

# Customer Relationship Excellence Summit 2003

## 2003 卓越客戶關係管理 亞太高峰會

2003年9月9 - 10日

誠邀閣下參加在上海舉行的

卓越客戶關係管理峰會

屆時有傑出客戶關係及服務獎獲獎者分享

成功經驗，以及一個十分隆重的頒獎典禮晚宴。

- 傑出客戶關係獎獲獎者將結合本行業的實際以及自身的服務和技術
- 與會者闡述客戶關係管理的最佳實踐
- 介紹他們創新的經驗和如何成功獲取客戶的忠誠度
- 集中於電訊、保險和銀行業客戶關係管理的成功經驗、科技運用、及策略探索新的市場及發展機會
- 藉此機會展示公司的成功經驗
- 與各行業專家分享經驗、分析現實案例
- 與各行專家建立關係網絡，獲取更多洞察力
- 亞洲區客戶關係管理，客服中心峰會

Supported & Endorsed By

Organizer



Silver Sponsor

Co-Organizer



WITNESS SYSTEMS

Media Sponsors

Sponsors



中国客户关系管理专业委员会  
China Customer Relationship Management Committee

INTERCALL  
enhancing customer relationships



## 2003 Shanghai

亞洲區演講嘉賓

朱剛岑先生，主席  
亞太顧客服務協會

袁道唯博士，CRM 總監  
中國埃森哲

葉吉鵬先生，客服部資深協理  
中國信託商業銀行

黃憲乙先生，  
電子科技服務中心經理，統一綜合證券  
首席教育訓練顧問，臺灣客服中心發展協會

郭晨東先生，總裁  
CTI 論壇

林淑英小姐，個人保險部經理  
道亨保險

林啓峰先生，行銷處處長  
富邦金融控股公司

Lane Leskela, Research Director  
Gartner G2

Peter Smith, 資訊科技部總經理  
香港 CSL

李惠儀小姐，客服部資深經理  
和記電訊

鄭文卿小姐，客服中心資深協理  
ING 安泰人壽

程劍慧小姐，董事及機構投資業務主管  
景順亞洲

Kevin Lodge, Regional Head - Customer Services  
Asia Pacific, S.W.I.F.T. s.c.r.l.

楊主光先生，客戶部總監  
數碼通

邱登崧先生，總裁  
台灣客服科技總經理  
副總裁，台灣大哥大

電訊盈科



THE ST. REGIS  
Shanghai

上海瑞吉紅塔大酒店

INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

會議登記

歡迎辭

朱剛岑先生, 亞太顧客服務協會, 主席  
郭晨東先生, CTI 論壇, 總監

如何達到優質客戶關係

朱剛岑先生, 亞太顧客服務協會, 主席

聆聽顧客心聲以提昇客戶關係

丁寶照先生, Witness System, 北亞洲區總經理

休息時間

市場新挑戰：透過 CRM 建立優質客戶關係

蔣歆先生, SAP 中國, 中國區 CRM 業務拓展總監

午餐時間

分組議程

議程 1A: 英文

Delivering Superior Value to Corporate Customers

Lane Leskela, *Research Director*  
Gartner G2



議程 1B: 國語

在競爭激烈的金融市場的客戶滿意及忠誠度的管理 (案例分析)

葉吉鵬先生  
中國信托商業銀行, 客服部資深協理



建立策略性客服中心 (案例分析)

林淑英小姐  
道亨保險, 個人保險部經理

獲取與保留呼叫中心的高端客戶

袁道唯博士  
中國埃森哲, CRM 總監



Building Sticky Relationship with Clients – The INVESCO's experience (Case Study)

程劍慧小姐  
景順亞洲, 董事及機構投資業務主管

如何透過直效行銷媒介, 商業情報, 時間掌握, 建立成功的直效行銷 (案例分析)

林啓峰先生  
富邦金融控股公司, 行銷處處長

休息時間

宴會廳座談會

圓桌座談討論：金融服務及傳播媒體市場推廣

- 葉吉鵬先生, 中國信托商業銀行, 客服部資深協理
- 程劍慧小姐, 景順亞洲, 董事及機構投資業務主管
- 林啓峰先生, 富邦金融控股公司, 行銷處處長
- 林淑英小姐, 道亨保險, 個人保險部經理

