



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

## 社交顧客關係管理、顧客服務、市場營銷及公共關係 與中華民國品質學會合作舉辦臺北 CRE & CSQS 圓桌會議

臺北 - 2013 年 2 月 20 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中華民國品質學會 (CSQ) 在臺北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「社交顧客關係管理、顧客服務、市場行銷及公共關係」的主題，吸引了數十位來自零售、物流、資訊科技、政府部門、娛樂、電訊、市場直銷、電子商務、金融及保險界等不同行業的客戶關係管理、顧客服務、市場營銷、營運和品質管理、人力資源、銷售及商務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
- 盧淵源博士，中華民國品質學會理事長
- 關季明博士，中華民國品質學會秘書長
- 陳義清先生，中華電信股份有限公司總公司客戶服務處副總經理
- 陳邦正先生，行政院人事行政總處資訊室主任
- 赫淑幸小姐，台灣人壽保險股份有限公司客戶服務部經理
- 宋志強先生，顧客關係管理及電子商務策略企業顧問

亞太顧客服務協會 (APCSC) 主席朱剛岑先生致辭說：「亞太顧客服務協會 APCSC 多年來已促進開創先河，在亞太各大國際城市舉辦 CRE & CSQS 圓桌會議，幫助企業取得可持續性更高成就。APCSC 一直在亞太區中不斷發掘以及推廣 CRE 領袖的創新舉措和戰略轉型成就。透過亞太 CRE 及 CSQS 領袖高峰會，香港國際 CRE 及創新博覽會，以及亞太各地的圓桌會議，我們可以看到，致力於 CRE 的創新和整合是企業可持續發展及領導市場的重要決定因素。我們鼓勵企業發展及結合傑出顧客關係戰略與有效的顧客溝通，建立新的商業能力，把傑出顧客關係融合至你的企業基因與戰略中，為顧客和社會建構更美好的未來！」朱主席在「社交顧客關係管理、顧客服務、市場行銷及公共關係」的主題中分析往屆國際傑出顧客關係服務獎得主及美洲、亞太、歐洲市場中的成功商業實例，進一步分享如何設計、監測、管理，而更直接的聯繫社交顧客關係管理和顧客服務滿意與忠誠度的最佳實踐。朱主席總結道「謹代表亞太顧客服務協會和國際支持組織，我要向在經濟危機中，仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係中的你們致敬，及對中華民國品質學會對今天圓桌會議的支持表達致意。」

中華民國品質學會理事長盧淵源博士歡迎所有的與會代表，並表示：「中華民國品質學會非常榮幸與亞太顧客服務協會 APCSC 在臺北合作舉辦此次圓桌會議，並歡迎參加人士蒞臨本學會。台灣服務業正不斷蓬勃增加，且在提升競爭力下，已加強在品質能力之提升努力。本學會配合優質服務品質的需求，實施教育訓練、認證考試及卓越經營品質獎、服務標準訂定之推展，目的就是要促進服務業面對顧客有最貼心之服務與加強營運績效。最後再次歡迎大家的參加及祝會議成功。」

中華民國品質學會秘書長關季明博士在他的演講「服務業品質設計」中提及，服務業的宗旨就是滿足顧客需要，提供優質服務產品。服務業當然需要堅強的服務規劃設計，由於科技與資訊之發展成熟，服務業會加速使用科技與資訊工具，設計出更穩定與具品質的服務過程，完成服務業的營銷通路推展與國際化、全球化經營。

中華電信股份有限公司總公司客戶服務處副總經理陳義清先生在他的演講「善用社群網住客戶」中分享了中華電信如何善用社會化媒體(Q 博士)分享產品經驗、與客戶對話、創造口碑，進而使顧客對企業或商品產生向心力，同時深耕社群，提升粉絲凝聚力，以及早發現公司潛在問題，進行改善解決問題，並創造動人的議題，引發網友的互動討論，經由社群網住客戶，維繫客戶忠誠度。

台灣人壽保險股份有限公司客戶服務部經理赫淑幸小姐在她的演講「感動的顧客服務」中分享了台灣人壽以細心、關心、愛心，提供感動服務為服務理念，規劃行動方案如：感動的保單與臨櫃服務；作客戶健康的守護者；舉辦感動的客戶服務活動；加強宣傳感動的服務及 e 化服務等，有效提升客戶滿意度，並獲得 CSQS 服務認證。

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**服務產品創新、社交、顧客關係管理戰略轉型**、制定卓越顧客關係服務戰略、顧客滿意度、忠誠度、員工和顧客的接洽、數字營銷、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 **facebook** 組群：**APCSC Asia Pacific Customer Service Consortium** 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](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](http://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](http://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。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「亞太傑出顧客關係服務獎」標準的主要評審準則。

#### **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 2013 年 6 月 13-14 日**

**[www.apcsc.com/cresummit/index\\_cn.asp](http://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及創新博覽會 2013 年 6 月 13-14 日 [www.apcsc.com/expo/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/expo/index_cn.asp)**

➢ **數字行銷、社交媒體，移動互聯網和 APPs**

➢ **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、營銷代理、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。下一屆香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會將在 **2013 年 6 月 13-14 日**舉行。

---

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)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)，Facebook：[Asia Pacific Customer Service Consortium](https://www.facebook.com/Asia-Pacific-Customer-Service-Consortium)，Twitter：[APCSC](https://twitter.com/APCSC)，LinkedIn：[APCSC](https://www.linkedin.com/company/apcsc)，MSN：[enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)，QQ：2303712688 獲取更多資訊。