



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

实时发布

社交顾客关系管理，顾客服务，市场营销及公共关系 与中外运-敦豪国际航空快件有限公司合作举办上海 CRE & CSQS 圆桌会议

中国，上海 - 2013年4月24日 - 亚太顾客服务协会（APCSC）联同中外运-敦豪国际航空快件有限公司在上海联合举办了**杰出顾客关系服务（CRE）及优质顾客服务标准（CSQS）圆桌会议**。本次会议围绕「**社交顾客关系管理，顾客服务，市场营销及公共关系**」的主题，吸引了数十位不同行业的客户关系管理、顾客服务、市场营销、营运和质量管理、人力资源、销售及商务发展的管理层和相关专家参加，并在圆桌会议中就卓越顾客关系服务策略展开热烈的讨论。

主办方邀请了以下几位资深专家和市场领袖在会议中分享了他们对议题的见解，并在讨论环节中邀请并探讨了来宾提问。

- 朱刚岑先生，亚太顾客服务协会主席、杰出顾客关系服务奖评审团评委
- 孙浩先生，中外运-敦豪国际航空快件有限公司客户服务发展经理
- 梁越女士，中外运-敦豪国际航空快件有限公司东方区客户服务部经理
- 丁翔女士，优士网 HDR
- 彭宏涛先生，任仕达人力资源外包事业部副总经理

亚太顾客服务协会(APCSC)主席朱刚岑先生在「**社交顾客关系管理，顾客服务，市场营销及公共关系**」中致辞说：「亚太顾客服务协会 APCSC 多年来已促进开创新河，在亚太各大国际城市举办 **CRE & CSQS 圆桌会议**，帮助企业取得可持续性更高成就。APCSC 一直在亚太区中不断发掘以及推广 CRE 领袖的创新举措和战略转型成就。透过 **亚太 CRE 及 CSQS 领袖高峰会，香港国际 CRE 及创新博览会**，以及 **亚太各地的圆桌会议**，我们可以看到，致力于 CRE 的创新和整合是企业可持续发展及领导市场的重要决定因素。我们鼓励企业发展及结合杰出顾客关系战略与有效的顾客沟通，建立新的商业能力，把杰出顾客关系融合至你的企业基因与战略中，为顾客和社会建构更美好的未来！**朱主席**总结道「谨代表亚太顾客服务协会和国际支持组织，向在经济危机中，仍然坚持不懈地追求杰出顾客关系中的你们致敬，及**中外运-敦豪国际航空快件有限公司**过去一直追求创新及杰出顾客服务的承诺，支持今天的圆桌会议表达敬意。」

中外运-敦豪国际航空快件有限公司全国客户服务发展经理孙浩先生在他的演讲「**中外运-敦豪客服员工发展的实践与分享**」中，提及高素质的员工是企业提供高品质服务的核心要素。中外运-敦豪始终关注员工保有和发展，通过系统化的培训发展体系和职业生涯规划，帮助员工培养自身优势，同时企业也从中获益。我们希望借此圆桌会议的机会，同与会来宾分享 DHL 在此方面的做法和心得，并作更多有益的探讨。

演讲结束后，**亚太顾客服务协会主席朱刚岑先生**，颁发 **CCSM 证书（顾客服务管理证书课程）** 给予以下成功完成全球认证计划的领导者：

- 王晶小姐，中外运-敦豪国际航空快件有限公司全国客户联络中心支持经理
- 许珍小姐，中外运-敦豪国际航空快件有限公司全国客户服务发展分析师
- 何敏艺小姐，中外运-敦豪国际航空快件有限公司客户联络中心主管

朱先生还颁发**顾客服务分析及审查员证书（CCSA）**证书给予：

- 陈斌先生，中外运-敦豪国际航空快件有限公司全国客户服务发展支持经理

CCSM 课程是一个既全面而系统的顾客服务管理课程，获得由**马来西亚**政府成立并专门负责 ISO 认证的 **SIRIM**、香港特区政府**的持续教育基金 CEF**、**澳洲顾客服务协会（Customer Service Institution of Australia）**的认可。课程除了涵盖深入**优质顾客服务标准（CSQS）**的所有内容外，更加注重于管理概念和技巧，培训顾客服务管理人员能够开发适当的计划和策略，带领着整队顾客服务队伍，以配合企业及厂商发展和洞悉新的商务发展机会。

随后，朱刚岑主席主持了讨论环节，邀请与会者一齐探讨如何创建未来全方位渠道世界的顾客体验。大家对**服务产品创新、社交、顾客关系管理战略转型**、制定卓越顾客关系服务战略、顾客满意度、忠诚度、员工和顾客的接洽、数字营销、品牌宣传，进行了交流。

亚太顾客服务协会 (APCSC) 通过 CRE & CSQS 圆桌会议，邀请各市场领袖企业通过成功的案例，共同分享企业产品服务创新，顾客关系服务，顾客体验管理，知识管理方面的心得，讨论在管理方面出现的问题和解决方法，在商业运作领域激发创新，带来品牌建设和市场动力的新契机，让公司、客户及社会都能藉此活动相得益彰，达致三赢。