第一日議程結束

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

## 圓桌座談討論：人才發展及培訓

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會，主席
- **Kevin Lodge**, Regional Head - Customer Services, Asia Pacific, S.W.I.F.T. s.c.r.l.
- 鄭文卿小姐，安泰人壽，客服中心資深協理
- 林淑英小姐，道亨保險，個人保險部經理

## 探索台灣企業，如何運用科技及策略整合；在顧客關係管理中，創造並增進顧客對企業的价值

黃憲乙先生，統一綜合證券，電子科技服務中心經理  
臺灣客服中心發展協會，首席教育訓練顧問

## 休息時間

## 圓桌座談討論：客戶關係管理和知識管理

- 邱登崧先生，台灣客服科技，總經理
- 楊主光先生，數碼通，客戶部總監
- 丁寶照先生，Witness System，北亞洲區總經理
- **Peter Smith**, 香港 CSL, 資訊科技部總經理
- 黃志明先生，新力香港，客服本部經理

## 資訊科技推動顧客關係管理的 CSL 經驗 (案例分析)

**Peter Smith**, 香港 CSL, 資訊科技部總經理

## 午餐時間

## 分組議程

### 議程 2A: 英文

#### Mission Critical Contact Center Where Failure Is Not an Option (FNAO)

**Kevin Lodge**, Regional Head - Customer Services, Asia Pacific, S.W.I.F.T. s.c.r.l.



### 議程 2B: 國語

#### 客服委外新視野 - 企業夥伴管理

邱登崧先生  
台灣客服科技，總經理  
台灣大哥大，副總裁



#### 新力的客戶經驗管理 (案例分析)

黃志明先生，新力香港，客服本部經理



#### 客戶關係管理：在客服中心的價值、服務和執行 (案例分析)

李惠儀小姐，和記電訊，客服部資深經理

#### 電訊盈科在電話行銷的成功經驗

沈運行先生，電訊盈科，助理副總裁



#### 數碼通邁向卓越顧客關係的方法 (案例分析)

楊主光先生，數碼通，客戶部總監

## 休息時間

## 宴會廳座談會

## 圓桌座談討論：伙伴關係及委外商業服務的管理

- 邱登崧先生，台灣客服科技，總經理
- 袁道唯博士，中國埃森哲，CRM 總監
- 黃憲乙先生，臺灣客服中心發展協會，首席教育訓練顧問
- 郭晨東先生，CTI 論壇，總監
- 林啓峰先生，富邦金融控股公司，行銷處處長

## 會議結束

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong



**APCSC 傑出客戶關係及服務獎選舉**

頒獎典禮晚宴, 9月9日(晚上)

歡迎參加傑出客戶關係及服務獎選舉的頒獎典禮晚宴, 當晚會頒發獎項給 2002 年度各位獲獎者。  
晚宴於 18:30 開始, 21:30 結束。

- APCSC 傑出客戶關係及服務獎選舉晚宴
- 傑出客戶關係及服務獎選舉頒獎典禮
- 頒獎典禮晚宴結束

謹此祝賀 2002 年度

傑出客戶關係及服務獎選舉獲獎者



2002 年度最佳創意科技



2002 年度最佳顧客服務中心(金融服務)



2002 年度最佳客戶熱線中心(金融服務)  
2002 年度最佳顧客忠誠計劃(金融服務)  
2002 年度最佳顧客滿意品管系統



2002 年度最佳效率顧客服務



2002 年度最佳人力發展計劃  
2002 年度傑出顧客服務經理



2002 年度最佳顧客關係服務傑出獎  
2002 年度最佳客戶熱線中心(電訊服務)  
2002 年度傑出顧客服務專業人員



2002 年度最佳綜合支援隊伍



2002 年度最佳客戶熱線中心(客戶市場)  
2002 年度最佳服務網站



2002 年度最佳顧客服務中心(電訊服務)  
2002 年度最佳企業服務隊伍(電訊服務)  
2002 年度最佳顧客忠誠計劃(電訊服務)  
2002 年度傑出顧客關係管理董事



2002 年度最佳客服中心技術運用  
2002 年度最佳委外服務隊伍  
2002 年度傑出行政總裁



2002 年度最佳全球支援服務



2002 年度最佳企業服務隊伍(物業管理)



