



新聞稿

服務業領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發 「優質客服專員中心證書」

「培養顧客忠誠和增強服務品牌。」

中國 - 香港，2009 年 6 月 25 日---三大服務業領袖榮獲亞太顧客服務協會頒發的「優質客服專員中心證書」，藉此表揚他們的員工發展計劃和堅持提供世界級服務於香港、亞太區內及全球顧客服務貢獻。獲獎企業如下：

- 美贊臣營養品(香港)有限公司(美贊臣)
- 卓健醫療有限公司(卓健)
- Altergo Networks Limited (Altergo)

榮獲殊榮的商業部門

- 美贊臣會顧客關係管理部
- 卓健聯絡中心
- Altergo 客戶關係部

優質客服專員中心證書，要求機構必須有九成以上的顧客服務和熱線中的職員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，包括客服中心資深專員證書 (CCCP)、客服中心主管證書(CCCS)、聯絡中心經理證書(CCCM)和顧客服務分析及審查員證書 (CCSA)。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑先生表示：「現今的經濟環境正影響顧客消費意欲和給企業嚴峻的考驗和前線員工更大壓力，因此高度專業和個人化增值服務是讓顧客滿意的關鍵。為了培養顧客忠誠和增強服務品牌，客戶服務員需要專業的培訓及發展，方能全面了解客戶需要並持續提供優質且超越客戶基本期望的服務。優質客服專員中心證書得獎企業充分表現出對專業服務、客戶滿意度及員工發展的承諾，其員工同仁也全力以赴達到服務專業認證。有賴各方的努力，使客戶、員工以及僱主同創三贏的優勢，進而達致更成功、穩健的滿意度、關係和忠誠管理。我謹代表亞太顧客服務協會祝賀獲獎企業得到是次嘉許。」

卓健醫療有限公司執行董事徐旺仁表示：「我們很高興能再次獲得由亞太顧客服務協會頒發的優質服務專員中心證書，這獎項是對客戶服務部員工一直追求卓越表現和力求進步的認同。我相信是次嘉許能推動卓健員工以超越客戶期望為大家共同努力的目標。客戶服務部所設的 24 小時醫療熱線，不時擔當起首個與客戶接觸的橋樑，每月處理超過 40,000 來電，包括查詢、預約、緊急求助以及住院安排。此外，卓健員工一直堅守提供優質服務的承諾，主動聆聽客戶的意見，並視他們為本集團持續向前的動力及成就的指標。我們為此感到驕傲。」徐旺仁醫生更表示：「卓健會繼續投放適當資源，透過培訓、認證課程以及知識管理，裝備我們的員工，致力讓他們發揮全面且優越的服務精神。」

美贊臣營養品(香港)有限公司總經理黃潔霞小姐表示：「我們非常高興獲得由亞太顧客服務協會所頒發的優質客服專員中心證書，這肯定我們致力專業服務及以顧客為本的服務宗旨。我們相信優質的產品及良好的顧客關係是首要成功因素。經過不斷的培訓及技術支援，我們能保證我們以殷勤及關注的態度給予顧客有專業和可靠的服務。這證書誠然能鼓勵我們的員工保持這專業服務水平。今後，我們會繼續提供優越的顧客服務及產品質量以超越我們顧客的期望。」

優質客服專員中心證書是免費頒發，有效期為一年。只要機構內有九成以上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。

除了優質客服專員中心證書，亞太顧客服務協會亦推出了一系列證書課程，課程由香港顧客服務協會提供，並獲納入持續進修基金。(學院編號 668)

以下三個課程已獲教育統籌局於商業服務部份中納入持續進修基金的「可獲發還款項課程」內：

- 顧客服務管理證書 (CCSM) 課程編號: 21C04911-5
- 專業顧客服務證書 (CPCS) 課程編號: 21C05127-6
- 傑出服務領導證書 (CSEL) 課程編號: 21C05006-7

有關亞太顧客服務協會的全球認可培訓課程、優質客服專員中心證書和新聞稿或訪問，請致電 +852 2174 1428 與劉小姐聯絡。索取新聞稿，請電郵至 enquiry@apcsc.com。

關於亞太顧客服務協會 (www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC) 成立的信念在於『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推廣優質顧客關係及服務質量，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。

關於卓健醫療有限公司

卓健亞洲有限公司是一個由醫生主導的醫療集團。本集團提供一系列的綜合醫療及保健服務，包括設施管理、第三者醫療計劃管理及輔助醫療服務。本集團透過其五百八十多間中西醫療中心，四十五間牙科及物理治療中心，為個別人士及公司合約病人提供醫護服務。於二零零八年，集團醫療保健網絡錄得逾二百四十萬投診人次。此外，卓健經營七間護老院及香港歷史最悠久的國際護理介紹所，而卓健其中一間醫務所更為香港市民服務超過一百四十年之久。

關於美贊臣營養品(香港)有限公司

美贊臣營養品於幼兒及兒童營養產品中具有全球領導地位。

我們的公司已成立超過一百年- 在科學驗證下，我們的產品早已獲得父母和醫護專家的信任和肯定。而這肯定乃來自我們員工對工作的自豪及熱誠。

關於 Altergo Networks Limited

Altergo Networks Limited 是網上遊戲玩家間的虛擬資產經紀人的領導企業，美國、歐洲和亞洲玩家可於網上平台 www.ToonStorm.com 互相交換包括虛擬武器、貨幣和人物等產品。Altergo Networks Limited 是為玩家提供虛擬資產買賣的中間人，我們為顧客提供全天候二十四小時服務，並以友善和隨時候命的顧客服務而自豪。