



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>

## 即時發佈

### 社交網路商業1對1及B2B行銷 QNet Ltd. 整體企業內部驅動優質顧客服務

**香港 - 2011年12月16日** - 亞太顧客服務協會(APCSC)同 QNet Ltd.，在香港聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞“社交網路商業 1 對 1 及 B2B 行銷”的主題，吸引了數十位來物業管理、顧客關係管理解決方案、諮詢、製造、保險和電信等行業的顧客關係管理部、市場傳播部、數碼行銷部和業務發展部的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就卓越顧客關係服務策略以及 1 對 1、B 2 B 行銷機遇和方案展開熱烈的討論。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生與會分享了歐美、中國、香港及新加坡市場中卓越顧客關係服務策略的商業實例。朱主席認為，社交網路對於不同商業模式，包括 B2B、B2C 以及 1 對 1 來說，都是強大的拓展平臺。現在企業的業務流程也日益與數碼媒體緊密結合在一齊。企業不得低估包括 YouTube 在內的社交平臺的影響力，並需要預測未來的社交媒體趨勢，以保持企業的可持續發展。

嘉賓講者—QNet Ltd.行政網路服務 Malou Caluza 女士介紹了公司借助重新界定顧客服務而成功保證整個企業的員工和顧客滿意。她還分享了企業的以服務為導向的態度，“始終通過積極預測顧客需求，超越顧客期望來改進和提供優質顧客體驗。”

以下幾位知名討論嘉賓在會議中分享了他們對議題的見解，並在討論環節中邀請並探討了來賓提問：

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會主席、傑出顧客關係服務獎評審團評委
- Malou Caluza 女士，QNet Ltd.行政網路服務
- 李思傑先生，業務聯盟總監，大中華區，salesforce.com

隨後，朱剛岑主席主持了討論環節，與與會者一齊探討如何通過社交平臺開創顧客關係管理和提升 1 對 1 及 B2B 營銷。藉由分析往屆亞太傑出顧客關係服務獎得主及中國、香港市場中的成功商業實例，大家對制定卓越顧客關係服務戰略，1 對 1 及 B 2 B 行銷，對網絡平臺負面評價的及時反應和處理，員工和顧客的接洽，以及品牌差異化進行了交流。

亞太顧客服務協會(APCSC)亦希望此次圓桌會議的與會者加入到 LinkedIn 組群— 戰略性顧客關係服務 (Strategic Customer Relationship Excellence CRE)—之中，以促進相互間的進一步交流和分享。

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

亞太顧客服務協會的成立信念在於「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域範圍的國際城市提高服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、呼叫中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。

#### 亞太傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards)

亞太傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了許多來自不同行業和領域的領導者及專業人士。越來越多來自不同國際化城市 and 不同行業的參賽企業和個人，展示出他們在傑出顧客關係領域的商業成就、最佳實踐和觀點。通過該獎項評審標準，優質顧客服務標準的介紹，參賽者從世界級優秀實踐和成功案例中獲得極大的收益。

#### 優質顧客服務標準(CSQS)

優質顧客服務標準 (CSQS) 由亞太顧客服務協會和香港大學一班研究員合作而制定，目的是評定整體服務質量，最佳實踐的一致性，顧客服務整體運作以及服務機構的表現。它是建立以顧客為中心的世界級水準架構的最全面認證標準，授予優秀客戶關係服務機構。CSQS以全方位的優質顧客服務標準幫助企業成功國際化發展，同步與國際上最廣泛運用的ISO國際質量管理體系和平衡計分卡相結合，降低建立和採用不同標準的再投資成本，提升顧客忠誠度和滿意度。

有關新聞採訪、卓越顧客關係 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 亞太領袖高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支持及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會，請致電 (852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)