



# 2011亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮

亞太領袖高峰會2011 CEO午餐論壇

特刊



# 新世界電訊 主動服務超乎想像

隨着社會和經濟轉型，本港的電訊行業發展蓬勃，為業界帶來無限機遇。然而，面對同業推出的產品和服務愈來愈接近，為突顯自身產品和品牌的優勢，新世界電訊有限公司（下稱新世界電訊）除緊貼市場需要，不斷推出創新、獨特的產品外，更堅守以客為本的服務承諾，積極與客戶建立長久而緊密的夥伴關係。

**憑**着以客為本的精神，以及優質且多元化的產品，新世界電訊兩名客戶關係主任應翠雯和孫靖婷在今屆「亞太傑出顧客關係服務獎」選舉中，分別獲頒「傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心—電訊業）」和「優異獎—傑出顧客服務專業人員（客戶聯絡中心）」獎項，充分印證其卓越服務表現深受業界認同。

## 服務提升贏取客戶信任

成立於1995年的新世界電訊，多年來致力為本港和海外客戶提供優質的國際話音及創新的數據服務。面對市場競爭愈趨激烈，應翠雯認為，在提升產

品質素、調整價格以外，業界還可透過改善顧客服務，贏取客戶的信任。

「企業若能提供優質的顧客服務，客戶會選擇其服務基於對該公司的信任為主要原因，反而其他方面如價格等會是其次考慮的因素。」應翠雯透露，現今的客戶在選擇供應商時，除注重產品的質素和價格外，更會考慮該供應商提供的顧客服務是否全面。

「他們寧願選擇一間自己熟悉而服務態度良好的供應商，也不願浪費時間嘗試那些只靠低價位，但服務質素欠缺保障的選擇。」

因此，應翠雯相信，良好的客戶關係是連繫企業和客戶之間的重要橋樑，「它可幫助企業樹立正面形象，對企業長遠發展有積極的推動作用。」她指出，當企業與客戶的關係日趨緊密，不但能讓企業更迅速和準確地掌握客戶所需，從而不斷改進並提升競爭優勢；同時能為企業帶來良好口碑，推動現有客戶把相關企業和產品再向他人推廣，助企業拓展商機。

## 企業與客戶互惠互利

由於同業之間的產品和服務差異逐漸縮窄，故優質的顧客服務會是企業突圍而出的關鍵。孫靖婷表示，該公司積極與客戶建立緊密的夥伴合作關係，為他們提供可靠、優質的產品和服務方案，助他們提升業務價值，貫徹「用心・超乎您想」的服務承諾。

孫靖婷解釋，被動地回應客戶的查詢已經難以滿足他們的期望，客戶服務人員必須想客戶所想，提供超越他們想像的服務。「客戶服務人員須從不同的角度了解客戶的需要，並主



□ 應翠雯（左）和孫靖婷認為，企業與客戶之間除了供求關係以外，其實也是一個夥伴合作、互惠互利的關係。

“  
被動地回應客戶的查詢已經難以滿足他們的期望，客戶服務人員必須想客戶所想，提供超越他們想像的服務。

舞，推動她繼續適時檢討，提升服務表現，同時更反映該公司客戶服務水平深受社會和業界的認同和肯定。「獎項為各行業的服務水平提供一個具公信力和可靠的指標，透過這個平台，能夠促進業界的良性競爭，推動本港顧客服務的發展。」

事實上，優質的顧客服務能讓客戶節省尋找其他供應商的時間，並減少他們因服務或產品問題致電供應商查詢或投訴的情況，對企業和客戶來說均有好處。不過，在企業和客戶層面以外，應翠雯認為，優質的顧客服務還可為社會帶來正面的影響。

「良好的客戶關係有助企業得到穩定而持續的發展，這樣不但能提高社會的經濟收益，為建構和諧社會提供良好基礎，同時更可推動企業投放更多資源回饋社會。」她表示，當愈來愈多企業積極履行社會責任，以身作則為社會作出貢獻，將能樹立榜樣，鼓勵其他企業攜手建構更理想的營商環境。

## 了解客戶 建立信任

由於工作關係，應翠雯和孫靖婷每天需要處理不同客戶的查詢，當遇到部分對其公司產品或服務存在意見的客戶時，她們異口同聲表示，首要嘗試從客戶的角度了解他們的心情和問題的核心，從而提供適切的建議和安排。

「客戶服務人員既要疏導客戶的情緒，還應盡量給予客戶肯定的答覆，重新建立客戶的信任。」孫靖婷說。



□ 應翠雯（左）和孫靖婷均感謝公司給予的支持和鼓勵，讓她們能透過參與競逐獎項，提升個人的服務水平。

動推介合適的增值服務，讓他們感受到服務人員的專業和用心。」她認為，即使遇到公司產品未能完全滿足客戶需要的情況，客戶服務人員亦可嘗試以其專業知識提供建議或相關資訊，讓客戶有被重視的感覺。

「企業與客戶的關係密切，前者依靠客戶支持營運和發展，後者依賴企業提供所需，滿足個人需要，故兩者的關係可謂『互惠互利』。」因此，孫靖婷重申，企業若能為客戶提供優質的服務，不但能滿足客戶的實際需要，同時能給予他們額外的滿足感，有利建立長遠的銷售和合作關係，達致企業和顧客雙贏的局面。

## 獲獎有助提高服務水平

談及這次獲獎的感受，應翠雯和孫靖婷均藉此機會，感謝公司給予的支持和鼓勵。應翠雯笑言，透過參與有關獎項，讓她更深入了解自己的優點和需要改進的地方，從而作出改善，精益求精。「由於過程中充滿挑戰性，故有助參加者突破固有的思維，為客戶提供更全面而優質的服務。」

孫靖婷則指出，這次獲獎不但給予她極大的鼓



新世界電訊®

連續  
**8** 年贏取

## 「亞太傑出顧客關係服務獎」

■ 2010年傑出顧客服務專業人員(客戶聯絡中心 - 電訊業)  
應翠雯 得獎者

■ 2010年優異獎 - 傑出顧客服務專業人員(客戶聯絡中心)  
孫靖婷 得獎者

用心★超乎您想

[www.newworldtel.com](http://www.newworldtel.com)

新世界集團成員 A Member of New World Group

