



# 2012亞太傑出顧客關係服務獎頒獎典禮



## 永旺 拓內地外包服務市場 信念續求進打天下

2 Asia Pacific CRE Awards Ceremony  
Customer Relationship Excellence Awards 2011

香港回歸十五年來，不少機構積極開發內地市場，並取得驕人成績。永旺資訊服務(深圳)有限公司(下稱永旺)於2000年進軍內地，分別在深圳、廣州及北京建立分支，將顧客關係管理、後勤支援及會計稽核等業務遷至內地。今年首度參加「亞太傑出顧客關係服務獎」的永旺，獲頒「2011最佳委外服務隊伍(信用卡)及2011最佳客戶聯絡中心獎」，充分證明公司的專業水準與體貼服務，符合行內最高要求。

近年內地金融業高速發展，外包服務需求殷切。從行銷至科技上要跟國際接軌，最佳方法莫過於向有經驗人士取經。永旺扎根香港超過25年，成就顯著，屬行內公認提供優秀顧客服務的代表。永旺資訊服務(深圳)有限公司董事黃成忠表示，很多國內銀行紛紛對永旺投以信心一票，呼喚中心外包服務網絡已覆蓋全國。

### 創新服務招客 提升顧客關係

「公司過去5年積極吸納新客戶，推廣保護顧客私隱的措施。在公司介紹時很多國內金融機構對此都感到新鮮，待加深了解後便陸續採用永旺服務。」上述措施包括確認來電者的身份，以保證交易安全。藉此，銀行自身利益既得到保障，顧客使用時亦加倍安心，一舉兩得。

“ 印象最深刻的是領略到與時並進，保持不進則退態度的重要性。對顧客如是，對公司如是，如果抱守舊、故步自封的心態，即使處於領先地位，最終仍會被淘汰。 ”



▲ 永旺重視人與人之間的關係，永遠以滿足顧客需要為己任。  
▲ 內地員工與顧客同聲同氣，容易摸索顧客實質需要，給予適當的支援。



事實上，「亞太傑出顧客關係服務獎」比賽規格嚴謹，由行內具威望的服務專業才出任評審，因此，永旺的代表早於半年前便需預備文件，接受諮詢和審核。兩個獎項不僅嘉許員工付出的努力，且肯定集團在外包業務及顧客聯繫上所作出的貢獻。比賽過程有苦亦有甜，透過與其他行業的精英分享心得，黃成忠坦言獲益甚豐。「印象最深刻的是領略到與時並進，保持不進則退態度的重要性。對顧客如是，對公司如是，如果抱守舊、故步自封的心態，即使處於領先地位，最終仍會被淘汰。」

從解決顧客的疑難中彰顯機構的理念，並貫徹始終地履行公司的目標，這樣的員工堪稱每間公司最寶貴的資產。永旺資訊於2000年打入內地市場時，負責開荒的只得十多人；到了今天，小組已成長為數百人的團隊。香港員工主要負責培訓，土生土長的當地職員則擔當與顧客溝通的橋樑。以後者待客，乃基於雙方同聲同氣，容易摸索顧客實質需要，給予適當的支援。每次交易所得及累積的經驗，亦可供其他地區的同事參考，提升顧客關係至更密切，致力完善服務水平。

### 秉持三角精神 永遠待客至上

無論在永旺的聯絡中心，客服中心，還是任何一個會議室，都可看到牆上掛着一幅圖畫。畫的中央有一個金字塔，內裏有「顧客」二字，上角是「和平」，左下角是「人類」，右下角是「地區」。「和平」一詞包含永旺追求和平之意，目的是成為繁榮興盛的企業；「人類」一詞反映永旺重視人與人之間的關係；「地區」一詞則象徵着永旺在社會上深深紮根，不斷為地區作出貢獻。



▲ 初次參賽便獲頒「2012最佳委外服務隊伍(信用卡)及2012最佳客戶聯絡中心(信用卡)獎」，證明永旺內地業務的發展得到顧客一致認同。  
▲ 黃成忠指出，獎項肯定集團在外包業務及顧客聯繫上所作出的貢獻。

建立一座金字塔，每隻角均有功用，以協助達至平衡。黃成忠解釋，此金字塔代表永旺集團希望員工秉持的精神，就是堅持顧客第一。而「AEON」一字在拉丁文中有「永遠」的意思，意謂顧客永遠是永旺的全部。「零售百貨乃永旺的核心，集團一直依從上述信念經營，金融業務也堅持待客至上。和平、人類及地區的價值都能靈活地在零售及信用卡業務上得以展現。」

問及永旺的未來動向，黃成忠稱內地市場發展空間龐大，拓展顧客網絡到各大省市是首要任務。為此，永旺需要培訓更多當地員工，掌握待客技巧，傳揚永旺金字塔理念。

### 植樹培植夥伴 兼履企業責任

企業在賺取豐厚利潤同時，在公益慈善或環保事業上也應負起相應的社會責任，方能滿足公眾期望。永旺集團為改善地球環境不計後人，集團成員在亞太地區致力宣揚植樹活動，其中包括北京萬里長城，為綠化長城，美化北京盡一分力。

黃成忠積極響應呼籲，身體力行連續2年前往當地，與同事及客戶參與植樹活動。「植樹計劃極有意義，不少東南亞客戶也獲邀出席，場面熱鬧。植樹過程能加強彼此間默契，又能拉近員工與客戶距離，令大家由工作夥伴變成朋友。」



## AEON Information Service (Shenzhen) Co., Ltd. 永旺資訊服務(深圳)有限公司

日本AEON集團成員，  
致力建立標準化和專業化的資訊服務體系，  
提供綜合性、專業化  
客戶關係外包服務及  
管理服務。

保持一貫「以顧客為中心」  
的經營原則，  
提供更優質的顧客服務水平。



電郵：info-sz@acs.com.cn

電話：(755)2219-4887 (852)2239-9911