



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

实时发放

香港迪斯尼乐园分享顾客服务本土化心得

亚太顾客服务协会于香港恒基兆业地产集团召开优质顾客服务标准圆桌会议

香港, 中国 - 2010年1月15日 - 亚太顾客服务协会(APCSC)在香港恒基兆业地产集团举办了优质顾客服务标准(CSQS) 圆桌会议。本次会议围绕“从项目管理到顾客接洽, 完善顾客体验管理”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、IT业及物流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。

香港迪斯尼乐园度假区乐园营运副总裁Noble F. Coker亦在会议上分享香港迪斯尼乐园作为跨国企业在顾客体验管理的经验。在进入香港市场前, 迪士尼乐园一直主张童话人物与游客交流互动, 鼓励游客积极参与。但是, 香港迪斯尼乐园的游客喜好不一, 部分游客不愿意过多参与互动, 而一些游客又早已梦想与童话人物亲密接触。在众口难调的情况下, 为了满足不同顾客对服务的偏好, 香港迪斯尼乐园推出Star Guest Program(迪斯尼星级款待)。星级顾客不仅可以随喜好自设行程, 由专人细说香港迪斯尼乐园的故事, 优先入场, 自选喜爱的座位观看音乐剧, 还可与两位迪斯尼童话人物互动。据悉, 自迪斯尼乐园实施这一项目之后, 去年3月至4月, 在金融危机的笼罩下, 游客人数不降反升。这也将是迪斯尼落户中国, 适应中国消费人群的巧思妙想。

除了Noble F. Coker 在会议中作主题演讲外, 亚太顾客服务协会(APCSC)主席朱刚岑先生在会议上做了“从项目管理到顾客接洽, 建立杰出的顾客服务标准”的主题演讲。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, 如何最佳利用优质顾客服务标准来提高项目管理效率和顾客接洽问题。

朱主席表示:「在这个全球经济回暖、挑战与机遇并存的时刻, 在管理一些大型项目的实施中, 由于只关注技术层面的实现而对顾客的实际需求了解不够, 导致最终项目不能达到顾客的预期, 成效大打折扣, 投资回报率下降。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顾客及市场地位, 协助他们整合平衡计分卡量度的关键商业指标, 从而帮助企业更好的明确顾客的预期、管理责任、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。为配合CSQS认证, 个人与公司会员都有相应优惠。

演讲之后, 恒基兆业, 香港机场, 国卫保险, 中华电力, 汇丰银行, 香港海洋公园, 万科房地产有限公司, 蓝十字(亚太)保险有限公司, Grey G2, 海港城置业有限公司, 康业服务有限公司, 仲量联行, Salmat VeCommerce, Vitality 人力资源咨询公司的代表都分享了顾客服务方面的心得体会。

此次圆桌会议是由恒基兆业地产集团协办的。恒基兆业地产集团物业管理部获得亚太顾客服务协会所颁发的优质顾客服务标准(CSQS)认可证书。CSQS揉合了认可证书最先进及广泛的元素, 为企业传送最佳服务提供清晰的标准。CSQS包括和整合了平衡计分卡管理系统和ISO9000质量管理体系, 作为企业转换以客户为中心的策略性商业单位的标准。CSQS的目标是强化企业及各部门所采用的「以客户为主」最佳守则, 为内部及外部客人服务以改善企业业绩, 同时把整个理念灵活运用于各部门以改善各部门及公司之间的合作。同时, 恒基兆业地产集团是**2008年度最佳知识管理, 2008年最佳创意科技(物业管理)**的得主。2009年的杰出顾客关系服务奖从2002年开始, 已经成功举办7届。有电讯, 保险, 物流, 物业管理, 饮食, 零售等多个行业的公司参加, 得奖公司包括太平洋人寿、中兴通信、中国银联、上海复地地产、汇丰银行、渣打银行, 还有香港宽带、香港电灯、新鸿基地产、索尼、惠普。今年的参奖报名在原有的20个公司奖项中新加入**企业环保责任领袖奖**。

面对当前的经济和市场环境, 各企业都十分认同建立较好的优质顾客服务标准来提高顾客服务水平, 提高项目管理效率、提升企业的持续发展及顾客忠诚度。

亚太顾客服务协会 (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。

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 与 刘小姐联络。