰出顾客服务，亚太顾客服务协会亦推出了一系列全新的会员专享优惠。凡成为亚太顾客服务协会的个人会员，均可免费参加优质顾客服务标准 (CSQS) 圆桌会议及以优惠价参与由亚太顾客服务协会举办的会员专享活动。此外，会员也会定期免费获得杰出顾客关系信息；如参加国际证书认可课程或客户关系管理基准方案及报告，亦可享有会员折扣。为鼓励学员继续进修并成为顾客服务业的专业人员，所有学员现凡顺利完成所参加的国际证书认可课程，即可免费获得亚太顾客服务协会的个人会员会籍一年，并享受多种会员优惠。

亚太顾客服务协会 ([www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)) 成立的信念在于『优质的顾客关系是增强竞争力的唯一方法！』协会的目标是在亚太区推广优质顾客关系及服务质量标准，致力表彰各机构和客服人才对客户服务与企业所做出的双赢贡献。亚太顾客服务协会提供全球性认可的培训证书课程，范围包括客户服务、技术支持和客户关系管理等，所有证书课程均根据国际客户服务标准。

**优质顾客服务标准 CSQS** 优质顾客服务标准是由亚太顾客服务协会和香港大学研究员合作而制定，目的是评定整体服务质素，最佳守则和顾客服务运作的表现。这是一个最广泛的标准去创建世界级顾客服务水平架构，藉以授予优秀客户服务机构。也是**亚太杰出顾客关系服务奖**的评审架构

**亚太卓越典范顾客关系管理基准方案及报告** 亚太顾客服务协会制定基准方案及报告项目，帮助机构找出需要改善的地方，对改善顾客体验、满意度和忠诚度大有帮助。亚太顾客服务协会致力优化流程基准方案，卓越典范顾客关系管理基准方案强调顾客体验管理，亚太区平台提供有效的学习，知识分享最佳守则与市场趋势。每一间公司的目标都应是成为卓越典范企业，并建立领导市场的企业文化。

有关新闻采访、优质顾客服务标准、亚太杰出顾客关系服务奖选举，请致电(852) 2174 1428 或透过电邮至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com) 与 刘小姐联络。