



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

發掘傑出顧客關係創新整合，滿足今日顧客的未來需求 與香港電燈有限公司合作舉辦香港 CRE & CSQS 圓桌會議

香港 - 2012年10月11日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)同香港電燈有限公司，在香港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「發掘傑出顧客關係創新整合，滿足今日顧客的未來需求」的主題，吸引了數十位來自保險、銀行、娛樂、酒店、社交媒體和公共事業等行業的顧客關係管理、業務發展、人力資源和業務營運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。

圓桌會議正式開始前，大家首先對10月1日在香港海難中失去生命的香港同胞哀悼。

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了他們對議題的見解，並在討論環節中邀請並探討了來賓提問。

- 莫乃光先生，香港特別行政區立法會議員(資訊科技界)及香港互聯網協會創會主席
- 蔡偉民先生，香港電燈有限公司客戶服務總工程師
- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會主席、傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 符譯文小姐，海洋公園培訓及發展總監
- Sebastian Kuntz 先生，荷蘭 Tripolis Solutions 國際業務發展及董事會成員



亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生致辭說：「亞太顧客服務協會多年來已促進開創先河，在亞太各大國際城市舉辦 CRE & CSQS 圓桌會議，幫助企業取得可持續性更高成就。APCSC 一直在亞太區中不斷發掘以及推廣 CRE 領袖的創新舉措和戰略轉型成就。透過亞太 CRE 及 CSQS 領袖高峰會，香港國際 CRE 及創新博覽會，以及亞太各地的圓桌會議，我們可以看到，致力於 CRE 的創新和整合是企業可持續發展及領導市場的重要決定因素。我們希望攜手並肩共創未來，發掘我們顧客的訴求，創新來滿足今日顧客的未來需求，建立新的商業能力，將 CRE 融入我們的企業文化和戰略，為顧客和社會建構更美好的未來！」朱主席總結道「謹代表亞太顧客服務協會和國際組織，我要向在經濟危機中，仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係中的你們致敬，尤其是對香港電燈致意，儘管最近損失了優秀的工程師和員工，仍然堅守卓越公共服務的承諾，支持今天的圓桌會議。我相信香港電燈將強壯地復原、繼續成為最好的公共服務提供者、照亮香港和國際都會。」

香港電燈有限公司客戶服務總工程師蔡偉民先生歡迎所有的與會代表，並表示：「香港電燈非常高興今天能和亞太顧客服務協會聯合舉辦此次圓桌會議。本次圓桌會議提供了一個平臺給不同的國際領先企業分享和借鑒他們的成功案例。香港電燈致力於為客戶提供可靠的電力供應和優質的服務。自 1997 年以來，電力供應的可靠性比例一直維持在 99.999% 的記錄，高於很多世界頂級的城市。」

立法會議員(資訊科技界)及香港互聯網協會創會主席莫乃光先生在他的演講「社交媒體是怎麼改變著我們的世界」中提道：「分享的不僅僅是一個社交平臺，還有社交媒體在消費者服務、商業、市場行銷和廣告中佔據著至關重要的地位。社交媒體除了共用，它也是人群中的一切，包括知識共用，銷售和投資的平臺。社交媒體必須從一開始就是策劃的一部分。我們無法逃避從社會化媒體給我們的生活和商業的影響。緋聞和謊言可以快速傳播，但最終真相一定會暴露，不斷堅持將予你想不到的地方收穫。」

荷蘭 Tripolis Solutions 的國際業務發展及董事會成員 Sebastian Kuntz 先生在他的演講「電子郵件 3.0：動態電郵作為創新的跨渠道對話行銷的組成部分」中分享了一個新的轉變，即線上行銷通過各種媒體宣傳向跨媒體行銷的轉變。「隨著媒體渠道相互聯繫的加強，它已成為一個耗時的任務去調整行銷資訊到每一個單獨的渠道，亦失去了各渠道的獨特性，Tripolis Dialogue 是一個新一代的多元出版工具，它可以在同一個地方優化和發佈內容，以及把發送實時資訊變得可能。Tripolis Pixylon 隨著時間地點和打開電郵的設備來調整電郵。」此前，發送郵件的時間決定著一封郵件的內容，而現在打開的瞬間才是決定性的時候，電郵 3.0 成為新的方法。

隨後，朱剛岑主席主持了討論環節，與與會者一齊探討如何通過產品服務創新開創顧客關係管理和提升客戶體驗。藉由分析往屆亞太傑出顧客關係服務獎得主及亞太、歐洲市場中的成功商業實例，大家對服務產品創新、戰略轉型、制定卓越顧客關係服務戰略，員工和顧客的接洽、數字營銷、品牌宣傳以及及時的內容傳遞，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 組群— 戰略性顧客關係服務 (Strategic Customer Relationship Excellence CRE)—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

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。

香港國際卓越顧客關係服務及創新博覽會 (http://www.apcsc.com/expo/index_cn.asp)

- 數字行銷、社交媒體, 移動互聯網和 APPs
- 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、營銷代理、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2013年6月5日至6日舉行。

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: CREawards, LinkedIn: APCSC, MSN: enquiry@apcsc.com, QQ: 2303712688獲取更多資訊。