



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上海舉辦優質顧客服務標準圓桌會議

中國上海 - 2010年10月19日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)在上海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、銀行、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，不單有助達成傑出顧客關係管理，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。

我們的演講嘉賓，上海萬科物業服務有限公司客戶關係部經理潘軼敏先生，亦就萬科如何在朗潤園內，透過促進綠色生活以實踐企業社會責任作出分享。除了使用環保建材之外，萬科亦籌辦了一連串的活動，如進行垃圾分類和在社區組織環保隊伍，以向住客提倡綠色生活。

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：

馬春芳，運營管理主管，建設銀行信用卡中心；梁越，區域服務客戶經理，中外運敦豪國際航空快件有限公司(DHL-Sinotrans)；趙志敏，個人銀行部副總經理，北京銀行上海分行；張雁惠，總監，複地(集團)股份有限公司；范小龍，客服中心總經理，上海浦東發展銀行信用卡中心；何川，研發部經理，上海高地資產經營管理有限公司。

在中國，社交網站(SNS)這名稱較常用於有關社交媒體的討論。在討論環節當中，小組討論嘉賓提到，隨著互聯網的出現，客戶的行為在不斷變化。就現今所見，互聯網的出現使客戶能夠有更方便的自助服務。通過公司的網站，他們可以購買公司產品，獲取有關產品信息和送遞進度的更新。而且，社交網站中的意見領袖對網民有著強大的影響力。他們對品牌或特定產品的想法和建議很容易便能引起別人的注意。討論嘉賓們相信，成功的社交媒體方案有助保留客戶，減少客戶流失和客戶轉向其他品牌服務的機會。討論嘉賓亦提到不同的社交網站聚集著不同的社交圈子。例如，和訊網有較多的用戶為金融界的專業人士，而搜房網的用戶多是物業界的專業人士，買家和賣家。另外，假冒網站的出現很可能會對品牌形象造成損害。公司應與線上搜索引擎服務提供者緊密合作，如谷歌，雅虎和百度，以避免假冒網站在搜索結果中顯示在很高的排位，使顧客有所誤會。

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，獲得達成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