



## 实时发布

### 海尔海外电器产业有限公司与 APCSC 合作举办的青岛圆桌会议

青岛 - 2017 年 5 月 5 日 - 亚太顾客服务协会 (APCSC) 联合海尔海外电器产业有限公司在青岛联合举办了杰出顾客关系服务 (CRE) 及优质顾客服务标准 (CSQS) 圆桌会议。本次会议围绕「全媒体交互时代下顾客服务新模式探索」的主题,吸引了多位来自电商、信息科技、保险、金融、银行、咨询、物流、零售及服务外包的客户关系管理、顾客服务、市场营销的管理层和相关专家参加,在圆桌会议中就全媒体交互时代下顾客服务新模式探索展开热烈的讨论。

主办方邀请了以下几位资深专家和市场领袖在会议中分享精辟见解,并在讨论环节中邀请并探讨了来宾提问。

- 朱刚岑先生, 亚太顾客服务协会主席、杰出顾客关系服务奖评审团评委  
演讲题目: 顾客体验、品牌及 CRM 创新最佳实践
- 郑晓庆先生, 海尔中国区家电客服运营经理  
演讲题目: 互联网时代的用户交互体验
- 马林先生, 中外运敦豪国际航空快件有限公司山东区大客户经理  
演讲题目: DHL 关注客户至上的文化
- 许炳卿先生, 德成鸿业咨询服务有限公司华东事业部总监  
演讲题目: CRM 如何助力现代客户服务发展
- 赵茹女士, 北京瑞金麟网络技术服务有限公司客服中心总经理



亚太顾客服务协会 APCSC 主席朱刚岑先生在「全媒体交互时代下顾客服务新模式探索」主题致辞说:「每个团队都渴望成为 CRE 领袖,如同运动员渴望成为奥运奖牌得主。CRE 领导力启发员工敬业,转型为以顾客为中心的文化。CRE 领袖齐心开创打造杰出顾客关系服务体验经济。国际杰出顾客关系服务奖计划已经成功推广杰出顾客关系服务最佳实践,从不同文化中衍生以客为本的创新,推广跨地域的数码社交移动 O2O 升级,进一步改革 CRE 体验经济、CRE 领袖和 CEO 们的未来愿景,以有效开创员工敬业及全球移动顾客参与。**CRE 领袖是启发之旅!**透过每次杰出顾客关系服务锦标之旅,我们共同延续启发与创新的承传,以启发他人而获得启发。我们在 CRE 社群中共同分享顾客关系新见解,并透过我们的国际伙伴合作推广崭新的 CRE 品牌和杰出标志。」

「**CRE 领袖是鼓舞之旅!**作为有责任感的全球领袖,CRE 领袖开导及鼓舞员工提出具创意和创新的解决方案。一直以来,亚太顾客服务协会专注于为各国多元文化及跨行业 CRE 领袖共同搭建及扩展国际专业平台。APCSC 将于 2017 年 6 月 15-16 日举行第三届中国杰出顾客关系服务 (CRE) 奖颁奖典礼、第 15 届国际 CRE 及 CSQS 领袖高峰会及第 5 届香港国际 CRE 及创新博览会,与各国跨行业 CRE 领袖共同搭建及扩展国际专业平台,进一步建立更大的动力、真诚的信任和友谊,以知识交流、经验对话和基准实践。」朱主席总结道:「谨代表亚太顾客服务协会和国际支持机构,向仍然坚持不懈地追求杰出顾客关系的国内企业致敬,及海尔海外电器产业有限公司追求创新及杰出顾客关系服务的承诺,支持今天的圆桌会议表达致意。」

海尔海外电器产业有限公司海外服务总监王岩先生在「全媒体交互时代下顾客服务新模式探索」的主题致辞中表示:海尔是一个以“创新”为核心的企业。但是纵观海尔的企业文化,从最初的“真诚到永远”到今天的“人单合一”都是围绕用户需求来的,而正是以顾客为中心的这种理念带领海尔在顾客服务的道路上不断创新。传统的顾客服务与用户接触点仅局限于电话、传真,但在社交媒体高速发展的今天,如何在全媒体的时代下更好的为用户提供服务是每个企业面临的挑战,希望我们的圆桌会议上的讨论能够给大家带来启发。

海尔中国区家电客服运营经理郑晓庆先生在「互联网时代的用户交互体验」的演讲中表示：随着“互联网+”概念在客服行业的应用，众多企业也在不遗余力的打造带有品牌特点的“互联网+服务”。借助技术层面的变革带来全新的“互联网+”模式，以满足用户的体验需求、展示互联网特色、展示客服的情感温度为基础，积极的重塑客服体验。

