



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  
Website: http://www.apcsc.com

即時發佈

## 傑出顧客關係服務策略及顧客溝通 數字營銷、社交媒體、移動互聯網和 Apps、CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務 與 QNet 合作舉辦香港 CRE & CSQS 圓桌會議

香港 - 2012 年 12 月 14 日 - 亞太顧客服務協會(APCSC) 聯同 QNet 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「傑出顧客關係服務策略及顧客溝通」的主題，吸引了數十位來自香港及新加坡零售、證券、醫療、資訊科技、政府部門、娛樂、電訊、直接營銷、電子商務、金融及地產界等不同行業的客戶關係管理、顧客服務、市場營銷、營運管理、人力資源、銷售及商務發展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。

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。

- 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
- Mr. Sinamar Reyes, QNet Ltd. 研究和開發經理
- Mr. Matt Valentine, 微軟香港, 企業解決方案總監
- Ms. Mun Shing Cheong, 新鴻基金融集團, 電子商務主管
- Mr. Daniel Cheah, Experis IT, 資訊科技部主管



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。我們鼓勵企業發展及結合傑出顧客關係戰略與有效的顧客溝通，建立新的商業能力，把傑出顧客關係融合至你的企業基因與戰略中，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，及 QNet 一直堅守追求傑出顧客關係服務的承諾，支持今天的圓桌會議表達致意。」

QNet Ltd. 首席技術總監 Malcolm Chiu 歡迎所有的與會代表，並表示：「QNet 非常榮幸與亞太顧客服務協會，在香港合作舉辦『國際傑出顧客關係服務及優質顧客服務標準圓桌會議』。我謹代表 QNet 及亞太顧客服務協會，對各位嘉賓來到我們 QNet 在香港島的辦公室表示熱烈的歡迎。首先，我要感謝亞太顧客服務協會籌劃『國際傑出顧客關係服務獎』，這對於 QNet 來說，是一個重大的學習經驗，同時，我們十分榮幸獲得 9 個獎項。本次的圓桌會議是另一個傑出的例子，證明亞太顧客服務協會如何幫助眾多的行業致力達成傑出顧客關係。成立於 1998 年，QNet 如今是一家全球性生活及健康產品的企業，在 14 個國家均設有辦事處。我們與數以百萬計活躍的分銷商，在世界各地

150 多個國家，經營無國界的全球直銷業務。服務顧客是我們企業成功的一個非常關鍵的部分，所以，我們很高興今天能在這裡與大家從數字營銷、社交媒體、移動互聯網和 Apps、CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務各個範疇，探討『傑出顧客關係服務策略及顧客溝通』的議題。讓我們所有人一起分享我們的經驗和想法！我肯定在這次圓桌會議結束時，我們將會進一步邁進傑出顧客關係服務。」

**QNet 國際業務研究及開發經理 Sinamar Reyes 先生**在他的演講「移動和社交媒體平台多渠道溝通的全球支援」中提到，因為 24 小時全天候的互聯網連接，和智能電話及平板電腦的演化，使客戶溝通的偏好在過去幾年已經明顯轉變。這個社會現象代表人們現在溝通更頻繁，也比以往有更多渠道及方法溝通。在他的演講中，他分享了為什麼企業現在需要走向「社交及移動」，以及 QNet 如何利用多元及本地化的溝通渠道的優勢，為他們全球的客戶服務。**Reyes 先生說：**「幾乎所有的溝通渠道都不再僅限於年輕一代，現在已是所有企業必備的必需品，適用於所有「識字」的大眾。這種改變意味著，提供多元的溝通渠道是現今維持競爭力及與其他企業擁有同等地位的關鍵。」他還分享 QNet 如何在通信領域方面不斷前進，以及如何面對在建立他們的里程碑過程中迎面而來的挑戰。

**微軟香港企業解決方案總監 Matt Valentine 先生**在他的演講題目「新顧客對話」中，分享今天的消費者期望透過多元的接觸點與企業接觸。「今日的挑戰與機遇」是連接這些接觸點，及向您的顧客，為您的品牌傳遞一個無縫及有意義的顧客體驗。今天，世界各地的顧客正在尋找新的方式去連接，互動，與今日的消費者保持關連。

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渠道及體驗。藉由分析往屆亞太傑出顧客關係服務獎得主及美洲、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内容傳遞，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，達成三贏。

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](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。

#### 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](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](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過新浪微博: [weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREawards，LinkedIn: APCSC，MSN: [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)，QQ: 2303712688 獲取更多資訊。