



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Sunson 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

傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功和創新 與永旺資訊服務合作舉辦深圳圓桌會議 APCSC 發表最新 CSQS 12.0 版本

中國，深圳 - 2013 年 12 月 16 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同永旺資訊服務 (深圳) 有限公司在深圳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「傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功和創新」的主題，吸引了多位元來自資訊科技、商業、保險、零售、顧問、房地產、出版及貿易的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷及戰略發展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精闢見解，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、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 翁文科先生，永旺資訊服務 (深圳) 有限公司營運經理
- 鄭樹文先生，友邦保險有限公司深圳分公司營運部助理副總裁
- 米輝波先生，呼叫中心及服務外包研究院院長
- 劉予傑先生，用友軟體有限公司海外事業本部副總經理
- 王曉艱小姐，IBM 國際商用機器 (深圳) 有限公司運營經理
- 楊忠奮先生，長城物業集團呼叫中心副總經理
- 李羿鋒先生，深圳市感恩文化發展有限公司董事長

亞太顧客服務協會 (APCSC) 主席朱剛岑先生在「傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功和創新」中致辭說：「CRE 領袖以改革創新驅動企業經濟長期持續健康發展！真正的領袖從未停頓傑出顧客關係服務之旅，承諾我們的客戶、授權我們的人才、創新超乎顧客所想、做正確的事、投資獲取更大的回報、轉化為更好的顧客體驗，和追求專業。通過國際傑出顧客關係服務領袖發展計畫，我們建立共同真誠的信任、擁戴顧客、支持力的夥伴關係和長久性的友誼，透過在各亞太區城市舉辦的 CRE 及 CSQS 圓桌會議、CRE 及 CSQS 領袖高峰會及香港國際 CRE 及創新博覽會，以共用的使命，在國際 CRE 領袖社群中相互支援和分享最佳實踐。CRE 領袖是畢生之旅！APCSC 與各位市場先驅一起促進及擴展 CRE 及 CSQS 專業平臺，為 CRE 領袖進行跨行業的知識交流、經驗對話及最佳實踐基準。」朱主席總結道「謹代表亞太顧客服務協會和國際支援組織，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的臺灣企業致敬，及永旺資訊服務 (深圳) 有限公司過去一直追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的圓桌會議表達致意。」

永旺資訊服務 (深圳) 有限公司總經理曾和陽二先生致辭歡迎各位代表，表示榮幸能與亞太顧客服務協會合辦傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 圓桌會議。永旺資訊服務 (深圳) 有限公司衷心希望此項活動能有助進一步深化擴大呼叫中心業內人士，更新市場訊息，更好地從中國經濟未來發展所催生的各種管道中把握商機。並衷心希望能同心協力去面對並解決在合作及創造價值過程中會出現的不可避免的問題。

永旺資訊服務 (深圳) 有限公司營運經理翁文科先生在他的演講「中國呼叫中心產業轉移到三級城市的討論」中討論了雲技術在呼叫中心行業的應用，認為原來最昂貴的呼叫中心 IT 設備費用已不再是呼叫中心的門檻，呼叫中心的服務越來越普及。移動互聯網、QQ、微信、來往等社交通信工具的快速普及，視頻技術、NGN 技術，讓客戶接觸管道越來越豐富，客戶服務的需求從簡單語音到更便利、更專業、更及時、更互動的方式發展。他認為第三產業的強勢增長，呼叫中心在企業中屬於成本中心的概念一段時間內難於改變。一二線城市呼叫中心產業成本優勢、政策優惠越來越少，轉戰三四線城市是必然的選擇。

CCSM 認證培訓 (包含 CCSA, CCCM, CSCM) 獲得了香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會 (Customer Service Institution of Australia) 的認可，及由馬來西亞政府成立並專門負責認證的 SIRIM 聯合舉辦。這個為期四天的課程涵蓋了先進的客戶服務管理及顧客服務品質標準 (CSQS) 的主題，使參與者能夠提高他們的意識和知識，實現客戶服務最新發展的技術和管理方面的最佳實踐。CCSM 課程如同 MBA 濃縮課程，旨在為主管和經理成為世界級管理者提供傑出顧客關係服務科學和心態的準備。目前，亞太地區的許多市場領先企業已經透過這門課程受益於公司的人力資源發展。最新一期的顧客服務管理證書 (CCSM) 課程將於 2014 年 1 月 7-10 日在深圳及 1 月 14-17 日在香港舉行，本次課程將首次使用最新發表的 CSQS 12.0 版本。

