



实时发放

社会网络媒体在杰出顾客关系服务方面的应用 APCSC与中国移动合作召开优质顾客服务标准圆桌会议

中国, 山东济南- 2011年3月24日 - 亚太顾客服务协会(APCSC)与中国移动合作举办了优质顾客服务标准 (CSQS) 圆桌会议。本次会议围绕「策略性评估和整合顾客沟通管道」的主题, 吸引了来自济南各知名企业呼叫中心的数十位客户服务专业人士参加了会议, 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发表了「策略性评估和整合顾客沟通管道」的主题演讲。通过生动的真实案例, 朱主席指出: 「社交媒体已经成为企业与消费者沟通的一种趋势, 渐成主流。企业运用社交媒体打造公司形象, 危机处理及市场营销。对社交媒体置之不理的企业必将收到消费者的冷漠。除了企业之外, 许多政府部门也开始使用社交媒体与市民沟通。市民还可以运用社交媒体直接对政府高级官员沟通。政府部门运用社交媒体加强了焦点问题的透明度。」

在小组讨论环节, 来自齐鲁晚报生活日报新闻呼叫中心、济南广播电视信息网络中心、山东电信客服呼叫中心、济南金果商务咨询有限公司等企业的负责人就提升客户服务的世界级标准以及社交媒体在杰出顾客关系服务中的运用等议题进行了深入的探讨与分享。

大家针对如何善用社交媒体以及企业危机管理中的客户申诉处理进行了热烈探讨, **山东移动客服一中心刘春副总经理**适时给予了宝贵经验的分享, 得到了与会者和顾客服务协会的赞赏及高度评价。刘春副总经理认为, 随着各行各业由产品向服务转型, 整个服务业的水平已经上升了一个台阶; 社交媒体时代的到来将进一步提高社会舆论的监督力度, 是真正“服务零差错”时代的到来, 微时代的服务水平将会是一个新的飞跃。

各位嘉宾一致认为社交媒体作为新兴崛起的信息传播工具正促使“企业和顾客关系”产生根本转变, 其开放性、透明性、互动性、实时性普遍被人们认可, 诸多实例证明善用社交媒体可以传播公司品牌和企业形象。讨论嘉宾包括:

- 中国移动通信集团山东有限公司客户服务一中心刘春副总经理
- 齐鲁晚报生活日报新闻呼叫中心董震主任
- 济南广播电视信息网络中心智慧主任
- 山东电信客服呼叫中心赵琦主任
- 济南金果商务咨询杨倩经理

最后, 会议主持人**山东移动客服一中心尹燕梅经理**进行了精彩的会议总结, 呼叫中心在微服务时代只有将社交媒体网民提出的服务请求进行快速有效的分析和处理, 才能体现呼叫中心在WEB2.0时代的价值, 并提出了探索客户服务如何适应社交媒体发展成功之路的课题。会议在热烈的气氛中圆满结束。

亚太顾客服务协会(APCSC) www.apcsc.com

亚太顾客服务协会成立的信念在于「优质的客户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服务与企业所作出的双赢贡献。

亚太顾客服务协会与国际教育伙伴与国际成员机构共同提供全球性认可的培训证书课程, 范围包括顾客关系管理、客户服务、热线中心。所有证书课程均根据国际客户服务标准。如有兴趣认识亚太顾客服务协会, 请到www.apcsc.com网页浏览。

亚太杰出顾客关系服务奖(CRE Awards)

亚太杰出顾客关系服务奖(CRE Awards) 表扬了以顾客服务为中心的市场领袖和客户服务员所作出的创新和贡献。企业和个人奖项类别的参加者来自更多的国际城市和商业部门, 并展示了他们的商业成功, 最佳实践和杰出顾客关系方面的洞察力。随着引进的优质顾客服务标准 (CSQS) 作为重要的顾客关系服务奖评审准则, 参加者从这个世界级的框架中, 获得达致杰出顾客关系方面的最佳实践和成功关键因素。

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及香港大学研究员合作制定, 亚太优质顾客服务标准委员会业界支持。这是致力于优质顾客关系的客户中心和顾客服务机构所获得的最高认可标准。

CSQS以全方位的优质顾客服务标准提升企业的知识管理、机构研习及优质客户关系服务。亚太顾客服务协会现正邀请各大机构加入优质顾客服务标准委员会, 齐心为CSQS 标准的发展作出贡献。透过CSQS 委员会的评审, 优质顾客服务标准受惠于以业界实践为基础及用者导向的最佳守则标准, 让更多服务业机构作为参考, 从而系统化及效率性地管理和改善顾客服务供应链, 透过提供准确及迅速的优质服务响应顾客的要求和期望。

有关新闻采访、杰出顾客关系服务 (CRE) 及优质顾客服务标准 (CSQS) 亚太领袖高峰论坛, 以及亚太杰出顾客关系服务奖选举的推广支持及赞助, 卓越客户关系管理和优质顾客服务标准亚太高峰论坛, 请致电(852) 2174 1428 与刘小姐联络, 或透过电邮至 enquiry@apcsc.com