中外运敦豪国际航空快件有限公司山东区大客户经理马林先生在「DHL关注客户至上的文化」的演讲中表示：DHL以客户为中心的企业文化：如何通过外部客户和内部员工的反馈，并通过不同职能部门的相互配合，致力于改善流程和降低成本，最终提升客户满意度。

德成鸿业咨询服务有限公司华东事业部总监许炳卿先生在「CRM如何助力现代客户服务发展」的演讲中表示：O2O大潮风起云涌，移动互联网时代变迁，现代客户体验随之迎来变革，在这个前所未有的时期，客户服务又该如何调整？又该如何适应新型的企业？如何利用新型的工具？何如更好的服务于现代的客户？借助于更加自动化的产品和工具，我们一起来探索现代客户体验如何变革？

顾客服务管理证书 **CCSM** 认证培训获得了呼叫中心与服务外包研究院、香港持续教育基金 **CEF**、澳洲顾客服务协会（Customer Service Institution of Australia）及国际顾客服务组织委员会（International Council of Customer Service Organizations）的认可，及由马来西亚政府成立并专门负责认证的 **SIRIM** 联合举办。这个为期四天的课程涵盖了先进的各国服务管理及优质顾客服务国际标准（**CSQS**）的主题，使参与者能够提高他们的意识和知识，实现客户服务最新发展的技术和管理方面的最佳实践。**CCSM** 课程如同 **MBA** 浓缩课程，旨在为主管和经理成为世界级管理者提供杰出顾客关系服务科学和心态的准备。目前，亚太地区的许多市场领先企业已经透过这门课程受益于公司的人力资源发展。最新一期的顾客服务管理证书（**CCSM**）课程将于 2017 年 6 月 20-23 日在香港举行，本次课程将首次使用最新发表的 **CSQS 14.0** 版本。

**亚太顾客服务协会（APCSC）** 的成立信念在于「优质的客户关系是增强竞争力的唯一方法！」。协会的目标是在亚太区域范围的国际城市提高服务质量，推广杰出顾客关系，致力于认可和表彰为顾客和机构作出贡献的政府部门，企业，商业单位，部门和个人。亚太顾客服务协会与国际教育伙伴和国际成员机构共同针对于客户关系管理、联络中心和服务中心提供最受认可的**国际认证证书**，设置**世界级标准认证**。[www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)

**中国杰出顾客关系服务奖（China CRE Awards）** [http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp)

2016 年 9 月，香港及亚太顾客服务协会（HKCSC & APCSC）和呼叫中心与服务外包研究院于第八届中国国际服务外包交易博览会中宣布推广中国杰出顾客关系服务奖选举（China CRE Awards）。国际杰出顾客关系服务奖以顾客服务创新为导向，已肯定了许多来自不同行业和领域的领导者及专业人士。越来越多来自不同国际化城市 and 不同行业参赛的政府部门，企业和个人，展示出他们在杰出顾客关系领域的商业成就、最佳实践和观点。作为区域内最具公信力和影响力的国际奖项，通过标准科学化的国际评审以及国际核心专业评审团，透过国际统一标准，参赛者可以通过该奖项开拓国际视野，规划长远的国际企业发展蓝图，与海外企业进行全面性比较、互相交流和学习，从世界级优秀实践和成功案例中获得极大的收益。

**优质顾客服务国际标准（CSQS）** [www.apcsc.com/csqsnet/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp)

优质顾客服务国际标准（CSQS）是卓越企业的服务标准，由亚太顾客服务协会和香港大学一班研究员合作而制定，目的是评定整体服务质量，最佳实践的一致性，顾客服务整体运作以及服务机构的表现。它是建立以顾客为中心的世界级水平架构的最全面认证标准，授予优秀客户关系服务机构。**CSQS** 以全方位的优质顾客服务标准说明企业成功国际化发展，同步与国际上最广泛运用的 **ISO** 国际质量管理体系和平衡计分卡相结合，降低建立和采用不同标准的再投资成本，提升顾客忠诚度和满意度。经过验证能帮助企业以客为主战略转型，有效改善商业表现，增进顾客与企业之间的合作关系，营造员工持续增值的企业文化。由于 **CSQS** 对提升顾客服务水平成效显著，故它也是「国际杰出顾客关系服务奖」标准的重要评审准则。

**有关新闻采访、推广支持及赞助，请致电(852) 2174 1428 与刘小姐联络，或电邮至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通过新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)；QQ: 2303712688；微信: APCSC\_CRE；Facebook/Google+/Youtube: Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter: CREAwards；LinkedIn: APCSC；获取更多信息。**