THE ST. REGIS  
Shanghai

上海瑞吉紅塔大酒店

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

## 有關卓越客戶關係峰會

亞太顧客服務協會 (APCSC) 所主辦的「卓越客戶關係峰會 (CRE)」是基於亞太區的客戶服務研討會，本年度的會議是首次在中國大陸地區舉辦。

在會議中，業界領先的企業將展示他們在客戶關係管理領域內的最佳實踐、成功案例和技術應用，眾多企業高層領導、業界專家、學者也將應 APCSC 的邀請，在會議中發表主題演講。

在會議上，將從候選者中產生出「傑出客戶關係及服務獎」，這些獲獎者主要來自電訊、保險和銀行等行業，將結合本行業的實際以及自身的服務和技術向與會者闡述客戶關係管理的最佳實踐，介紹他們創新的經驗和如何成功獲取客戶的忠誠度。

本次峰會的目的是提供一個國際化的交流平台，使與會者能夠獲得豐富的知識，成功客戶服務的典範，展示世界級的服務質量和卓越的客戶關係管理。峰會將是交互式的。與會者，包括會議代表、演講者、贊助商和參展商將獲得分享經驗與知識的機會，並可以借此與客戶關係管理領域內的眾多人士建立起緊密的聯繫。

通過此次峰會和「傑出客戶關係及服務獎」的頒發，APCSC 旨在肯定那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人，促進客戶關係作為企業核心價值在整個亞太區的發展。

## 適合的與會人仕

客戶關係管理業內專業人士  
行政總裁 / 總裁 / 董事  
資訊部總裁 / 科技部總裁 / 營運部總裁 /  
財務總裁 / 總經理  
市場部主管 / 董事 / 資深經理 /  
營業部主管 / 董事 / 資深經理 /  
顧客服務部主管 / 董事 / 資深經理 /  
客戶熱線中心主管 / 資深經理 /  
直效行銷部主管 / 資深經理 /  
直效銀行服務部主管 / 董事 / 資深經理 /  
帳務部主管 / 董事 / 資深經理 /  
客戶關係管理項目經理 /



## 有關 2003 年度傑出客戶關係及服務獎選舉

不少公司都為顧客及用戶，提供了優質的顧客服務及支援。為了嘉許這些公司的表現，亞太顧客服務協會推出2003年度傑出客戶關係及服務獎選舉。這個選舉的評選準則，是參照優質服務標準，以及顧客服務的最佳守則。

在STI Knowledge, Help Desk 2000, 和澳洲顧客服務協會(Customer Service Institute of Australia)等國際伙伴的共同努力下，亞太顧客服務協會期望為區內機構的顧客服務標準帶來新的水平。假如閣下或閣下的機構，都是以服務顧客為導向，並喜歡接受挑戰，這項選舉肯定適合閣下參加。

## 2003 年度公司獎項類別

- 最佳顧客關係服務傑出獎
- 最佳全球支援服務
- 最佳客戶熱線中心
- 最佳顧客服務中心
- 最佳委外服務隊伍
- 最佳綜合支援隊伍
- 最佳企業服務隊伍
- 最佳服務網站
- 最佳顧客忠誠計劃
- 最佳顧客滿意品管系統
- 最佳人力發展計劃
- 最佳客服中心技術運用
- 最佳創意科技
- 最佳效率顧客服務
- 最佳顧客關係推廣服務

## 2003 年度個人獎項類別

- 傑出行政總裁
- 傑出顧客關係管理董事
- 傑出顧客服務經理
- 傑出顧客服務組長
- 傑出顧客服務專業人員
- 傑出語言能力專業人員

## 參加費用

- 首項公司類別: HK\$10,000
- 其後的公司類別: 每項 HK\$5,000
- 個人類別: 每項 HK\$1,000

欲知詳情或報名，請瀏覽：

<http://www.apcsc.com/cseaward/2003>

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

## APCSC 卓越客戶關係峰會主辦機構: 亞太顧客服務協會

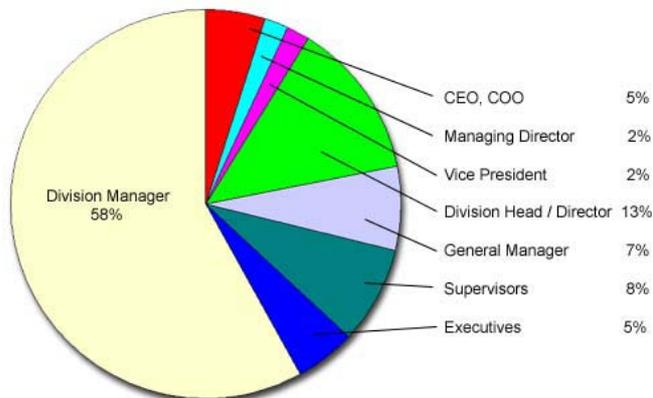
亞太顧客服務協會 (APCSC) 於 1998 年成立，目的是要推動官、產、商去促進亞太區的客戶關係和服務。致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

