

即時發放

卓越典範 評選活動正式啓動

香港，中國。2009年1月1日，新年伊始，不少公司也正在總結去年內外部運作的基礎上部署與規劃新一年的發展與規劃。亞太顧客服務協會，爲了更好的配合與推動各市場領導企業進一步提高顧客服務質素，開拓更多商業機會。現正全面開展卓越典範--客戶關係管理及顧客服務中心基準方案及報告評選活動，邀請亞太地區內來自不同行業的服務業公司來參與 2009年亞太顧客服務聯絡中心 (CSCC) 薪酬人力資源政策及人員流失率調查活動。

隨著客戶服務中心、客戶聯絡中心的活動在香港和中國等地增加，許多公司熱忱於招聘和吸收客戶服務中心/客戶聯絡中心的專業人員，以便能更好地提供高質素的顧客服務，通過與顧客交流實現更多商業機會、提升企業的競爭力和品牌形象。在如今市場環境充滿變化的背景之下，更需要有及時的薪酬策略基準方案及報告從而實現更有效更合時的人力資源資訊、獎勵機制以及激勵策略。

2008年度卓越典範--客戶關係管理及顧客服務中心基準方案及報告的評選活動現已展開。作爲評選活動的啓動專案，亞太顧客服務協會現誠意邀請來自顧客服務行業的所有卓越典範公司來參加 2009年**亞太顧客服務聯絡中心 (CSCC) 薪酬及人力資源政策及人員流失率調查**，**基準日期：2009年1月1日**。各獲邀公司只需要花上數分鐘的時間，填寫附件中的 2008年度人員流失率及薪酬調查表及 2009年預測即可。

在評選活動的第一階段，協會的專業人員對所有填寫回來的調查問卷做完全面的資料分析之後，將會爲各公司提供一份市場薪酬及人力資源政策及人員流失率調查表，通過廣泛的資料調查和比較，能夠幫助各公司更好的發展和改善自身的薪酬架構、具有競爭力和吸引力的獎金及激勵機制、更好的保持並激發公司內部員工。

而亞太顧客服務協會將隨後挑選在基準方案中表現突出的公司，晉升卓越典範--客戶關係管理及顧客服務中心基準方案及報告的下一階段的評選活動。「卓越典範」每年頒發與參加基準方案及報告的中來自不同行業、表現卓越的公司。過往的獲獎公司包括來自**中國內地**的諾基亞；**香港**的電訊盈科、**萃鋒** Cascade Ltd、道亨保險有限公司、保柏（亞洲）有限公司、TNT Express、DHL 敦豪國際速遞、SmarTone 等；**新加坡**的 Nokia；**斯里蘭卡**的 Dialog Telekom 等。進入網址：http://www.apcsc.com/bic/index_cn_gb_2007.asp 瞭解基準方案報告的更多內容。

Best-in-Class CRM Benchmarking 基準方案是一個商業策略評估及審計去辨別客戶關係管理與聯絡中心表現的差距，以及這些商業策略單位需要注意的地方。亞太顧客服務協會制定這個計畫，通過從諸多方面進行的全面詳細的基準方案調查，貴企業能直接**受惠**於：

- 瞭解業界趨勢和在商業運作、流程及績效、人力、科技、財政、知識管理、薪酬及福利等方面的最佳守則；
- 獲得更好的投資回報：縮小表現差距及採用最佳守則來減低成本及增加商業機會；
- 根據詳細的基準方案調查，爲未來的商業策略及科技投資定下目標；
- 作爲行業競爭力分析；瞭解顧客的回饋和意見；
- 參與評測企業服務表現以及確定可改進之處。

亞太顧客服務協會(www.apcsc.com)成立的信念在於『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推廣優質顧客關係及服務質量標準，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所做出的雙贏貢獻。亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準制定。

有關新聞採訪、卓越典範、優質顧客服務標準、亞太傑出顧客關係服務獎選舉，請致電(852) 2174 1428 或透過電郵至 enquiry@apcsc.com 與 劉小姐聯絡。