

10 Years+ 國際傑出顧客關係服務獎

國際領袖高峰會2014香港國際創新博覽會

CRE & CSQS 圓桌會議和CXO論壇

邀獲獎企業和會員 聯合舉辦國際專題 研討趨勢激發創新



2014年2月24-25日亞太顧客服務協會(APSCS)舉辦了第12屆國際顧客關係服務獎頒獎典禮(論壇)暨商業方案展於香港大學舉行及由中國電訊國際協助,讓國際商業團體及公司會員參加。商業方案展及國際傑出顧客關係服務獎的評審環節。香港大學工業及製造業工程系系主任及國際傑出顧客關係服務獎評審團全體致辭,來自各市場領導進行商業方案匯報,分享企業的傑出顧客關係服務的致勝之道。



去年8月1日吉隆坡會議由ASTRO大馬路協辦。該公司e管道及自助服務助理副總裁Mona Cheah分享。嘉賓: Astro助理副總裁Jasmin Aksan、Celcom Axiata數碼服務顧客總監Swee Keong Joo、Great Eastern Life Assurance (M)副總裁Thong Wai Yin、RHB Investment Bank Berhad副總裁李友光、KPI Healthcare經理Zaila Idrus、Tropicana Corporation Berhad副總經理Jennifer Chow、馬來西亞渣打銀行首席實業官Arif Siddiqui等。



「很榮幸能與亞太顧客服務協會合辦傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)頒獎典禮,ASTRO感謝亞太顧客服務協會與朱主席在亞太地區持續推廣傑出顧客關係服務,並給予最佳實踐的機會,以成為各行業的服務領袖。國際傑出顧客關係服務獎是服務品質的重要標準,我們非常榮幸在今年參與獎項的評比,這讓我們在傑出顧客服務、最佳客戶服務及最佳科技,認同了我們多管運顧客關係的方針,顧客關係是持續的旅程,我們希望與這群優秀的公關論壇能與我們互相學習,讓各服務專員更進一步更加緊密的關係。」



去年8月23日深川會議由豐源集團協辦。該公司GM盧耀輝、招商銀行遠程銀行中心GM馮子穎、盛達建築國際化品牌總監李潔分享。嘉賓: IBM國際商業系統科技(深圳) 流程經理梁潔、深圳市呼叫中心行業協會副會長兼秘書長李麗、安利(中國)日用品部總經理王君、天虹商場客戶服務部經理李菊、惠成商業服務發展董事長王強、順豐速遞呼叫中心運管高級專員黃梅等。



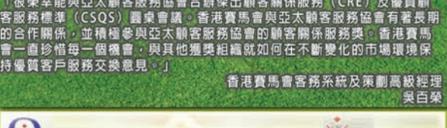
去年9月16日香港會議由香港貿易發展局協辦。該公司客戶系統及策劃高級經理吳白樂致辭及香港立法會議員(資訊科技) 莫乃光分享。



「很榮幸能與亞太顧客服務協會合辦傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)頒獎典禮,香港貿易發展局與亞太顧客服務協會有長期的合作關係,並積極參與亞太顧客服務協會的顧客關係服務獎,香港貿易發展局一直珍視每一個機會,與其他獲獎組織就如何在不斷變化的市場環境保持優質客戶服務交換意見。」



去年9月30日新加坡會議由DHL Express新加坡協辦。該公司顧客服務總監Nizam Md Agil致辭, HSR Global 特別顧問Patrick Liew、eBay亞太營運及人力資源主管Ronald Jones分享。



去年11月7日香港會議由第一銀協辦。該公司集團客戶服務部副總裁黃金致辭及QNET營運總監Malou Caluza、香港貿易發展局總經理余美芬分享。



去年12月2日台灣會議由中華民國品質學會協辦。該公司副總裁李國洲、中華電信客戶服務處副經理黃美及台灣人壽客戶服務部副經理林淑芬分享。嘉賓: 康林人壽副總經理陳立華、台北市美國商會商務部副總監張俊海、渣打銀行副總經理陳國、中華電信科長盧明等。



2013年11月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在香港培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。



2014年1月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在深川培訓,參加者來自中外運、友邦保險、友邦保險(廣東)、友邦保險(香港)、友邦保險(上海)、友邦保險(北京)、中國太平洋人壽保險、友邦保險(廣東)、友邦保險(香港)等。

APSCS每年在各大國際都會,邀請CRE Awards獲獎企業和APSCS會員、市場領袖企業聯合舉辦傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)圓桌會議(圓桌),講述成功案例、分享企業在產品服務創新、顧客關係服務、顧客體驗管理方面的心得,各主辦方出席的主講嘉賓都是行業領袖和專家,將各個行業的最新趨勢及顧客服務心得無私分享。討論在管理方面出現的問題和解決方法,讓會員第一時間在商業運作領域激發創新,成為帶領品牌建設和激發市場動力的新契機,使客戶及社會都能藉此活動相得益彰,達成三贏。