APCSC 會員來自不同行業和機構，透過座談會互相分享經驗，建立緊密的網絡聯繫，協助各企業發展與提昇亞洲區客服中心之服務品質與效率。

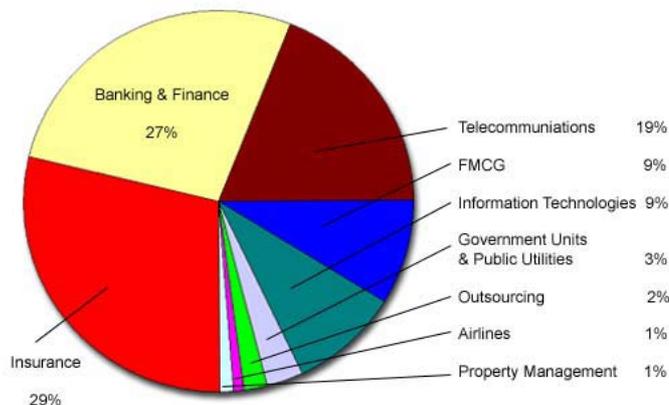
APCSC 提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到 [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com) 網頁瀏覽。

## APCSC 會員和顧客

### 職銜



### 行業



## 協辦機構: CTI 論壇

CTI 論壇 ([www.ctiforum.com](http://www.ctiforum.com)) 網站於 2000 年 3 月 20 日於中國正式開通，是定位 CTI、呼叫中心和 CRM 領域的專業性資訊網站。CTI 論壇恪守中立性原則，不隸屬於任何的企業、組織或團體。



以呼叫中心、互聯網和信息諮詢等三個產業為基礎，以網絡為依托，為各層次用戶提供業界全方位的信息、諮詢等服務，日益成為用戶獲取信息的知識庫和廠商最有價值的信息發布平台。

## 傑出客戶關係及服務獎選舉銀贊助商:

### Witness Systems (NASDAQ: WITS)

Witness 是全球性的供應商，提供語音和數據記錄、高質素監控及分析系統，使客服中心達到最佳化。Witness 系統能夠在傳統和先進的 IP telephony 環境中，記錄和分析客戶的電子化的溝通高達 100%。



## 國際性傑出客戶關係及服務獎支持機構:

### Help Desk 2000, USA

Help Desk 2000 屬於一個美國的組織團體，主要提供世界性的研討座談會，讓各會員能夠就客戶支援服務行業互相交流經驗，發表意見。



### Customer Service Institute of Australia (CSIA)

Customer Service Institute of Australia (CSIA) 的成立目的是為了提昇並改善澳洲的顧客服務。CSIA 創立國際顧客服務指標 (ICSS:1999-2002)。這指標成為優質客戶服務的借鑒，亦同時被澳洲各企業機構和政府部門所認同及採用。



## 媒體贊助商:

### 面面通

面面通有限公司是一間全球知名的多媒體互動平台開發及供應商，提供先進及全面的公共通信方案。屢獲獎項的面面通顧客服務資訊站，廣泛地分佈於香港及世界各地。面面通資訊站提供全面及一站式的多媒體通訊及互動服務，包括綜合的付款服務、話音連接、視像會議功能，和 24 x 7 網絡管理服務。超過五百台面面通資訊站已安裝在全港主要的地點，包括地下鐵路、九廣鐵路、香港國際機場、購物商場和政府大樓等等。



### hongkong.com

hongkong.com Corporation (香港聯交所編號: 8006; 網址: [corp.hongkong.com](http://corp.hongkong.com))，乃領導亞洲互聯網業，結合連繫與互動服務的公司，運作最受歡迎的網站 [www.hongkong.com](http://www.hongkong.com)。



**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

### 課程介紹

---

顧客是我們的策略性商業伙伴，若能按顧客的需要及對企業的貢獻作出區別，便可有效提高顧客的忠誠度、滿意度及對企業的盈利。顧客的資料是非常寶貴的資源，所以我們要懂得如何充分運用這些珍貴資源，透過CRM的應用提高顧客忠誠度是市場競爭發展的必然結果。

