



即時發佈

世界級企業的最佳顧客體驗管理 亞太顧客服務協會APCSC與QNet Ltd.在馬來西亞舉辦CRE & CSQS圓桌會議

吉隆坡，馬來西亞 - 2012年3月21日 - 亞太顧客服務協會(APCSC)同 QNet Ltd.，在馬來西亞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“世界級企業的最佳顧客體驗管理”的主題，吸引了數十位來自能源、文化傳播、諮詢、技術解決方案、外包和電信等行業的顧客關係管理部、資訊系統、人力資源管理和業務發展部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以及顧客體驗管理展開熱烈的討論。



亞太顧客服務協會(APCSC)主席朱剛岑先生 與會分享了歐美、中國、香港及斯里蘭卡市場中卓越顧客關係服務策略的商業實例和 APCSC 出版的《傑出領袖商業典範》中的經典範例。朱主席認為，顧客喜愛勇於承認自身缺陷的品牌。最好的企業策略是對顧客誠實，以保證可持續發展。品牌需要謹慎處理網絡上顧客的正面和負面評價，抓住時機，轉危為機。

嘉賓講者—QNet Ltd.全球主管 Pushpalatha Balan 女士在主題為“多语言联络中心员工参与的关联性及其重要性”的主題演講中分享了企業的 CRE 戰略，以及成功提供 18 種語言服務的聯絡中心員工參與度，從而大幅提升企業服務質量的挑戰。Balan 女士介紹說公司致力於將客戶服務提升到新的水準。Balan 女士還運用許多實例展示員工激勵政策以及公司不斷自我完善。

嘉賓講者—PT VADS Indonesia行政總裁 Wardhani Soedjono 女士 在主題為“從創新到顧客忠誠”的主題演講中提出，客戶正在從傳統服務轉向信息服務，因此企業需要調整企業戰略以擊敗市場的挑戰，投入必要資源以帶來的創新，從產品中心轉換到解決方案中心。Soedjono 女士還分享了 PT VADS Indonesia 多種文化交流以及員工參與度管理方面豐富生動的案例。

以下幾位知名討論嘉賓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
- Ms. PushpalathaBalan，QNet Ltd 全球主管
- Ibu Wardhani Soedjono, President Director, PT VADS Indonesia行政總裁
- Mr. Sam Loh，Brandt International 營運總裁
- Mr. Elton Kuah, Enrich Social Media 創辦人

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社交平臺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中國、香港市場中的成功商業實例，大家對制定卓越顧客關係服務戰略，對網絡平臺負面評價的及時反應和處理，員工和顧客的接洽和參與，品牌宣傳口碑營銷以及品牌差異化進行了交流。

圓桌會議中，朱主席介紹將於 2012 年 6 月 13-14 日舉行**卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會 (亞太峰會)** (Customer Relationship Excellence and Customer Service Quality Standard Leadership Summit)。同時，**香港國際卓越顧客關係服務和創新博覽會(International CRE & Innovation Expo)** 設置了創新科技獎，以表揚在數位行銷、社交媒體、移動互聯網、CRM、客戶聯絡中心、BPO 和電子商務上提供創意科技產品及服務，並擁有良好的顧客回饋的本地及國際參展商。

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之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「**亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係**」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會 (www.apcsc.com/cresummit)

卓越顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)亞太領袖高峰會是一個國際性峰會，讓世界級的公司、學術專家、傑出顧客關係服務獎得獎者、卓越典範得獎者、優質顧客服務標準委員會會員和來自顧客關係管理領袖團體的行業領導及專家展示其在創新、策略、知識管理、顧客服務、社交媒體、公共服務和顧客關係管理策略方面的領導才能及最佳實踐。

為期兩天的高峰會以互動形式進行，內容豐富，將提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。我們誠邀您的支持和贊助，您亦得以在香港這個國際金融、商業、物流、旅遊和貿易中心，展示您的商業成就和行業領導力。

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

- **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**

香港國際卓越顧客關係服務 (CRE) 和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、建立定期交流、達成項目合作、提高企業國際競爭力、奠定企業在行業內的聲譽具有重要意義。

本次博覽會將為與會者提供同國際創新和服務行業領袖直面交流的機會，分享行業前沿技術、資訊及最佳實踐。本次博覽會層次高、規模大、影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及跨行業的國際盛會。

有關新聞採訪、卓越顧客關係服務 (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。