對於愈來愈多行業CEO及總裁等企業高層參與圓桌,APSCS主席朱剛岑認為,會議有助國際行業領袖對相關議題作出更深入的討論,讓不同國家和地區的顧客服務專業人士彼此交流,並印證圓桌能協助業界掌握最新發展趨勢,推動各地CRE的發展。由去年8月至今年4月,APSCS分別在東南亞、大中華區等地,舉辦多達20場CRE & CSQS圓桌和CXO論壇,並分別以「數碼、社交、移動媒體卓越創新及服務領袖」、「優質顧客關係-客戶聯絡中心之成功及創新」、「傑出顧客關係服務創新整合 創建未來顧客體驗」,以及「線上及線下顧客體驗管理整合,傑出顧客關係之旅」等主題貫穿多場會議。

不同之處,強調顧客的參與是服務發生過程中相當重要的一部分,故企業必須從顧客角度來檢視組織的服務品質和特性,以神秘客查核和社群媒體對品質稽核的作用。

北京上海圓桌 整合線上線下顧客體驗

由APSCS與聯想北京以及上海會德豐廣場發展有限公司於今年4月分別在北京和上海合作主辦了圓桌。朱剛岑與會的企业代表分享了「線上及線下顧客體驗管理整合,傑出顧客關係之旅」,如何研究顧客行為及設計顧客體驗來完善O2O線上到線下的購買、服務、交付而建立顧客滿意及口碑,進一步推薦於社交媒體的顧客關係管理。而北京主場演講嘉賓還包括聯想項目經理李健,中外運一 敦豪重要客戶支持經理馮穎,都對O2O的創新服務提供了案例和最佳實踐,使顧客更加稱心如意。上海會德豐廣場發展有限公司高級禮賓經理黃芸,以及公關及推廣廣東及中外運敦豪南方區分別合作主辦,以「傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功及創新」為題,在朱剛岑的支持下,眾嘉賓亦與會者就制定卓越顧客關係服務策略、顧客滿意度、忠誠度、員工敬業和顧客參與、數碼行銷、品牌宣傳等議題交流。

港深廣圓桌會議 聚焦客戶聯絡中心

至於在香港、深圳、廣州舉行的多場圓桌,與香港賽馬會、香港英國保險、永旺資訊服務(深圳)、友邦保險深圳、友邦保險廣東及中外運敦豪南方區分別合作主辦,以「傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功及創新」為題,在朱剛岑的支持下,眾嘉賓亦與會者就制定卓越顧客關係服務策略、顧客滿意度、忠誠度、員工敬業和顧客參與、數碼行銷、品牌宣傳等議題交流。

卓越客服中心基石在員工 證書表彰企業僱主遠見與堅持

為表揚在人力資源發展和提供優質顧客服務方面有卓越表現的企業,亞太顧客服務協會(APSCS)每年都會頒發「優質服務專員中心證書」(PSC)。今年獲獎的企業包括中國電信國際有限公司、美國寶石研究院(香港)、美贊臣營養品(香港)有限公司,以及卓健醫療有限公司。

優質服務專員中心證書旨在表揚相關企業的員工發展計劃,以及企業為顧客提供世界級服務的堅持。優質服務專員中心證書要求參與機構會員,必須有9成以上的顧客服務和熱線中心職員達到APSCS全球性認可培訓證書的認證標準,包括客服中心資深專員證書(CCCP)、客服中心主管證書(CCCS)、客服中心經理證書(CCCM)、顧客服務分析及審判證書(CCSA),以及顧客服務管理證書(CCSM)。

市場競爭激烈 培訓員工是服務之本

亞太顧客服務協會主席朱剛岑指出,投資於人才發展、培訓,認證是成為最佳僱主企業的基石。「面對更多元化的銷售渠道和激烈的市場競爭,顧客更加注重專業的前售和售後服務,以及跨渠道的顧客體驗。因此,領袖企業必須持之以恆地提供優秀的人才發展配套,才能保留並培養其有價值的顧客和員工。」朱剛岑讚揚一眾優質服務專員中心證書的獲獎企業,能以堅定的承諾,參與並透過明確的顧客體驗管理策略,引領市場達至更卓越和穩健的顧客滿意度、顧客關係,以及顧客忠誠管理,而有關策略更同時激勵顧客及員工。

獲獎證員工努力 超越顧客期望是目標

其中一家獲獎企業中國電信國際,其市場部副總裁李青表示,非常榮幸獲頒優質服務專員證書,並直言獎項是對負責客戶服務的員工一直追求卓越表現和力求進步之認同。「我們相信,優質的產品及良好的顧客關係是電信市場首要的成功因素。這證書能鼓勵我們的員工保持專業的服務水準。今後我們會繼續提供優秀的顧客服務以超越顧客的期望。」

美國寶石研究院香港鑑定所董事鄭偉民同樣認為,

傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS) CXO論壇



今年4月2日吉隆坡CXO論壇由AIA Bhd.協辦,論壇吸引了超過40位市場領袖的管理層出席。該公司行政總裁Bill Lisle 致辭及分享。

「很高興能與亞太顧客服務協會合作舉辦這次CXO論壇,這提供了一個很好的平台,讓我們去展示去年推行的成功方案。隨著去年在馬來西亞的業務整合,我們創造了260萬的保險客戶。這項獎項對我們團隊扮演著舉足輕重的角色。它肯定了我們的員工,行銷員和生意夥伴們的努力與承諾以確保我們在去年成功整合在馬來西亞的生意,儘管我們當時面對著相當複雜的挑戰。現今,我們更強大並準備就緒為我們的客戶與夥伴提供可持續性的價值以及可持續發展的業務。」



