



即時發佈

中國電信深圳分公司與 APCSC 合作舉辦的深圳圓桌會議

深圳 - 2017 年 5 月 24 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中國電信深圳分公司在深圳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「顧客體驗、品牌及 CRM 創新最佳實踐」的主題，吸引了多位來自電商、資訊科技、保險、金融、銀行、諮詢、物流、零售及服務外包的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，在圓桌會議中就顧客體驗、品牌及 CRM 創新最佳實踐展開熱烈的討論。

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精闢見解，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、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委
演講題目：顧客體驗、品牌及 CRM 創新最佳實踐
- 萬可先生，中國電信深圳分公司 MCSE MCDDBA 雲計算中心總經理
- 楊建偉先生，中國電信深圳分公司商呼運營中心經理
演講題目：中國電信聯絡中心融合創新探索與實踐
- 趙黎女士，盛世瑞智國際文化傳媒有限公司執行總裁
演講題目：從認知邊界看消費體驗創新
- 廖黛麗女士，深圳市呼叫中心行業協會副會長
- 鄭樹文先生，友邦保險深圳分公司營運部總監
- 朱劍鵬先生，中生健康集團管道事業部總經理



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「顧客體驗、品牌及 CRM 創新最佳實踐」主題致辭說：「每個團隊都渴望成為 CRE 領袖，如同運動員渴望成為奧運獎牌得主。CRE 領導力啟發員工敬業，轉型為以顧客為中心的文化。CRE 領袖齊心開創創造傑出顧客關係服務體驗經濟。國際傑出顧客關係服務獎計畫已經成功推廣傑出顧客關係服務最佳實踐，從不同文化中衍生以客為本的創新，推廣 跨地域的數碼社交移動 O2O 升級，進一步改革 CRE 體驗經濟、CRE 領袖和 CEO 們的未來願景，以有效開創員工敬業及全球移動顧客參與。CRE 領袖是啟發之旅！透過每次傑出顧客關係服務錦標之旅，我們共同延續啟發與創新的承傳，以啟發他人而獲得啟發。我們在 CRE 社群中共同分享顧客關係新見解，並透過我們的國際夥伴合作推廣嶄新的 CRE 品牌和傑出標誌。」

「CRE 領袖是鼓舞之旅！作為有責任感的全球領袖，CRE 領袖開導及鼓舞員工提出具創意和創新的解決方案。一直以來，亞太顧客服務協會專注於為各國多元文化及跨行業 CRE 領袖共同搭建及擴展國際專業平臺。APCSC 將於 2017 年 6 月 15-16 日舉行第三屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 15 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會主題《大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數》和第 5 屆香港國際 CRE 及創新博覽會，與各國跨行業 CRE 領袖共同搭建及擴展國際專業平臺，進一步建立更大的動力、真誠的信任和友誼，以知識交流、經驗對話和基準實踐。」朱主席總結道：「謹代表亞太顧客服務協會和國際支援機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的國內企業致敬，及中國電信股份有限公司深圳分公司追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支持今天的圓桌會議表達致意。」

中國電信深圳分公司 MCSE MCDDBA 雲計算中心總經理萬可先生致歡迎辭：「尊敬的各位來賓，朱剛岑主席，尊敬的行業同仁，首先我謹代表公司及團隊感謝各位蒞臨，感謝協會提供的交流平臺，讓我們可以與香港這麼多優秀的企業共同來討論「顧客體驗、品牌及顧客關係管理戰略」。今天我們談及服務品牌，來自於我們的每一個顧客的體驗認知，中國電信秉持著「使用者至上，用心服務」理念，關注顧客體驗，旨在基於我們的顧客而設計，在每一次與顧客面對面接觸，每個零售環境，每一次顧客線上互動，任何通過智慧終端機連接起來的場景，把每個顧客接觸點都連接起來，從服務到流程，基於真正的全管道顧客體驗。」

中國電信深圳分公司商呼運營中心經理楊建偉先生在「中國電信聯絡中心融合創新探索與實踐」的演講中說：「隨著技術浪潮的

革新與演進，在現今顧客關係管理戰略中，充分的技術敏銳度與應用將大大提升整個客戶中心運營效率，基於企業積累顧客資料進行分析應用將重構顧客體驗與品牌的全新機遇和價值。中國電信經過30年的商業運營服務積累與沉澱，全新的電信聯絡雲服務將為企業重塑顧客體驗生態。」

盛世瑞智國際文化傳媒有限公司執行總裁趙黎女士和大家分享《從認知邊界看消費體驗創新》如何創造消費者和品牌心智模式等同，如何設計不營而銷的體驗式行銷。認知不等於真相，但人一輩子都在為認知買單。在今天這個透明的、扁平的、資訊爆炸、資源滿溢的世界，所有消費者清晰的知道你要行銷他，要實現我們的商業目標，該做什麼才有效，怎麼做才有效。

顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓獲得了呼叫中心與服務外包研究院、香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會（Customer Service Institution of Australia）及國際顧客服務組織委員會（International Council of Customer Service Organizations）的認可，及由馬來西亞政府成立並專門負責認證的 SIRIM 聯合舉辦。這個為期四天的課程涵蓋了先進的各國服務管理及優質顧客服務國際標準（CSQS）的主題，使參與者能夠提高他們的意識和知識，實現客戶服務最新發展的技術和管理方面的最佳實踐。CCSM 課程如同 MBA 濃縮課程，旨在為主管和經理成為世界級管理者提供傑出顧客關係服務科學和心態的準備。目前，亞太地區的許多市場領先企業已經透過這門課程受益於公司的人力資源發展。最新一期的《亞太最優服務案例分享與實踐創新》高管人員培訓營將於 2017 年 6 月 22-23 日在北京舉行，本次課程將首次使用最新發表的 CSQS 14.0 版本。

亞太顧客服務協會（APCSC）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。 www.apcsc.com

中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards） http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp

香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）和呼叫中心與服務外包研究院於 2014 年第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布推廣首屆 中國傑出顧客服務獎選舉（China CRE Awards）。國際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。

優質顧客服務國際標準（CSQS） www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp

優質顧客服務國際標準（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品質，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說明企業成功國際化發展，同步與國際上最廣泛運用的 ISO 國際品質管制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「國際傑出顧客關係服務獎」標準的重要評審準則。

有關新聞採訪、推廣支持及贊助，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；QQ：2303712688；微信：APCSC_CRE；Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；Twitter：CREAwards；LinkedIn：APCSC；獲取更多資訊。