



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  
Web site: <http://www.apcsc.com>

即時發佈

## 聯絡中心、忠誠度、顧客體驗及社交媒體中的傑出顧客關係服務領導力 海爾集團電器產業有限公司與 APCSC 合作舉辦青島圓桌會議

中國，青島 – 2015 年 4 月 22 日 – 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同海爾集團電器產業有限公司在青島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「聯絡中心、忠誠度、顧客體驗及社交媒體中的傑出顧客關係服務領導力」的主題，吸引了多位來自資訊科技、金融、商業、零售、物流、保險及顧問的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就聯絡中心、忠誠度、顧客體驗及社交媒體傑出顧客關係服務領導力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
- 王岩先生，海爾集團海外服務總監
- 張明先生，IBM 社交商務資深顧問
- 徐盞先生，海爾集團海外服務技術部長
- 陳芳龍小姐，海爾集團海外服務中心運營部長
- 劉彬先生，濟南海爾軟件有限公司技術總監



亞太顧客服務協會 (APCSC) 主席朱剛岑先生在「聯絡中心、忠誠度、顧客體驗及社交媒體中的傑出顧客關係服務領導力」中致辭說：「CRE 領袖是錦標之旅！真正的領袖從未停頓傑出顧客關係服務錦標之旅，堅持承諾我們的客戶、投資獲取更大的回報、轉化顧客體驗和追求專業標準。APCSC 已成功促進傑出顧客關係服務精神、宣揚從不同文化背景中以顧客為中心的創新、推廣跨行業的社交媒體移動科技的進步、進一步提升了 CEO 的承諾，擁護和榮譽卓越典範的顧客服務，來榮獲今天全球移動消費者的忠誠。通過國際傑出顧客關係服務領袖發展計劃，我們一起慶祝，再次聚焦，踏上更新的願景和使命，並賦予更高的熱忱、更緊密的夥伴關係、真誠的信任和友誼關係和分享最佳實踐。APCSC 將於 2015 年 6 月 11-12 日舉行第一屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 13 屆亞太 CRE 及 CSQS 領袖高峰會及第 4 屆香港國際 CRE 及創新博覽會，我們會繼續與各國 CRE 領袖共同搭建國際專業平臺、擴展知識交流、經驗對話和標杆實踐。」朱主席總結道「謹代表亞太顧客服務協會和國際支持機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的國內企業致敬，及海爾集團電器產業有限公司追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支持今天的圓桌會議表達致意。」

海爾集團海外服務總監王岩先生致辭歡迎各位代表，表示：「非常榮幸和感謝亞太顧客服務協會 APCSC 在青島海爾舉辦此次圓桌會議，客戶服務在現代企業的管理運營已經變得越來越重要，客戶服務是用戶再次消費的開始，也是面向全流程的客戶滿意和體驗管理，差異化的服務在產品同質化的時代是企業間競爭的致勝法寶。當下，移動化和社交化正在改變甚至顛覆各行各業，同時也在連接和共享各行各業，對於企業而言也是深度與用戶交互和提高用戶黏性的契機，提升用戶服務品質和忠誠度，預祝此次會議圓滿成功。」

海爾集團海外服務技術部長徐盞先生在他的演講「互聯網時代下的雲技術支持」中分享當前整個服務行業知識管理和技術支援面臨人員流動性大，知識分散存儲，知識傳遞速度滯後於知識更新速度等問題。同時在互聯網時代下，知識分享交互過程中自然產生知識漸成主流，傳統知識庫因為其固有的封閉性，已很難滿足知識獲取和產生的需求。而完全社會化的協力廠商社交平臺又很難保證資訊只在特定範圍內分享，因此我們選擇搭建企業的社交化知識交互平臺。海外服務知識雲平臺是基於社交軟體

發展的知識交互平臺。可提供維琪百科、文檔、論壇、內部微博等多種方式的知識分享和管理。並且可通過線上培訓功能遠端音視頻培訓。可以說明我們提升終端服務人員技能和服務水準，持續交互促使產品和服務改善，創最佳使用者體驗。

**IBM 社交商務資深顧問張明先生**在他的演講「**社會化協作推動 IBM 轉型與業務創新**」中分享隨著移動互聯網以及各種智慧設備的發展，新生代員工（80 後、90 後）的工作習慣逐漸趨向於隨時隨地辦公。IBM 內部提供了完善的社會化協作平臺，以業務、事件、專案為主線，形成虛擬團隊，實現企業多事項跨部門的動態團隊協作，並且使溝通常態化，交流內容知識化。通過協作催生商業價值。並且讓員工能夠更智慧地一起工作，通過廣泛的參與解放員工創新力，培養員工之間更為密切的人際關係。

演講結束後，朱主席頒發 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企業領導者：

- 王岩先生，海爾集團海外服務總監
- 徐鑒先生，海爾集團海外服務技術部長
- 陳芳龍小姐，海爾集團海外服務中心運營部長
- 史英峰先生，海爾集團亞太區服務經理

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓（包含 CCSA，CCCM，CSCM）獲得了中國呼叫中心與服務外包研究院、香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會（Customer Service Institution of Australia）及國際顧客服務組織委員會（International Council of Customer Service Organizations）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**優質顧客服務國際標準（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**2015 年 5 月 26-29 日在曼谷舉行**，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**成功員工敬業和顧客參與、忠誠度**、制定卓越顧客關係服務戰略、顧客滿意度、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**關注微博“亞太顧客服務協會”**和加入到 **Linkedin 群組“Strategic Customer Relationship Excellence CRE”及優士群組“CRE & CEO”**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。

#### 中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards）[http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp)

2014 年 9 月，香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）和呼叫中心與服務外包研究院於第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布推廣中國傑出顧客關係服務獎選舉（China CRE Awards）。國際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。

#### 優質顧客服務國際標準（CSQS）[www.apcsc.com/csqsnet/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp)

優質顧客服務國際標準（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。

#### 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 2015年6月11-12日 ([www.apcsc.com/cresummit/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/cresummit/index_cn_gb.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和創新博覽會 2015 年 6 月 11-12 日 ([www.apcsc.com/expo/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/expo/index_cn_gb.asp))

- 數碼、社交監察、移動、大數據和雲端
- CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和互聯網保安

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。

**香港國際博覽會創新獎 2015年6月11-12日**

([www.apcsc.com/expo/2014winners\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/expo/2014winners_cn.asp))

**香港國際博覽會創新獎**表揚在數碼、社交監察、移動、大數據、雲端、CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和互聯網保安上提供創意科技產品及服務並擁有良好顧客回饋的本地及國際參展商。博覽會中創新博覽獎來自香港、中國和海外城市的優秀企業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。博覽會創新獎由創新與卓越顧客關係服務兩方面綜合而成。評審內容包括產品和服務的簡介、客戶商業方案匯報、簡報和撰寫、客戶回應和客戶滿意程度評估。優勝者獲由**香港及亞太顧客服務協會 (HKCSC & APCSC)** 博覽會組委會以及評審委員會所頒發的證書和獎座。

---

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，以及中國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](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)；QQ：2303712688；微信：APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128) 獲取更多資訊。