



亞太顧客服務協會

2006亞太傑出顧客關係服務獎選舉特刊



推行優質顧客服務標準 建立亞太卓越典範

致力推廣顧客服務文化和提升企業顧客關係管理水準的亞太顧客服務協會，每年除舉辦亞太傑出顧客關係服務獎選舉這項盛事外，還舉辦其他活動、培訓課程，以及推廣優質顧客服務標準（CSQS）。

推廣優質顧客服務標準

今天的市場競爭正從產品轉移到服務競爭，而在服務業的競爭中，公司把更多的注意力投放在優質的顧客服務。愈來愈多的行政總裁明白優質的顧客服務是顧客忠誠及節省成本的重要因素，不能令（內部或外部）顧客滿意的服務很快便會被淘汰。亞太顧客服務協會策略性地為國際商業組織設立優質顧客服務標準，幫助他們建立世界級服務管理及設計全面的清單去依照及實行，從而更快捷地改善他們的服務機構。

優質顧客服務標準（CSQS）由亞太顧客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，與最佳守則的一致性和整個顧客服務運作的表現。這是建立世界級顧客服務水準架構的最全面認證標準，予以提供傑出顧客服務的優秀客戶服務機構。

優質顧客服務標準的目的是去設立一套以從業人員為基礎，以客戶為驅動的最好守則指南，有系統高效率地管理顧客服務營運工作，從而提供一致的傑出顧客服務，以達到或超越顧客的要求和期望。這些指南為包括顧客服務中心在內的客戶服務機構訂立了專門標準。

力邀各界參與

優質顧客服務標準以全方位的優質顧客服務標準提升企業的知識管理、機構研習及卓越客戶關係服務。亞太顧客服務協會現正邀請各大領導機構加入優質顧客服務標準委員會，齊心為優質顧客服務標準的發展作出貢獻。透過優質顧客服務標準委員會的評審，優質顧客服務標準受惠於以業界實踐為基礎及用者導向的最佳守則標準，作為更多服務業機構的參考，讓其系統化及效率性地管理和改善顧客服務供應鏈，透過提供準確及迅速的優質服務回應顧客的要求和期望。



香港電燈有限公司客戶服務部總工程師葉百年先生獲頒發優質顧客服務標準委員會會員證書。

這是一個最廣泛的標準去建立世界級顧客服務水準架構，藉以授予優秀客戶服務機構。優質顧客服務標準的目的是去設立一個基於參加者和用戶主導的優秀守則方針，有系統和有效率地管理顧客服務營運工作，從而提供一致的優質顧客服務，達到或超越顧客的要求和期望。這些方針專為客戶服務機構包括顧客服務中心與客服中心訂立一個標準。優質顧客服務標準也有助加強顧客服務守則的共同理念；鼓勵企業以客為主，改善商業表現；使業界聯合起來，增進公司間的合作。總結如下：

- 推動傑出顧客關係成為整個企業的主要價值，得到由管理層至前線員工的支持
 - 改善公司表現最佳守則、潛能和結果
 - 作為明瞭和管理商業表現、方案指導和學習的工具
 - 加強對顧客服務最佳守則的瞭解
 - 表揚公司在遵守最佳守則以達至顧客服務關係出眾的傑出表現
- 透過參與優質顧客服務標準，各機構有以下得益：
- 向顧客、管理人員、股東提供不斷改善的服務價值，促進公司利益和市場成功
 - 不斷提升總體機構效率、能力和表現量度
 - 建立顧客忠誠度和滿意度
 - 公司和個人學習
 - 減低成本、簡潔架構
 - 提高收益率



香港大學工業及製造系統工程系黃國全博士獲頒發優質顧客服務標準委員會會員證書。

推動顧客服務知識管理

優質顧客服務標準包括和整合了平衡計分卡管理系統和ISO9000品質管制系統，為機構提供了轉換為以客為中心的策略性商業單位。優質顧客服務標準為策略規劃、執行、機構整合提供了世界級架構，並推動顧客服務知識管理（CSKM）基礎達到優質顧客服務標準的要求。亞太顧客服務協會與香港大學的研究人員致力於商業個案研究，並記錄了市場領導者成功執行優質顧客服務標準的案例，為大學教育、學術期刊和商業評論提供了有關傑出顧客服務商業觀點。

優質顧客服務標準是通用標準，獨立於不同的行業。其適用於不同類型和規模的機構的顧客服務運作。例如，優質顧客服務標準可適用於銀行業、電訊業和製造業等的顧客服務中心。標準可以分階段實行或當作一個工作流程改進計畫。



於2007年7月5日舉辦的傑出顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太高峰會上，亞太顧客服務協會頒發了卓越典範予在基準方案及報告中表現傑出的參加者。從左至右為亞太顧客服務協會主席朱剛考先生；道亨保險有限公司個人保險部高級經理林淑英女士；TNT香港客戶服務部經理黃文娟女士；BUPA Health Insurance董事總經理Damien Marmion博士；萃鋒有限公司董事總經理陳永華先生；新世界電訊客戶服務總經理譚瑞儀女士；Dialog Telekom Ltd.顧客服務與聯絡管理總監Sandra De Zoysa女士。

