

表揚高精尖服務 業界奧斯卡提倡客戶無憂

客戶中心是企業與客戶之間的重要溝通平台，各行各業都會因應公司的性質各施其法，務求令客戶得到最佳的服務體驗。香港客戶中心協會（下稱協會）舉辦的年度活動「香港客戶中心協會大獎」素有業界奧斯卡之稱，以嘉許表現卓越的客戶中心。今屆頒獎禮已於上月27日圓滿舉行，將業界典範展現於同業及公眾眼前。

香港客戶中心協會主席林啓文表示，今年大獎以「客戶@無憂（Customers@ EASE）」為主題，當中的「EASE」明確點出了優質客戶中心的4個關鍵，分別是「Effortless」（輕鬆）、「Accurate」（精準）、「Seamless」（無縫）及「Effective」（高效）。他期望業界能從比賽中有所啟發，提升行業水平。

增設100座席及英語代表獎

除此以外，協會每年也會就獎項進行檢討，確保所設獎項及評審準則能符合和緊貼業界發展趨勢。林啓文指出，協會明白不同規模的客戶中心之管理要求及模式有所不同，又留意到各界企業及機構日益着重客戶代表的英語能力，遂於今年大獎增



▲ 香港客戶中心協會主席林啓文於頒獎典禮中致辭。



▲ 一眾協會成員和嘉賓在「香港客戶中心協會大獎」頒獎典禮上舉行祝酒儀式。

設3個獎項，包括「最佳呼出客戶中心（100個座席以上）」、「最佳呼入客戶中心（100個座席以上）」及「最佳英語客戶中心客戶代表」，以此嘉許在不同方面表現優越的客戶中心及客戶代表。

一如既往，獎項評審過程非常嚴謹。參賽者須先提交參賽報告說明過去12個月的服務策略及成效，再通過協會的一連串考驗，方能在比賽中脫穎而出。林啓文認為，相比學術理論，實戰經驗及技巧更為重要，故協會每年均設有現場評審、神秘顧客評審及個人入圍獎面試等項目，並邀來專業團隊評核參賽者的即場應對能力。為提高獎項認受性，評審團成員不限於本地資深業界代表，還有來自印尼、澳洲及新加坡等地的業界權威人士，務求得出專業評分，以及最公平、公正的比賽結果。

上述的嚴謹準則，使得「香港客戶中心協會大獎」多年來深受業界重視及認同，不少企業及機構更會每年或隔年參賽，以把握與同業交流切磋的機會，並藉此反思過去一年的客戶服務表現。

喜見科技與大數據獲運用

林啓文表示，今年共有200多個參賽單位競逐獎項，反應熱烈。另外，他亦喜見今屆有更多參賽公

司懂得運用科技，令線上線下客戶服務無縫銜接，提升了客戶中心的服務質素。例如有公司透過大數據分析用戶喜好和最常投訴事項，從而向客戶提供更貼身的服務；亦有公司善用電子通訊工具，增加與客戶溝通的渠道，提高工作效率。另外，他提到業界於電話推廣方面正面對挑戰，期望同業可在這個方面多作努力及改善，如以「拉銷」取代「推銷」，以增加銷售機會並提升業界形象。



▲ 今年「年度大獎」得主滙豐客戶服務中心團隊獲得前往泰國交流的機會。

舉辦社創基金項目 支援少數族裔入行

成立於1999年的香港客戶中心協會是由客服中心從業者組成的非牟利機構，多年來致力於提升業界水平。該會除為本地前線客戶中心從業員及經理提供培訓外，去年更透過政府資助的社創基金（SIE Fund）舉辦「支持少數族裔人士——提供客戶中心行業培訓及就業機會」項目，為少數族裔提供相關的行業培訓和在職實習。

該項目至今已為120位少數族裔人士提供一系列培訓，內容涵蓋行業基本知識、溝通技巧及個人情緒管理等範疇。完成課程後，他們會獲得客戶中心培訓證書，並安排到客戶中心實習。通過以上就業安排，少數族裔能夠獲得穩定、公平的收入，並憑自身努力提升生活質量。協會更會持續向會員推廣這個項目，並與支持少數族裔的機構合作，以此加強業界對少數族裔的重視，進而幫助他們融入香港主流社會。



▲ 「支持少數族裔人士——提供客戶中心行業培訓及就業機會」是社創基金首批創新項目之一。