



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson 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

投資發展專業 致力成為同行典範及領袖 顧客服務管理證書(CCSM)培訓 - 臺北、香港、深圳

臺北 – 2012年7月24-27日–亞太顧客服務協會 (APCSC) 與中華電信股份有限公司，在臺北合作舉辦了為期四天的顧客服務管理證書 (CCSM) 課程培訓。擁有十五年歷史的APCSC 其顧客服務管理證書 (CCSM) 課程，是國際認可的證書課程，證書不但獲香港政府持續教育基金認可為「可獲發還款項課程」之一，並同時獲馬來西亞政府官方認證機構 SIRIM及澳洲顧客服務協會 (Customer Service Institution of Australia) 認可。課程除了講解優質顧客服務標準 (CSQS) 框架外，還會涵蓋不同的管理概念和技巧、培訓顧客服務管理人員開發適當的計畫和策略，以帶領顧客服務團隊邁向國際水平，迎合現今消費者日益急促的改變及需求，及增加有關公司在同行中的競爭力。完成該課程，並通過考試及遞交優質顧客服務標準 (CSQS) 項目後，將獲頒發證書。新一期的顧客服務管理證書 (CCSM) 課程將於11月20-23日在深圳，及12月4-7日在香港舉行。

香港 – 2012年9月18-21日–亞太顧客服務協會 (APCSC)在香港舉辦的顧客服務管理證書 (CCSM) 培訓課程，也吸引了來自世界各地的管理層參加，如DHL Express (香港)、HP (香港)、SGS (香港)、金融公關(香港)、大都會人壽保險有限公司 (香港)、環匯亞太有限公司 (香港)、匯卓科技有限公司(香港)、中國電信國際有限公司 (香港和深圳)、澳門電力股份有限公司 (澳門)、Advanced Info Service Plc. (泰國)、Advanced Contact Center Co., Ltd (泰國)、PT XL Axiata Tbk (印尼) 等機構參與。

亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生表示：「越來越多企業透過提供最好的顧客服務及建立優質顧客關係，以提升企業在市場的競爭力和滿足顧客日益提高的服務期望。亞太顧客服務協會 (APCSC) 與世界各地的 CRE 領袖共同合作，促進優質顧客服務標準 (CSQS) 的發展的同時，協助各企業訂立世界級的優質顧客服務標準，為他們創造強而有力的競爭優勢。」

該課程曾在亞洲各地，如香港、上海、廣州、馬來西亞等地舉辦，今年七月份移師至臺北舉行，吸引十多位來自銀行、保險、電信、運輸、資訊和製造等不同行業；負責顧客關係管理、技術支援、客戶中心和業務營運等不同範疇的管理層參加，如中華電信股份有限公司 (臺灣)、DHL Express (臺灣)、星展銀行(台灣)、臺灣人壽保險股份有限公司 (臺灣)、中國太平洋人壽保險股份有限公司 (中國) 等企業參加。學員完成培訓後，均予以好評 (請參考下方學員意見節錄)。

培訓結束後，講師朱剛岑主席與學員們還一同參觀了台灣中華電信的第一客服第五作業中心。該聯絡中心除了致力提供優質客戶服務外，還結合了創新的綠色科技，優化電信機房和業務大樓的能源使用效率，以便達致可持續發展。中華電信在綠經濟 (Green Economy) 領域的貢獻，不但令其獲得綠色客服中心 (Green Call Center) 的殊榮，也同時榮獲當地環保署的企業環保獎，實在十分值得業界學習和借鑒。

投資發展專業服務 提高客戶服務質素 達致相贏



朱主席與學員們一同參觀台灣中華電信集團的客服中心，獲益良多。

中華電信股份有限公司客戶服務處主任 張天賜先生表示：「資源管理這個話題令我受益良多。導師對課程進度掌握精確。在四天的緊湊學習過程中，在老師的帶領下及同學的熱烈參與充分討論，真的收穫良多。尤其以前曾學習過的知識，在這四天的學習中做一次更有邏輯性的歸納分析，使我更覺得不虛此行。謝謝朱主席。」



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson 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

臺灣DHL Express 顧客服務發展部經理 黃嫻現小姐表示：「經過四天的培訓過程，對自己的公司肯定是有許多實質上的幫助，也激發了更多的想法，可以運用在工作上，獲益良多。透過這次的培訓過程，更仔細的瞭解了各個題目的本質與內容，能實際掌握並與工作上運用相關。導師針對每個部分都有聯繫、小組討論與分享，並與實際學員的作業面做結合。優質顧客服務標準 (CSQS) 和真實案例分享對我都很有價值。」**顧客服務部經理 賴志弘先生則表示：**「根本原因分析 (Root Cause Analysis) 以及流程管理的內容令我受益匪淺。課程及教學的安排都很符合顧客服務專業所需。導師在問題歸納及客服理論的說明非常詳細，課堂實際最佳案例對課程的瞭解相當有幫助，兼具啟發性，實值得推薦的課程。」

星展銀行(台灣)副理 張榮富先生稱讚：「導師樂於分享其他企業/行業的案例，這一點非常好。導師分析有條理，使上課內容很受用。客服中心參訪非常好。」**協理 包筱琳小姐則表示：**「流程管理和問題解決最吸引我。CRM專案，影片討論以及參訪是此次課程的亮點。講師思緒清晰，說明有條理，精闢的解說讓課程內容更清楚，課程的體驗很舒服。4天課程的討論和互動十分實用。」