今年4月2日北京會議由聯想(北京)有限公司協辦。該公司業務拓展總監謝啟致辭及項目經理李健、中外運一敦豪國際航空快件區域重要客戶支持經理馮穎分享。嘉賓: 任仕達人力資源海外包中心及服務外包研究院院長米博、副院長劉麗華、北京三六五世界科技服務總經理張亞非、中國電信網絡運行維護部客戶經理王傑。



今年4月3日上海會議由上海會德豐廣場發展有限公司協辦。該公司高級禮賓經理黃芸及公關及推廣廣東及中外運敦豪南方區分別合作主辦,以「傑出顧客關係服務-客戶聯絡中心之成功及創新」為題,在朱剛岑的支持下,眾嘉賓亦與會者就制定卓越顧客關係服務策略、顧客滿意度、忠誠度、員工敬業和顧客參與、數碼行銷、品牌宣傳等議題交流。



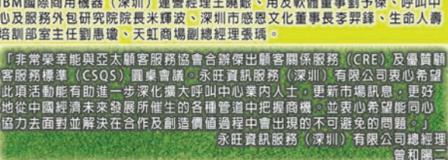
2014年1月23-24日由亞太顧客服務協會(APSCS)在香港舉辦的國際交流最佳實踐考察團,來自中東阿聯酋的阿布扎比交通部,由代理顧客關係總監Jasim Ali領導的代表團參觀了傑出顧客關係服務獎獲獎企業,包括港電、CSL、香港貿易發展局及QNet。考察研究亞洲卓越服務中心和相關信息交流。



傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)圓桌會議



去年12月16日深川會議由永旺資訊服務(深圳)協辦。該公司總經理曾和副總裁及營運經理魏文科分享。嘉賓: 友邦保險深圳營運部副經理鄧樹文、IBM國際商業系統(深圳) 營運經理王麗麗、友邦保險董事劉子傑、呼叫中心及服務外包研究院院長米博、副院長劉麗華、深圳市信息文化董事李輝、生命人壽培訓部副主任劉惠、天虹商場副總經理張瑛。



「非常榮幸能與亞太顧客服務協會合辦傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)頒獎典禮,永旺資訊服務(深圳)有限公司衷心希望這項活動能進一步深化廣大呼叫中心業內人士,更新市場消息,更好地從中國經濟未來發展所產生的各種管理中把握商機,並衷心希望與會者同心協力去面對並解決在合作及創造價值過程中出現的不可避免的困難。」



去年12月19日香港會議由QNet Limited協辦。該公司國際營運總監Richard Zinkiewicz致辭,營運總監Malou Caluza及Tropolis Solutions全國總監Frits Fraase Storm分享。嘉賓: Digital Bronco行政總裁黃偉良、中國聯通銷售總監鄧欣、保險保險客戶體驗經理黃健兒。



今年3月7日吉隆坡會議由ASTRO大馬路協辦。該公司e管道及自助服務助理副總裁Mona Cheah及顧客服務總監Swee Keong Joo分享。



今年3月18日香港會議由香港英國保險協辦。該公司高級總監林德軒致辭,美國Interactive Intelligence業務自動化方案副總裁Chuck Wilson分享。嘉賓: 保險客戶服務總監歐陽佩玲、香港貿易發展局總經理余美芬、CSL顧客關係管理副總經理范鳳琪、中國電信國際客戶服務經理黃文文等。



今年3月20日深川會議由友邦保險深圳分公司協辦。該公司副總經理李正致辭及營運部副經理鄧樹文及惠成商業服務董事長王強分享。



今年3月21日長沙會議由中國太平洋人壽保險長沙營運中心協辦。該公司總經理程宜(右二)致辭,總經理助理王麗玉(左二)等、高級經理黃景波(右一)等。



今年3月26日曼谷會議由AIS 協辦,ACC資源計劃經理Teerayuth Rangsewongse及人力資源副總裁Wicha Wattanametameta 分享,並由ACC 行政總裁Jaiporn Srisaku致辭。



傑出顧客關係服務(CRE)及優質顧客服務標準(CSQS)圓桌會議



今年3月31日廣州會議由中外運敦豪國際航空快件協辦。該公司南方區客戶服務經理陳麗英、客戶聯絡中心主管陳麗儀分享。友邦保險廣東分公司李友、中國電信-21CN企業郵箱GM 李振林分享。



2013年11月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在香港培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。



2014年3月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在台北培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。



2014年3月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在台北培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。



2014年3月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在台北培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。



2014年3月顧客服務管理證書(CCSM)、聯絡中心經理證書(CCCM)與顧客服務分析及審判證書課程(CCSA)在台北培訓,參加者來自香港貿易發展局、保險保險、IBM、Make The Right Call、DHL Express香港、僑邦物業管理、信益物業管理。