亚太顾客服务协会 (APCSC) 亦希望此次圆桌会议的与会者加入到 **LinkedIn** 组群 “**Strategic Customer Relationship Excellence CRE**” 之中并关注 **新浪微博** “**亚太顾客服务协会**”，以促进亚太领袖相互间的进一步交流和分享。

亚太顾客服务协会 (APCSC) www.apcsc.com

亚太顾客服务协会的成立信念在于「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域范围的国际城市提高服务质量，推广杰出顾客关系，致力于认可和表彰为顾客和机构作出贡献的政府部门，企业，商业单位，部门和个人。亚太顾客服务协会与国际教育伙伴和国际成员机构共同针对于客户关系管理、联络中心和服务中心提供最受认可的国际认证证书，设置世界级标准认证。

国际杰出顾客关系服务奖 (CRE Awards) www.apcsc.com/creaward/index_cn.asp

亚太杰出顾客关系服务奖以顾客服务创新为导向，已肯定了许多来自不同行业和领域的领导者及专业人士。越来越多来自不同国际化城市 and 不同行业参赛的政府部门，企业和个人，展示出他们在杰出顾客关系领域的商业成就、最佳实践和观点。作为区域内最具公信力和影响力的国际奖项，通过标准科学化的国际评审以及国际核心专业评审团，透过国际统一标准，参赛者可以通过该奖项开拓国际视野，规划长远的国际企业发展蓝图，与海外企业进行全面性比较、互相交流和学习，从世界级优秀实践和成功案例中获得极大的收益。

优质顾客服务标准 (CSQS) www.apcsc.com/csqsnet/index_cn.asp

优质顾客服务标准 (CSQS) 是卓越企业的服务标准，由亚太顾客服务协会和香港大学一班研究员合作而制定，目的是评定整体服务质量，最佳实践的一致性，顾客服务整体运作以及服务机构的表现。它是建立以顾客为中心的世界级水平架构的最全面认证标准，授予优秀客户关系服务机构。CSQS 以全方位的优质顾客服务标准帮助企业成功国际化发展，同步与国际上最广泛运用的 ISO 国际质量管理体系和平衡计分卡相结合，降低建立和采用不同标准的再投资成本，提升顾客忠诚度和满意度。经过验证能帮助企业以客为主战略转型，有效改善商业表现，增进顾客与企业之间的合作关系，营造员工持续增值的企业文化。由于 CSQS 对提升顾客服务水平成效显着，故它也是「国际杰出顾客关系服务奖」标准的主要评审准则。

卓越顾客关系服务 (CRE) 及优质顾客服务标准 (CSQS) 亚太领袖高峰会 2013 年 6 月 13-14 日 www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp

卓越顾客关系服务 (CRE) 及优质顾客服务标准 (CSQS) 亚太领袖高峰会是一个国际性峰会，让世界级的公司、学术专家、杰出顾客关系服务奖得奖者、卓越典范得奖者、优质顾客服务标准委员会会员和来自顾客关系管理领袖团体的行业领导及专家展示其在创新、策略、知识管理、顾客服务、社交媒体、公共服务和顾客关系管理策略方面的领导才能及最佳实践。

为期两天的高峰会以互动形式进行，内容丰富，将提供一个国际平台以促使知识更有效地分享，成功客户的领导才能成为成功范例，并同时让世界级的服务素质和杰出顾客关系服务得以展示。我们诚邀您的支持和赞助，您亦得以在香港这个国际金融、商业、物流、旅游和贸易中心，展示您的商业成就和行业领导力。

香港国际卓越顾客关系服务及创新博览会 2013 年 6 月 13-14 日 www.apcsc.com/expo/index_cn.asp

- **数码、社交、移动和 Apps & Ads**
- **云端、CRM、客户联络中心、BPO 和电子商务**

香港国际卓越顾客关系服务及创新博览会旨在为跨行业机构构建一个“展示、交流、合作”的平台，对企业拓展海外市场，达成项目合作、提高国际竞争力、展示行业内创新解决方案具有重要意义。博览会中来自香港、中国和海外城市的优秀企业、机构就以上主题集中做项目展示和交流，搭建合作交流的良好平台，创造更多商机。本次博览会除政府、社团组织、企业、科研培训机构等资深行政人员外，还邀请信息与通信技术、社交媒体、营销代理、金融、投资和电子商务等行业的领袖及专业人士参加和参展，深层次地探讨创建杰出顾客服务和创新的商业机遇与挑战，关注与分享香港、中国、亚太区域乃至全球竞争中行业现存和将会面对的问题。下一届香港国际卓越顾客关系服务及创新博览会将在 **2013 年 6 月 13-14 日** 举行。

有关新闻采访、卓越顾客关系 (CRE) 及优质顾客服务标准 (CSQS) 亚太领袖高峰会，以及亚太杰出顾客关系服务奖选举的推广支持及赞助，卓越客户关系和优质顾客服务标准亚太领袖高峰会，请致电 (852) 2174 1428 与刘小姐联络，或电邮至 enquiry@apcsc.com。您亦可通过新浪微博：weibo.com/apcsc，Facebook：Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter：CREAwards，LinkedIn：APCSC，MSN：enquiry@apcsc.com，QQ：2303712688 获取更多信息。