



新聞稿

道亨保險有限公司榮獲亞太顧客服務協會頒發的 「優質客服專員中心證書」

「道亨保險向來承諾為顧客提供專業、有效率及以客為先的服務。在瞬息萬變及競爭激烈的營商環境，良好的顧客關係是我們的致勝之道；」

中國 - 香港, 2008 年6 月26日 – 道亨保險有限公司榮獲亞太顧客服務協會頒發的優質客服專員中心證書，以表揚道亨保險不斷致力提供創新及世界級的顧客服務，及其對提升亞太區內顧客服務質素所作出的貢獻。

道亨保險有限公司客戶聯絡中心獲頒發的優質客服專員中心證書，要求機構必須有九成以上的顧客服務和熱線中心的職員達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準，包括客服中心資深專員證書 (CCCP)和客服中心主管證書(CCCS)。

道亨保險有限公司董事兼總經理黃國添表示：「我們十分驕傲能再次獲亞太顧客服務協會頒發『優質客戶服務專員中心證書』。道亨保險向來承諾為顧客提供專業、有效率及以客為先的服務。在瞬息萬變及競爭激烈的營商環境，良好的顧客關係是我們的致勝之道；而這認證絕對是我們同事保持一貫專業服務的一大鼓舞。展望未來，我們將繼續超越顧客的期望提供最優質的客戶服務及產品。」

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示：「現今社會的顧客對客戶服務的質素及個人化要求越來越高。客戶服務員需接受專業的培訓及發展，方能全面了解客戶需要並持續提供優質且超越客戶基本期望的服務。道亨保險有限公司充分表現出對專業服務、客戶滿意度及員工發展的承諾，其員工同仁也全力以赴達到服務專業認證。有賴各方的努力，使客戶、員工以及僱主均獲得了最大的得益，進而建立更成功、穩健的滿意度、關係和維繫管理。我謹代表亞太顧客服務協會祝賀道亨保險得到是次嘉許。」

優質客服專員中心證書是免費頒發，有效期為一年。只要機構內的顧客服務和熱線中心有九成以上客服中心職員能達到亞太顧客服務協會全球性認可培訓證書課程的認證標準均可獲免費頒發。

除了優質客服專員中心證書，亞太顧客服務協會亦推出了一個全面性的優質顧客服務標準(CSQS)。亞太顧客服務協會誠意邀請各領導機構參與，推動優質顧客服務標準的成功。

優質顧客服務標準是由亞太顧客服務協會，和香港大學一班研究員的合作而制定，目的是評定整體服務質素，最佳守則和顧客服務的表現。這是致力於優質顧客關係的客戶中心和顧客服務機構所獲得的最高榮譽。

有關亞太顧客服務協會的全球認可培訓課程、優質客服專員中心證書、優質顧客服務標準(CSQS)和新聞稿或訪問，請致電 +852 2174 1428 與劉小姐聯絡。亦可透過電郵至 enquiry@apcsc.com 索取新聞稿。

亞太顧客服務協會(www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC) 成立的信念在於『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推廣優質顧客關係及服務質量，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。

道亨保險有限公司(www.daohenginsurance.com)

道亨保險有限公司（道亨保險）於一九七三年在香港成立，為保險業監理處一般保險業務之獲授權保險公司(登記編號：32621)。我們提供廣泛的一般保險服務，包括個人及團體保險以及醫療保險，務求迎合個人及工商業客戶之需求。道亨保險以提供超卓的客戶服務為宗旨，並以成為本港個人保險市場之領導者為目標。事實上，我們的優質服務已成功超越市場上許多競爭對手。