



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson Commercial Building
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428
Fax: (852) 2174 1438
Email: info@apcsc.com
Website: http://www.apcsc.com

即時發佈

大數據轉型O2O購物消費體驗創新

APCSC 與恒隆地產合作舉辦的上海圓桌會議，宣佈推廣 2017 國際傑出顧客關係服務獎選舉

中國上海，- 2017 年 11 月 16 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同恒隆地產有限公司在上海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「大數據轉型 O2O 購物消費體驗創新」的主題，吸引了多位來自物業管理、電商、保險、資訊科技、銀行、物流、金融、諮詢、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，在圓桌會議中就大數據轉型 O2O 購物消費體驗創新展開熱烈的討論。

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：大數據轉型 O2O 購物消費體驗創新
- 潘舜雅女士，恒隆地產有限公司人力資源總經理；演講題目：始於服務，終於體驗
- 梁偉霖先生，恒隆地產有限公司優質服務管理副總經理；演講題目：始於服務，終於體驗
- 陸偉賢博士，香港大學客座助理教授、安盛援助前首席運營官；演講題目：客戶體驗及忠誠管理大戰略
- 劉紅女士，第一資源創始人、董事長兼總裁
- 楊曉娟女士，江蘇城中園林股份有限公司副總經理



APCSC 主席朱剛岑先生在「大數據轉型 O2O 購物消費體驗創新」主題致辭說：「**CRE 領袖是以客為心之旅！** CRE 社群致力透過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇貢獻以客為心的最佳實踐。**CRE 領袖是關係之旅！**國際傑出顧客關係服務獎計劃已推動啟發行業 CRE 最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、倡導跨地域數碼社交移動 O2O 參與和大數據分析。**CRE 領袖是永恆之旅！** CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。APCSC 將於 2018 年 6 月 14-15 日舉行第四屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 16 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會，及第 6 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：**「20 年如一日，傑出顧客關係服務 CRE 領袖是永恆之旅！CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。20 年來，我們共同見證了 APCSC 與會員們的堅持奉獻和成就，在這充滿競爭及顛覆性的顧客體驗經濟中，共同慶賀及建立更強大的動力，繼往開來持續邁向未來 20 年的 CRE 願景和願望。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企業及**恒隆地產**追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的圓桌會議表達致意。邀請所有擁戴顧客的 CRE 領袖企業家們以客為心，提升 CSQS 國際標杆，拓展全球消費者市場，啟發未來領袖參與、交流、建立和推廣成功 CRE 品牌！」

恒隆地產有限公司人力資源總經理潘舜雅女士致歡迎辭說：「大數據分析是現今的發展趨勢，為客戶服務帶來新的機遇，使業界能更迅速精準瞭解顧客所需，從而提升他們的服務體驗。恒隆地產致力提升優質服務文化，配合『綠寶石客戶服務獎』及內部星級客戶服務課程嘉許及培育前線同事，亦應用科技於客戶體驗，力求創新。我們期望能透過參與是次圓桌會議與業界交流心得，分享顧客服務的創新思維及寶貴經驗。」

恒隆地產有限公司優質服務管理副總經理梁偉霖先生在「始於服務，終於體驗」主題分享了顧客體驗的概念。它被視為企業和顧客互動的產物，這互動需要一種合適公司本身及企業文化的創新思維，打造獨特的顧客歷程，服務接觸點，線上線下環境。在分享中將討論創造優質顧客體驗的概念和方法。

安盛援助前首席運營官陸偉賢博士在「客戶體驗及忠誠管理大戰略」主題分享了客戶管理策略和投資回報 (ROI)、動態客戶細分策略 (Dynamic Customer Segmentation)、產品匹配和大數據建模、新媒體和客戶溝通策略、不良服務修復和客戶回饋管理、品質關鍵要素 (Critical-To-Quality)、如何可稱為忠誠的客戶。

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。最新一期的培訓將於 2018 年 1 月 8-11 日在上海舉行，本次課程將使用最新發表的 CSQS 15.0 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

國際及中國傑出顧客關係服務獎 (International & China CRE Awards) http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp 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。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佈推廣首屆中國傑出顧客服務獎選舉。

優質顧客服務國際標準 (CSQS) www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp CSQS 是由亞太顧客服務協會 APCSC 與香港大學研究團隊合作制定，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標桿，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠，在激烈的商業競爭中領先同儕。作為「國際傑出顧客關係服務獎」的評審標準，CSQS 定立了世界級管理框架，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門。

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。