



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

數碼，社交，移動媒體卓越創新及服務領袖 與惠成商業服務發展及深圳唐酒 合作舉辦深圳 CRE & CSQS 圓桌會議

中國，深圳 - 2013年8月23日 - 亞太顧客服務協會（APCSC）聯同惠成商業服務發展有限公司及深圳唐酒股份有限公司 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「數碼，社交，移動媒體卓越創新及服務領袖」的主題，吸引了數十位來自零售、物流、資訊科技、市場直銷、電子商務、金融及銀行等不同行業的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷、營運和品質管制、銷售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
- 王璣先生，惠成商業服務發展有限公司董事會主席
- 盧軍輝先生，深圳唐酒股份有限公司總經理
- 徐子穎女士，招商銀行遠端銀行中心總經理
- 李潔女士，盛世瑞智國際文化傳媒品牌中心品牌總監
- 陳漢文先生，IBM 國際商業機器科技（深圳）有限公司客戶服務經理

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生在「數碼、社交、移動媒體卓越創新及服務領袖」中致辭說：「CRE 領袖是畢生之旅！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。通過傑出顧客關係服務獎之旅，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 與您們一起促進及擴展 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中的你們致敬，及惠成商業服務發展及唐酒集團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。」

惠成商業服務發展有限公司董事會主席王璣先生在他的演講「創新服務在中國企業中的實際應用」中提及讓顧客集中，解決並滿足顧客需求、企業文化與服務理念以及經營管理思路。隨著經濟全球化的發展和科技的進步、文化產業的發展規模已經成為衡量一個國家或地區綜合競爭力高低的重要標誌，我國文化產業已經進入了快速發展階段，近年來，文化產業得到政府扶持，文化創意產業在國內各大城市的 GDP 中所占的比例和絕對利潤值都在逐年增長，快速發展帶來經濟效益。當人們初級的、物質層面的消費需求得到滿足後，就會產生更高層次的精神文化消費需求。

招商銀行遠端銀行中心總經理徐子穎女士在演講「移動互聯背景下的服務轉型與價值突破」中討論了移動互聯的社交媒體快速興起，為供需雙方的廣泛密切交互創造了平臺，也為商業模式的創新與變革創造了條件，傳統零售業、電信業、金融業等均受到不同程度的挑戰。並分享了招商銀行遠端銀行如何順勢而為，借助多媒體管道推動服務的轉型與價值的突破。

盛世瑞智國際文化傳媒品牌中心品牌總監李潔女士在演講「緊握移動化整合服務創新」中分享解讀新媒體的精髓，從整合戰略出發巧用移動社交打造卓越服務。我們正處於一個日新月異的時代，幾乎每天都上演著由科技帶來的新理念，今天的城市空間和消費者行為模式也發生巨大變化。到2016年中國將有6億移動互聯網和新媒體參與者，這佔據了2016年中國人口52%比例，抓住移動社交勢等於抓住未來。然而移動社交工具是不可分裂式看待的，所有的技術都在更新換代，我們需要的是一個整合的思維與方法論。

演講結束後，亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生，頒發 CCSM 證書（顧客服務管理證書課程）給予以下成功完成全球認證計畫的領導者：

- 梁健先生，IBM 國際商業機器科技（深圳）有限公司流程經理
- 陳漢文先生，IBM 國際商業機器科技（深圳）有限公司客戶服務經理
- 王瓏瓏小姐，順豐速運(集團)有限公司客服本部客服處副總監

CCSM 認證培訓是一個既全面而又系統的課程，認受性高，獲得由馬來西亞政府成立並專門負責認證的 SIRIM、香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會（Customer Service Institution of Austria）的認可。課程除了涵蓋深入優質顧客服務標準（CSQS）的所有內容外，更加注重於管理概念和技巧，培訓顧客服務管理人員能夠開發適當的計畫和策略，帶領著整隊顧客服務隊伍，以配合企業及產品服務發展和洞悉新的商務發展模式。

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**數碼，社交，移動媒體卓越創新及服務領袖**、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**新浪微博** “**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「亞太傑出顧客關係服務獎」標準的重要評審準則。

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 2014 年 6 月 12-13 日 www.apcsc.com/crestsummit/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。我們誠邀您的支援和贊助，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 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。下一屆香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會將在 2014 年 6 月 12-13 日舉行。

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，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](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/zhu-gangcen2128，QQ：2303712688 獲取更多資訊。