隨後，朱剛岑主席主持了討論環節，邀請與會者一齊探討如何通過產品及服務創新，開創傑出顧客關係服務策略及提升顧客溝通管道及體驗。大家對傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功和創新、制定卓越顧客關係服務戰略、顧客滿意度、忠誠度、員工敬業和顧客參與、數字行銷、品牌宣傳，進行了交流。

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，共同分享企業產品服務創新，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 群組 “Strategic Customer Relationship Excellence CRE”** 及優士群組 **“CRE & CEO”** 之中和關注微博 **“亞太顧客服務協會”**，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政府部門，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、聯絡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。

國際傑出顧客關係服務獎（CRE Awards） www.apcsc.com/creaward/index_cn.asp

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 不同行業參賽的政府部門，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。作為區域內最具公信力和影響力的國際獎項，通過標準科學化的國際評審以及國際核心專業評審團，透過國際統一標準，參賽者可以通過該獎項開拓國際視野，規劃長遠的國際企業發展藍圖，與海外企業進行全面性比較、互相交流和學習，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） www.apcsc.com/csqsnet/index_cn.asp

優質顧客服務標準（CSQS）是卓越企業的服務標準，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品質，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 國際品質管制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。經過驗證能幫助企業以客為主戰略轉型，有效改善商業表現，增進顧客與企業之間的合作關係，營造員工持續增值的企業文化。由於 CSQS 對提升顧客服務水準成效顯著，故它也是「國際傑出顧客關係服務獎」標準的重要評審準則。

顧客忠誠獎論壇 2014 年 2 月 25-26 日 www.apcsc.com/creaward/loyalty.asp

國際傑出顧客關係服務獎 CRE Awards 的參與公司將在論壇中做商業方案彙報，分享他們在運營和管理過程中的最佳實踐和成功案例。作為國際傑出顧客關係服務獎（CRE Awards）階段評審之一，參獎企業將在顧客忠誠獎論壇做出商業案例的報告，分享有關客戶體驗管理、知識管理、關係行銷、客戶滿意度、忠誠度、人力發展計畫、吸引和維繫顧客的策略，加上全球支持，關鍵任務支持策略和綜合支持的最佳實踐及成就。市場領導企業也將分享他們的顧客服務中心、聯絡中心、創新與技術及其在機構內所發揮的作用。通過分享和討論商業案例來學習參與交流如何整合支援服務、量測成功與顧客滿意水準、明確企業通向商業和顧客成功的方向。還將有機會現場提出問題，面對面與市場領袖交流學習。

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 2014 年 6 月 12-13 日 www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp

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、學術專家、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，將提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享成功企業的領導才能和成功範例，同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的參加和贊助，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及創新博覽會 2014 年 6 月 12-13 日 www.apcsc.com/expo/index_cn.asp

- 數碼、社交、移動和 Apps & Ads
- 雲端、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及創新博覽會旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、達成項目合作、提高國際競爭力、展示行業內創新解決方案具有重要意義。博覽會中來自香港、中國和海外城市的優秀企業、機構就以上主題集中做專案展示和交流，搭建合作交流的良好平臺，創造更多商機。本次博覽會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等資深行政人員外，還邀請資訊與通信技術、社交媒體、行銷代理、金融、投資和電子商務等行業的領袖及專業人士參加和參展，深層次地探討創建傑出顧客服務和創新的商業機遇與挑戰，關注與分享香港、中國、亞太區域乃至全球競爭中行業現存和將會面對的問題。

有關新聞採訪、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，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，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](https://www.facebook.com/Asia-Pacific-Customer-Service-Consortium)；Twitter：[CREAwards](https://twitter.com/CREAwards)；LinkedIn：[APCSC](https://www.linkedin.com/company/APCSC)；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](https://www.ushi.com/u/zhugangcen2128)；QQ：[2303712688](https://www.qq.com/2303712688) 獲取更多資訊。