成功的客戶關係管理總經理，將可透過課程內容懂得如何有策略地整理公司資源，以便建立起有利的顧客關係。

### 小組討論與練習

---

客戶關係管理總經理證書培訓課程，提供最全面的CRM課程內容，透過不同的案例分析、問題討論和實用的練習，和來自不同行業和企業的客户關係管理資深經理交流意見和經驗。

### 認證程序

---

認證程序分三部份：兩天的培訓課程、筆試和報告。學員必需在完成兩天的培訓課程後六個星期內完成筆試和呈交一份報告，筆試範圍包括課程內所教授的CRM策略、方法及程序。所有考試只分及格和不及格。筆試以兩個小時為限。

若有需要，認證導師會就你的筆試和報告提出建設，助你成功達到認證標準。

### 適合參加的人仕

---

這個課程適合任何負責客戶關係管理項目、客戶熱線中心/顧客服務中心，銷售及市場推廣的人仕參加。

### 課程內容

---

#### 成功 CRM 策略的規劃和執行

- CRM 的基本概念
- CRM 對企業的重要性
- CRM 的動力和目的
- CRM 的基本要求及好處
- CRM 成功案例的分析

#### 發展及推行 CRM 策略的考慮因素

- CRM 的挑戰
- CRM 的文化背景
- CRM 對企業、業務流程和管理的評估

#### CRM 架構的設計

- CRM 架構的策略性設計
- 重要因素的評估
- 執行和溝通
- 成功管理的要素

#### CRM 的計劃管理

- 跨部門的項目管理小組
- 項目管理
- 執行過程及架構改變的管理
- 執行的計劃與考量

#### CRM 的投資回報率 (ROI)

- 衡量 CRM 成功度的準則
- 實施 CRM 的風險評估
- 回報率的計算模式

#### CRM 的資訊系統

- CRM 系統的設計與需求分析
- 多媒介系統的設計
- 資料庫的建立和分析(Data mining)
- 系統供應商的甄選

---

*During the implementation of our CRM system, some of the elements from your course really helped me on fixing a lot of issues. The course is really worthy for me!"*

David Chan, Customer Service Centre Manager  
Hong Kong Oxygen

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

## 課程介紹

這兩天的培訓課程包括基本和現代的客戶熱線中心管理概念，讓參加者增進最新的科技發展和管理概念知識。客戶熱線中心經理能夠開發適當的計劃和策略，帶領着整隊客戶熱線中心隊伍，以配合企業及廠商的發展和洞悉新的商務發展。無論是準備成立一個客戶熱線中心或改組現有的客戶熱線中心，每個參加者都能夠裝備自己，準備接受挑戰。

本培訓課程能讓參加者知道對顧客的關心，超出顧客期望和一個專業客戶熱線中心的重要性。由於這是一個既全面又有系統的客戶熱線中心培訓課程，讓每個客戶熱線中心經理能擁有所必需的技術和概念，在顧客和企業廠商裏發揮策略性的價值，能夠建立一個成功的隊伍從而達到企業和廠商的使命。

## 小組討論與練習

在兩天的培訓課程當中，有許多同行的顧問諮詢機會。而且所有課程的內容都能立刻應用於日常工作裏面，所有課程活動是按照客戶熱線中心的不同處境而設計。

## 認證程序

認證程序分三部份：兩天的培訓課程、筆試和報告。學員必需在完成兩天的培訓課程後六個星期內完成筆試和呈交一份報告，所有考試只分及格和不及格。筆試以一個小時為限。

若有需要，認證導師會就你的筆試和報告提出建設，助你成功達到認證標準。

## 適合參加的人仕

這個課程適合任何從事客戶關係管理、客戶熱線中心/顧客服務中心，銷售及市場推廣的人仕參加。

## 課程內容

### 成為企業和廠商的一個策略性伙伴

- 客戶熱線中心的貢獻
- 客戶熱線中心的價值
- 世界級客戶熱線中心的基本要素

### 客戶關係管理 (CRM)

- 了解客戶關係管理的理念
- 如何應用和管理與顧客的關係
- 客戶關係管理所面對的挑戰
- 客戶關係管理的實施方案和項目管理

### 客戶熱線中心的管理

- 建立成功的客戶熱線中心的因素
- 部門之間的聯繫和有效溝通方法
- 客戶熱線中心經理的領導行為和技巧
- 成為專業客戶熱線中心經理的條件
- 建立成功的客戶熱線中心隊伍

