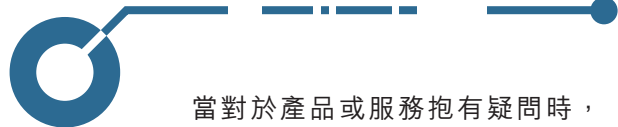


鼓勵多元客戶服務 推動業界提升水平



當對於產品或服務抱有疑問時，我們不期然會撥打公司的查詢熱綫，或利用不同的綫上渠道聯絡客戶中心職員，每通電話、每則文字回應的背後，正是一位位具熱誠和耐性的專業客戶中心員工，香港客戶中心協會（下稱協會）每年舉辦的「香港客戶中心協會大獎」（下稱大獎），正是為了表揚表現優秀的業界精英，以及服務水平出眾的客戶中心。

大獎頒獎典禮剛於上月圓滿結束，今年以「客戶自主」（Customer Autonomy）為主題，旨在鼓勵客戶中心提供多元化的服務，滿足不同年齡層的需要。香港客戶中心協會主席林啓文直言，年輕客戶群普遍對於創新渠道及技術的接受程度較高，而年長的客戶群則較偏好直接聽到聲音的模式，因此中心需要因應客戶需要，確保客戶能透過不同渠道接觸公司。

採用綫上平台 新增數碼組別

大獎今年踏入第20個年頭，林啓文表示，今年不論在申請程序還是獎項類別均加入了嶄新的元素。「在收集申請表方面，我們採用了無紙化網上系統，讓各參賽者可透過網上直接遞交參賽文件，而海外評審亦可透過網上系統審閱參賽申請，提升評審效率，並令到整個過程更環保。」

林啓文續表示，今年的個人獎項新增了「數碼專才」（Digital Professional）類別，嘉許開拓嶄新數碼渠道的專才，以鼓勵客戶中心的數碼轉型。「這個新增獎項類別亦會嘉許能透過數據分析找到洞見，以改善客戶體驗，以及遵守網絡合規的專才，而這些新增的元素，都是緊貼時代的發展及需要。」他補充，在企業獎項類別方面，今年大獎亦把參賽範疇從南中國擴展至大中華區，以吸引更多內地企業參與。



▲ 林啓文喜見今年參加者的表現令人滿意，亦寄語從業員可透過系統性及更大規模的客戶意見調查及分析，以進一步改善客戶服務體驗。



▲ 香港客戶中心協會執委會委員及2018年的得獎者一同舉行祝酒儀式。

專業評審團 提供全方位建議

回顧大獎多年的發展，林啓文樂見獎項由最初認可表現優秀的客戶中心及業界精英，到後來逐步擴展至推動行業水平的提升，為大獎多加一層意義。「隨着每年專業的評審團透過賽後報告總結，為各大客戶中心及從業員給予改善建議，我們很高興見到不論企業或是從業員，每年的水準都持續提升。」

事實上，大獎的評審團來自五湖四海，當中有澳洲的客戶中心協會主席及行政總裁、新加坡的客戶中心協會主席，不同的國籍背景帶來了更多具啟發性的建議。「澳洲的客戶中心比香港更為成熟，能為香港的客戶中心預視未來應用科技時會遇到的問題，讓企業或個人都早作準備；而新加坡的客戶中心市場，則在規模及成熟程度方面都與香港較為相近，因此能為香港業界提供更合適的建議。」林啓文又指，評審團亦有市場服務營銷學系教授，以及具分量及經驗的業內人士，以期為參賽者提供學術及實務層面兼備的全方位改善意見。

與時並進 優化客戶體驗

提到今年參賽企業及公司的表現，林啓文喜見今年參加者的表現令人相當滿意，惟在處理客戶的意見反饋上可做得更多，透過系統性及更大規模的客戶意見調查及分析，以進一步改善服務流程。「不少企業已了解到客戶的痛點（pain point），但單單只是了解並不足夠，仍要繼續建立整個客戶服務體驗路線圖，思考每一個步驟客戶會遇到什麼問題、哪一個步驟最需要關懷，這一點暫時未有太多公司能夠實踐。」

大獎踏入20周年，歷經多年的發展，林啓文有感「與時並進」才是客戶中心歷久不衰、維持競爭力的關鍵。「20年間行業的變化相當大，在大獎設立的首7至8年間，行業以提供良好的客戶服務為重心；其後於2007至2008年，逐漸出現電話營銷，行業從服務客戶轉變成能夠主動開拓市場的模式，創造收益，這是一大突破。」

林啓文續指於2010至2011年，具規模的客戶中心陸續北上，如何讓內地的客戶中心服務品質保持與香港一致的水平，為當時的主要挑戰，故當時大獎亦特設離岸客戶中心獎項類別，旨在與行業一同探索理想的模式。「近年，數碼渠道興起令客戶中心的溝通渠道更多元化，但關鍵是企業能否無縫結合不同的渠道，達到全渠道的應用，讓員工即使透過不同的渠道接觸客戶，亦能互通客戶的資料，提供一站式全面的客戶服務。」



▲ 晚宴前舉行了切餅儀式，慶祝香港客戶中心邁向20周年。