卓越典範 (Best-in-Class) 表揚業界典範

亞太顧客服務協會在卓越典範中會對參與基準方案公司的出色表現進行表揚。亞太顧客服務協會從一九九八年起舉行這個計畫。協會在每年度舉行的高峰會頒發卓越典範給表現傑出的參加者。卓越典範代表參與者達到的最高成就。基準方案提供了一個對顧客服務及客戶關係管理營運的總覽，涉及了很多影響服務質素及顧客滿意的重要領域。另外對基準方案的參加者，亞太顧客服務協會會向非基準方向參加者進行神秘調查，藉以對他們的表現作出評價。

卓越典範會對最佳守則表現作出表揚及集中在顧客服務運作上的不同服務流程和營運。數個典型例子包括在以下：

- 顧客關係優化管理
- 顧客滿意管理
- 先進服務管理
- 諮詢銷售管理
- 顧客忠誠管理
- 個人化服務管理
- 優質客戶服務管理
- 企業服務管理
- 技術支援管理

基準方案——商業策略評估及審計

隨著客戶服務中心的活動在香港和中國等地增加，許多公司熱衷於透過客戶服務中心所產生的銷售機會來提高營運效率、顧客滿意度及增加收入。

所以，亞太顧客服務協會邀請銀行、電訊、保險、金融和證券業的領導公司參與顧客關係管理及客戶服務中心基準方案及報告去得知自己的表現及市場中的位置。

亞太顧客服務協會基準方案是一個商業策略評估及審計，用以辨別客戶關係管理與客戶服務中心表現的差距，以及這些商業策略單元需要注重的地方。亞太顧客服務協會制定這個計畫來幫助公司辨認能夠改善的地方，從而大量保留現有顧客及繼續商業來往。

基準方案將覆蓋服務營運的不同的範疇，幫助公司為顧客提供最好的顧客聯絡經驗。基準方案能讓你：

- 瞭解業界趨勢和在客戶關係管理與電話行銷及知識管理整合的最佳守則
- 獲取更好的投資回報：消除表現差距及採用最佳守則來減低成本及增加商業機會
- 作為行業競爭力分析
- 與管理隊伍分享關鍵商業智慧
- 根據詳細的基準方案調查，為未來的經營策略及科技投資定下目標
- 辨別你的最佳守則來得到亞太顧客服務協會卓越典範的市場表彰
- 提高效率及生產力
- 世界級顧客服務水準標準

亞太顧客服務協會豐富經驗的隊伍專為將負責這重要的顧客關係管理基準方案研究。亞太顧客服務協會在此為你公司的業務發展提供重要的發現。

透過亞太顧客服務協會證實的最佳守則，每一個參加者將會完成包括基準方案、顧客調查與神秘探訪在內的三個階段的全面基準方案活動。

基準方案

這一部分要求參與企業一起合作完成評估問卷後，跟隨著便會進行會面及探訪。有關顧客中心的不同範圍會暫定被包括在內：

管理責任

- 任務、遠見及價值
- 公司結構
- 顧客承諾，服務水準承諾
- 管理檢討

資源管理

- 資訊系統安全，維護，審查
- 技術災難恢復方案，及業務連續性方案
- 知識管理
- 人力資源管理及培訓，績效考核，排班管理

流程管理

- 標準營運程式
- 電話流程圖表/向上級轉遞流程

- 投訴管理流程
- 品質監控

表現管理

- 品質保證
- 顧客滿意水準
- 關鍵績效指標——電話、電郵、傳真、網路支援
- 表現評估

顧客調查

向顧客進行直接及品質上的跟進電話調查和互聯網調查，問卷包括對顧客關係管理指標，服務中心有深入影響的問題，包括顧客的接受度、滿意度及忠誠度，這列在以下分類：

- 幫助程度
- 易用程度
- 服務品質
- 顧客態度
- 顧客行為意圖跟進
- 顧客滿意及忠誠

這一部份並會問開放式的題目，同時會考慮到受訪者的地理人口分佈情況。

神秘探訪

一支訓練有素的神秘探訪員的團隊會對參與企業的服務中心在基準方案的各個方面做出考察，加上其他分析包括態度、知識、專業性等等。

全球性認可的培訓證書課程



培訓證書課程一覽

客戶關係管理總監證書課程 (CRMD)
資深客務分析及審查員證書課程 (CCSA)
資深客務專員證書課程 (CCSP)
客服中心資深經理證書課程 (CCCM)
客服中心資深分析及審查員證書課程 (CCCA)
客服中心資深主管證書課程 (CCCS)
客服中心資深專員證書課程 (CCCP)
電話銷售及處理拒絕 (ETOH)
投訴處理及壓力管理 (CHSM)
顧客滿意度調查及管理工作坊 (CSSM)
顧客服務管理證書 (CCSM)*
傑出服務領導證書 (CSEL)*
傑出顧客服務證書 (CPCS)*

註：*可獲持續教育基金發還款項課程

優質顧客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。