



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

世界級企業的最佳顧客體驗管理 亞太顧客服務協會APCSC與中外運-敦豪國際航空快件有限公司 合作舉辦北京和廣州CRE & CSQS圓桌會議

中國，北京&廣州 – 2012年3月1日&2月28日 – 亞太顧客服務協會(APCSC)同中外運-敦豪國際航空快件有限公司，在廣州和北京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“世界級企業的最佳顧客體驗管理”的主題，吸引了數十位來自物流、保險、電信、直銷、醫療、電子商務和移動互聯網等行業的顧客關係管理、市場傳播、人力資源和業務營運的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就世界級企業的最佳顧客體驗管理展開熱烈的討論。

主辦方邀請了以下幾位資深專家和市場領袖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
- 王珺盈女士，中外運-敦豪國際航空快件有限公司客戶服務總監
- 陳麗英女士，中外運-敦豪國際航空快件有限公司南方區客戶服務經理
- 劉燕軍先生，中國呼叫中心服務外包研究院副院長
- 貝曦賢先生，多倍達投資董事長
- 葉彥華先生，泰康人壽保險公司創新事業部客戶服務中心副總經理
- 卜馨冀女士，遠盟康健科技(北京)有限公司副總裁
- 李文香女士，服務行銷行業資深諮詢顧問
- 賈濱先生，第一線安萊呼叫中心客戶經理

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生致辭說：“隨著金融危機對企業帶來的衝擊，企業不但面對瞬息萬變的商業世界所帶來的各種挑戰，更需要滿足各種顧客對產品及服務的期望，因此，傑出顧客關係服務領袖必須正面面對商業、科技、互聯網和社會傳媒網絡快速改變所帶來的變革，帶領企業建立可持續發展的傑出顧客關係策略和最佳顧客體驗管理。”在主題為“世界級企業的最佳顧客體驗管理”中，朱主席分享了歐美、中國、香港及斯里蘭卡市場中卓越顧客關係服務策略的商業實例和 APCSC 出版的《傑出領袖商業典範》中的經典範例。

中外運-敦豪國際航空快件有限公司客戶服務總監王珺盈女士和南方區客戶服務經理陳麗英女士致辭說：“很高興能協助籌辦香港亞太顧客服務協會 2012 年北京和廣州的 CRE & CSQS 圓桌會議，APCSC 自成立以來提供企業良好的交流平臺，並在亞太區域國際城市舉辦過包括圓桌會議在內的各種活動，為不同領域的企業和專家激發出不同想法。”王總強調說：“客戶服務是中外運敦豪的核心競爭力。公司秉承著‘從優秀到卓越’的奮鬥目標，以優質的服務、忠誠的客戶、盈利的網絡網絡及受激勵的員工保障企業的可持續發展。”陳經理介紹了中外運-敦豪客戶服務部門的管理架構和職能，介紹了南方區的重要 KPI 設置以及達成情況，包括 96%的電話在 10 秒內接聽，100%的顧客投訴在 5 日內解決，100%的顧客索賠在 10 日內解決等。陳經理還介紹了電子商務的運用使顧客的溝通更加順暢和高效，並減輕呼叫中心的電話壓力，展示最佳顧客體驗管理，滿足客戶需求和市場競爭。

服務行銷行業資深諮詢顧問李文香女士在“用心溝通，與客戶共贏”的主題演講中介紹，為了提供優質服務，服務機構需要社會化和職業化的員工，並培養機構整體的 IQ、EQ、AQ、CQ 和 SQ。提高員工感恩和道歉的能力，讓員工充分對自己負責，對員工進行業務技能、心理技能甚至是人生品質方面的培養，都會令服務素質以及客戶體驗有大幅度的提升。

中國呼叫中心服務外包研究院副院長劉燕軍先生在“呼叫中心行業在中國需要注意的問題”的主題演講中，首先介紹了中國呼叫中心行業的特點和現狀，並細緻地分析了涉及法律、教育、培訓、服務產品、服務交付和接受習慣等各方面問題以及改進設想。

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提升客戶滿意度，創造卓越的客戶體驗。藉由分析往屆亞太傑出顧客關係服務獎得主及歐美、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，對網絡平臺負面評價的主動迅速處理，各個平臺的資訊整合以及員工與顧客的接洽，品牌傳播和口碑行銷進行了交流。隨後，朱剛岑主席為當日所有的演講和討論嘉賓頒發大會感謝狀。



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>

亞太顧客服務協會 APCSC 通過 CRE & CSQS 圓桌會議，邀請各市場領袖企業通過成功的案例，共同分享企業社會責任，顧客關係服務，顧客體驗管理，知識管理方面的心得，討論在管理方面出現的問題和解決方法，在公共服務及商業運作領域激發創新，帶來品牌建設和市場動力的新契機，讓公司、客戶及社會都能藉此活動相得益彰，達致三贏。

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) 一之中，以促進亞太領袖相互間的進一步交流和分享。

亞太顧客服務協會 (APCSC) (www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC)成立的信念在於「**優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！**」，協會的目標是在亞太區之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「**亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係**」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會 (www.apcsc.com/crestsummit)

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學科專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。

為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平台以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會 (www.apcsc.com/expo)

- 數字營銷、社交媒體和移動互聯網
- CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務

香港國際卓越顧客關係服務 (CRE) 和創新博覽會旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平台，對企業拓展海外市場、建立定期交流、達成項目合作、提高企業國際競爭力、奠定企業在行業內的聲譽具有重要意義。

本次博覽會將為與會者提供同國際創新和服務行業領袖直面交流的機會，分享行業前沿技術、信息及最佳實踐。本次博覽會層次高、規模大、影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及跨行業的國際盛會。

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。您亦可通過新浪微博: weibo.com/apcsc，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREAwards，LinkedIn: APCSC, MSN: enquiry@apcsc.com，QQ: 2303712688 獲取更多資訊。