### 顧客滿意度管理

- 顧客滿意與忠誠度
- 顧客滿意度與營運效果的聯繫
- 顧客滿意研究計劃

### 技術管理

- 客戶熱線中心的技術發展與趨勢
- 處理顧客的需求和數據
- 知識管理
- 災難應變和緊急恢復計劃

### 人力管理

- 聘請與保留人材的策略
- 獎勵和表彰措施
- 工作表現的評估
- 員工個人發展與培訓計劃

### 客戶熱線中心的客戶滿意研究報告計劃

- 內部規劃
- 績效指標的確定
- 業內典範借鑒

*“The CCCM training course was more than I expected. I was delighted with the training course & I found most sessions over the course were productive. It has enabled me to put my role into perspective. Also, the course is a wonderful opportunity to network with other professionals in and outside of your field to learn and share knowledge with others. Fun, interactive, easy to follow – I look forward to the next one!”*

Sdanlia Wong, Assistant Retention Manager  
SmarTone Mobile Communications Limited

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong

### 請填妥下列表格並傳真至 (852) 2174 1438

<input type="checkbox"/> 兩天會議並傑出客戶關係及服務獎選舉頒獎典禮晚宴	2003年9月9-10日	US\$460	HK\$3,600
<input type="checkbox"/> 一天會議 2003年9月9日		US\$230	HK\$1,800
<input type="checkbox"/> 一天會議 2003年9月10日		US\$230	HK\$1,800
<input type="checkbox"/> 傑出客戶關係及服務獎選舉頒獎典禮晚宴	2003年9月9日(晚上)	US\$100	HK\$780
<input type="checkbox"/> 客戶關係管理總經理證書培訓課程 Certified Customer Relationship Management Director (CRMD)	2003年9月11-12日	US\$2,350	HK\$18,000
<input type="checkbox"/> 客服中心高級經理人員證書培訓課程 Certified Call Center Manager (CCCM)	2003年9月11-12日	US\$1,200	HK\$8,800

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> APCSC / HKCSC Individual Member Discount (5%)    | <input type="checkbox"/> 報名人數達 5 位，可獲 <b>1 人免費</b> 優惠                            |
| <input type="checkbox"/> APCSC / HKCSC Associate Member Discount (10%)    | <input type="checkbox"/> 報名參加客戶關係管理總經理證書培訓課程 (CRMD)，可享 <b>免費</b> 參加峰會優惠。         |
| <input type="checkbox"/> APCSC / HKCSC Professional Member Discount (15%) | <input type="checkbox"/> 報名參加客服中心高級經理人員證書培訓課程 (CCCM)，可享 <b>US\$100</b> 折扣優惠參加峰會。 |
| <input type="checkbox"/> APCSC / HKCSC Corporate Member Discount (20%)    |  |

**使用守則:** 每位報名人仕只可享有其中一項優惠。

#### 個人資料

姓名	
公司名稱	
職銜	
地址	
電子郵件	
直線電話	
直線傳真	

#### 簽署及同意

<hr/> 公司印章及簽署	<hr/> 日期
---------------	----------

### 付款方法

#### 支票付款:

抬頭「Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd.」及郵遞到「香港九龍尖沙咀柯士甸道 140-142 號瑞信商業大廈」。收妥費用後，報名方為作實。在峰會前仍未繳清費用的，將不能進入會場。

**匯款:** 請以港元匯款至以下戶口:

戶號名稱: Asia Pacific Customer Service Consortium Ltd.

帳戶號碼: 204-0-011740, 恆生銀行香港中環德士輔道 83 號



**THE ST. REGIS**  
Shanghai

上海瑞吉紅塔大酒店

#### 條款及細則

如閣下未能出席，可請代替者出席。會議前兩星期以書面通知取消報名，可退回 50% 報名費。所有於會議前一星期通知取消報名者，均不接受並不會退回任何報名費用。若出現了一些不能控制的突發事件，APCSC 保留更改會議內容、時間及演講嘉賓名單之權利。

**INFORMATION HOTLINE: (852) 2174 1428**

© 2003 Asia Pacific Customer Service Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium reserves the right to cancel or change this event for reasons outside of its control

Please visit our website <http://www.apcsc.com> for the latest information or call our Hotline

APCSC Limited, 9/F Surson Commercial Building, 140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong