



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

聚傑出顧客關係服務長驅之道，眾名企十年磨一劍 亞太顧客服務協會出版《卓越商業典範》案例集

中國·香港 - 2010年8月24日- 憑藉對傑出顧客關係服務、卓越典範和優質顧客服務標準十年的潛心研究，在慎選眾多名企顧客服務成功的關鍵之後，亞太顧客服務協會將出版《卓越商業典範》案例集，該書以數家可圈可點的優秀案例為背景，闡釋顧客服務方面的長驅之道。

五個步驟，四個維度，篩選研究大量資料

篩選標準按照與香港大學一同合作研發的優質顧客服務標準（CSQS）通過五個步驟（包括自我評審、商業彙報、神秘電話/探訪、現場考核、公眾投票），四個維度（管理責任、資源管理、流程管理、績效管理）的篩選，最後在眾多候選案例中用平衡計分法選出的30多家亞太區知名企業及機構。包括香港電燈（發電與電力供應），臺灣中華電信股份有限公司，恒基兆業地產集團物業管理部—偉邦物業管理及恒益物業管理，香港天文臺，康業服務有限公司，AXA國衛保險有限公司，卓健醫療有限公司，臺北市政府1999市民熱線等機構。

12個章節，分類明細制勝之道

每家機構都有自身顧客服務的成功關鍵，《卓越商業典範》案例集將其總結成12個章節，包括最佳知識管理，最佳顧客滿意品管系統，全球支援服務，最佳人力發展計劃，最佳顧客聯絡中心，最佳顧客服務中心，最佳公共服務等。每個章節包括1-3個來自不同機構的案例，章章相扣，形成有機的整體。

中英文雙語陳述 面向整個亞太區讀者

考慮到目標受眾群為整個亞太區的高層管理者，整本書的文字撰寫工作與香港英文虎報合作完成，全部採用中英文表述，語言簡潔明瞭。

成書之後，亞太顧客服務協會將免費派發給整個亞太區會員。協會相信該書將在機構客服質素提升方面頗有參考價值。

該書預計在11月出版。在精雕細琢之後，亞太顧客服務協會會將這十年的心血贈與會員。此後每年再版一次，希望將這本案例集打造成亞太區業內的一本典範。

有關亞太顧客服務協會（APCSC）www.apcsc.com

亞太顧客服務協會（APCSC）成立的信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」，協會的目標是在亞太區的國際城市推廣優質顧客關係及服務質量。同時透過亞太傑出顧客關係服務獎致力表彰那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人。

有關亞太傑出顧客關係服務獎

亞太傑出顧客關係服務獎選舉的設立目的，是提升亞太區各國際都會的顧客服務質量和優質顧客關係，並藉此肯定那些為客戶提供了出色服務的政府部門、企業、團體及個人。得獎者經全面平衡集分卡選出。這包括自我表現基準評審、提名企業的商业方案彙報、神秘探訪、以優質顧客服務標準（CSQS）為評估準則的實地考察、公眾投票，最後由多位傑出顧客關係專家共同議定得獎者。

有關新聞採訪，優質顧客服務標準及傑出顧客關係服務獎，請致電+852 2174 1428 與劉小姐聯絡，或透過電郵至enquiry@apcsc.com