



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

透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理 亞太顧客服務協會於廣州舉辦優質顧客服務標準圓桌會議

中國廣州 - 2010年10月18日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)在廣州萬科物業服務有限公司舉辦了優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“**透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理**”的主題，吸引了來自資訊科技、物業管理、保險、物流和地產等行業的客戶服務部、CRM、市場部和公共關係部的管理層和專家參加，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發表了“**透過社交媒體的最佳實踐達到傑出顧客關係管理**”的主題演講。通過分享如何以社交媒體作為客戶關係管理的工具，社交媒體對現今商業的影響，不同品牌使用社交媒體的案例分析，重點探討了在如今的市場和企業環境下，如何最佳利用社交媒體來提升顧客關係。

朱主席在演講時表示有效的社交媒體應用，不單有助達致傑出顧客關係管理，更可培育出對品牌的終身擁護者。朱主席亦提到 Facebook 和 Twitter 等社交媒體的影響力和商業潛力十分龐大，單是 Facebook 的用戶便多得可以媲美為全球人口數目第三高的國家。社交媒體除了信息傳播速度快，它在商業上更可視為一條新的綜合管道，以實施市場及交流溝通、顧客關係管理及顧客忠誠計畫、顧客調查、顧客服務及關注、顧客參與、危機管理及員工交流與參與。

除了朱主席外，**圓桌會議專題討論小組嘉賓和出席者也都就社交媒體的運用及如何巧用社交媒體以達至傑出顧客關係服務作出分享。專題討論小組嘉賓包括：**

楊丹陽，萬科物業服務有限公司助理總經理；林偉雄，北京思博展科科技有限公司廣州分公司高級經理；鐘健，美國友邦保險(AIA)廣東分公司客戶服務經理；于珊珊，IBM 培訓專員；譚健飛，廣州粵華物業有限公司副總經理；趙廣峰，保利物業廣州管理有限公司副總經理。

各位嘉賓就當天的議題均踴躍發表意見，討論小組嘉賓楊丹陽小姐認為社交媒體已融入很多人的生活當中，在街上亦很容易可以看到在電話使用微博、MSN 或 QQ 的人，可見社交媒體的影響力舉足輕重。小組討論時，北京思博的林偉雄先生亦提到以公司網頁作為收集意見和顧客回饋，這方法實在過於被動。企業應選用一些方便顧客的方式作為收集意見的工具，例如網上論壇和討論區。另外，來自 IBM 的于珊珊小姐亦提到，IBM 本身亦有一套類似 MSN 的即時訊息傳送工具，由於這工具以文字為傳送方式，因此，這比電話更適用於提供服務予使用不同方言的環球客戶，向他們作出即時的回覆，達致更佳的服务質素。

亞太顧客服務協會(APCSC) www.apcsc.com

亞太顧客服務協會成立的信念在於「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作出的雙贏貢獻。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴與國際成員機構共同提供全球性認可 的培訓證書課程，範圍包括顧客關係管理、客戶服務、熱線中心。所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到 www.apcsc.com 網頁瀏覽。

亞太傑出顧客關係服務獎(CRE Awards)

亞太傑出顧客關係服務獎(CRE Awards) 表揚了以顧客服務為中心的市場領袖和客戶服務員所作出的創新和貢獻。企業和個人獎項類別的參加者來自更多的國際城市和商業部門，並展示了他們的商業成功，最佳實踐和傑出顧客關係方面的洞察力。隨著引進的優質顧客服務標準 (CSQS) 作為重要的顧客關係服務獎評審準則，參加者從這個世界級的框架中，獲得達致傑出顧客關係方面的最佳實踐和成功關鍵因素。

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及香港大學研究員合作制定，亞太優質顧客服務標準委員會業界支持。這是致力於優質顧客關係的客戶中心和顧客服務機構所獲得的最高認可標準。

CSQS以全方位的優質顧客服務標準提昇企業的知識管理、機構研習及優質客戶關係服務。亞太顧客服務協會現正邀請各大機構加入優質顧客服務標準委員會，齊心為CSQS 標準的發展作出貢獻。透過CSQS 委員會的評審，優質顧客服務標準受惠於以業界實踐為基礎及用者導向的最佳守則標準，讓更多服務業機構作為參考，從而系統化及效率性地管理和改善顧客服務供應鏈，透過提供準確及迅速的優質服務回應顧客的要求和期望。

有關新聞採訪、傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係管理和優質顧客服務標準亞太高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至 enquiry@apcsc.com