



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香港舉辦優質顧客服務標準圓桌會議

香港 – 2010年11月12日 – 亞太顧客服務協會(APCSC)在香港電燈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、電訊、人事和保安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。通過分享社交媒體在現今商業應用上的最佳實踐以及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，如何利用社交媒體來提升和改善顧客關係，市場營銷以及企業溝通。

朱主席表示：「社交媒體現正成為獲取顧客資訊和市場情報的最佳途徑。有關於公司的正面或負面評語，透過社交媒體，均可以在幾分鐘時間內快速散播，並對品牌的形象及產品銷售造成影響。因此，公司擁有人和企業管理層不應忽視社交媒體中，顧客擁護者、思想領袖和網民的影響力。雖然企業開始投放更多資源於社交媒體的發展上，但企業不應該只着重建立企業形象，而忽略了提供優質產品和卓越顧客服務的重要性，因為這才是建立可延續的品牌形象和客戶忠誠度的基石。」

思創智有限公司執行董事莫乃光先生和k-matrix行政總裁李志雄先生在是次的圓桌會議上進行了精彩的演講。莫先生指出，透過不同的平台，Web 2.0的興起正改變著互聯網用戶的體驗和促進不同地方用戶之間的互動與聯繫。李先生提出了監控以及應用社交媒體的機制，並帶出評估、流量和忠誠度之間的相互關係。

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：

莫乃光先生，思創智有限公司執行董事；李志雄先生，k-matrix行政總裁；Mr. Egidio Zarrella, KPMG Advisory香港ICE負責人；周成德先生，合和物業管理有限公司總經理；Mr. Raymond Choi, 香港電燈有限公司首席客戶服務工程師；馬維業先生，越世代創新媒體有限公司企業方案規劃總監；李浩麟先生，優質服務發展經理，和記電訊(香港)有限公司；Ms. Annie Yuen, 市場推廣及傳訊部經理, Adecco Personnel Limited.

各位嘉賓就當天的議題均踴躍發表意見。我們的討論嘉賓認為，吸引社交媒體支持者和追隨者的關鍵在於懂得張貼有趣的內容在社交媒體網站上，並加上個人的看法和意見。但使用者亦要注意不同的社交媒體性質上會有差別，因此可能會適合不同的內容和語言發佈。當選擇訊息於社交媒體發佈的時，公司應該考慮他們想要建立的客戶群及顧客於資訊上的偏好。公司應邀請其員工在企業的社交媒體網站中參與討論，以改善企業與顧客之間的交流與互動性。透過對客戶作出即時回覆，並與他們交流和共享信息，代表員工將會在社交媒體上成為企業的代言人。

### 亞太顧客服務協會(APCSC) [www.apcsc.com](http://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](http://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](mailto:enquiry@apcsc.com)