臺灣人壽保險股份有限公司經理 赫淑幸小姐表示：「數據分析和流程尤為有用。CRM和績效表現也非常精彩。課程令人開闊視野，受益良多。謝謝。」**副理黃玲玲表示：**「優質顧客服務標準 (CSQS) 是個非常值得導入的標準。如能由上而下學習使用，足可為企業帶來相當的發展和競爭力優勢。」

中國太平洋人壽保險股份有限公司高級人管培訓經理 楊蓓娜小姐表示：「課堂中可以通過討論對題目有更深刻的理解。流程改進與解決問題部分，績效管理等題目非常有價值。」**電話服務規劃主管姚煒則表示：**「課程中介紹具體工具使用方法的題目讓我收穫很大，導師氣質儒雅，表達很準確。」**同為該公司資深軟件開發經理黃欣讚賞：**「課程內容有深度、廣度、專業。導師專業，課程節奏控制得好。我認為人力資源管理最佳實踐和流程優化案例的題目對我最有價值。」



朱主席於香港和國際學員們合照

美商大都會人壽保險香港有限公司客戶服務及聯繫部助理副總裁 羅百祥先生表示：「顧客服務管理證書 (CCSM) 課程內容全面，配合不少有關例子以作解釋，不但為我公司更新了在財務管理範疇的知識，並為我在管理公司運作方面提供新思維。此外，導師在四天課程內，有效地覆蓋所有不同的課題，時間管理極佳。」

DHL Express (香港) 顧客關係暨主要顧客服務部經理 Rosanna Yim：「顧客服務管理證書 (CCSM) 課程的主題，尤其在傑出顧客關係(CRM) 和客戶滿意度調查兩方面最為優越，資料也十分詳盡、有價值。導師也十分願意協助學員進行小組討論。」

中國電信國際(深圳)有限公司客戶服務中心運營經理 王喬輝小姐表示：「有關傑出顧客關係(CRM) 的概念十分有用。導師對於培訓內容有專業知識，面對任何問題，也能應對自如，順利調整進行。」



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson 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

澳門電力股份有限公司客戶聯繫中心經理 梁惠貞小姐表示：「四天的課程不但提供了一個良好的交際平台，以結識不同行業、不同範疇的管理人才，更能認清顧客服務最佳實踐的重要性。導師完全表現他對傑出顧客關係的專業性，使我在課程中，特別是在管理戰略業務部的課題中獲益良多。」

完善設備 全才員工 不斷求進

優質顧客服務標準 (CSQS) 由亞太顧客服務協會和香港大學一班研究員合作而制定，目的是評定提升整體服務品質，最佳實踐的一致性，整個顧客服務運作以及服務機構的表現。這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，認可優秀客戶服務企業。優質顧客服務標準的目的是去設立一套以從業人員為基礎，以客戶為驅動的最佳守則指南，有系統，有效率地提高及管理服務營運工作，從而提供一致的傑出顧客服務，以達到或超越顧客的要求和期望。這些指南為服務中心，聯絡中心，技術中心及其它部門，如財務部，人力部，IT部，市場部，銷售部等以顧客為中心的組織訂立了專業服務品質標準。企業透過參與亞太顧客服務協會 (APCSC) 的顧客服務管理國際認可證書 (CCSM) 培訓後，可運用優質顧客服務標準 (CSQS) 作為評估準則，有系統和有效地持續提升企業的整體服務素質。

11月20-21日顧客服務分析及審查員證書課程(CCSA)包括所有顧客服務中心所需的分析技巧，學員將學懂資料分析方法以及如何活用所得資料。課程導師並會和學員一起研究和探討分別來自香港、臺灣、新加坡和馬來西亞的真實案例之顧客服務中心基準報告。為了幫助參加者完成分析彙報，此課程將教導資料準備的方法和如何出色地彙報顧客服務中心的表現。完成此課程後，學員將全面瞭解顧客服務中心的審查技巧，以確保服務品質，並且參加者將明白定期審查的重要性以及何為成功的審查。

11月22-23日聯絡中心經理證書課程(CCCM)包括基本和現代聯絡中心管理概念，讓參加者增進最新的科技發展和管理概念知識。聯絡中心資深經理能夠開發適當的計畫和策略，帶領著整隊聯絡中心隊伍，以配合企業及廠商發展和洞悉新的商務發展機會。無論是準備成立一個聯絡中心或改組現有的聯絡中心，每個參加者都能夠裝備自己，準備接受挑戰。CCCM培訓課程能讓參加者知道對顧客的關心、超出顧客期望和一個專業聯絡中心的重要性。這是一個既全面又有系統的聯絡中心培訓課程，讓每個聯絡中心資深經理能擁有所需技術和概念，在顧客和企業廠商裡發揮策略性價值，並建立一支成功的隊伍從而達到企業和廠商的使命。

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。

亞太傑出顧客關係服務獎 (CRE Awards)

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)

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。

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。您亦可通過新浪微博: weibo.com/apcsc，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CRE Awards，LinkedIn: APCSC，MSN: enquiry@apcsc.com，QQ: 2303712688獲取更多資訊。