

新闻稿

2009 年度第七届客户管理论坛 暨 2008 年度客户体验大奖颁奖典礼

2009 年 3 月 27 日 第七届客户管理论坛已于 2009 年 3 月 27 日在上海浦东锦江汤臣洲际大酒店 3 楼新亚厅成功举办。自 2003 年起，G-CEM 已连续成功举办了 7 届客户管理论坛。

本届会议的主题是[買]: 金融海啸下，掏（淘）出客户钱包，启动购买关键时刻，跑赢竞争对手。3 位国际专家，包括 CustomerSat 前主席兼 CEO John Chisholm 先生（美国），呼叫中心博士 Brownell O’ Connor 先生（爱尔兰）和 G-CEM 总裁李翊玮先生以 9 个企业案例阐述如何聆听客户之声，找出“购买关键时刻”，建立有效的多渠道接触点体验流程模型和全面客户体验（TCE）服务。9 个案例涉及范围广泛，包括金融服务（信用卡）、电信、零售、餐饮和 B2B，其指导原理和调研方法基于 G-CEM 开发的客户体验管理方法(U.S. Patent-pending)。

除此之外，2008 年度客户体验大奖获奖企业的高层也来到现场，包括 Trend Micro Inc., Philips Consumer Lifestyle, Kasikornbank, Hewlett-Packard HK SAR Ltd.和淘宝(中国)软件有限公司和与会者分享获奖案例，带给听众宝贵的执行建议和如何传递有效的客户体验。

2008 年度客户体验大奖颁奖典礼

会议结束后迎来“2008 年度客户体验大奖”颁奖典礼。

客户体验大奖致力于对在客户体验领域有突出表现的企业作出支持和认可。今年有来自美洲、欧洲和亚洲的 5 家企业和 1 家合作伙伴支持企业获此殊荣。所有获奖企业都经过严格的筛选流程最终获取奖项。获奖企业高层代表出席颁奖典礼并领奖，颁奖典礼在会场热烈的掌声中闭幕。

2008 年度客户体验大奖获奖企业：

客户体验策略大奖（美洲区）——**Trend Micro Inc.**
客户体验策略大奖（欧洲区）——**Philips Consumer Lifestyle**
客户体验 VOC 大奖（亚洲区）——**Kasikornbank**
客户体验人员大奖（欧洲区）——**Trend Micro Inc.**
B2B 客户体验大奖（亚洲区）——Hewlett-Packard HK SAR Ltd
在线客户体验大奖（亚洲区）——**淘宝(中国)软件有限公司**
合作伙伴支持大奖 **for Philips Consumer Lifestyle（欧洲区）——**
Van De Laar / Pothoven

客户体验大奖评选方法

整个奖项评选用时 6 个月，整个流程包括公开申请、初审、确定入围名单、每个申请奖项提交 3000-5000 字的案例报告及评审团最后审查。

客户体验大奖的评审标准是有效体验架构模型，该模型基于在美国专利局 patent-pending 的 CEM（客户体验管理）方法，该方法提供了 4 个板块 12 项评估标准：洞察、策略、能力和执行对企业进行综合评估。

评审团由 20 位来自各行业领域的国际合伙人和专家组成。

关于客户管理论坛

中国客户管理论坛由 G-CEM 主办。该论坛已成为展现全球与区域客户管理理念融合的年度盛会——全世界顶级专家的经验分享，年度客户管理大奖获奖企业的成功案例演讲。自 2003 年以来，每年 3 月末或 4 月初，中国客户管理论坛都会在上海举行。

关于客户体验大奖

客户管理大奖致力展现不同行业及不同专业领域的最佳实施来有效提升客户管理的整体水平。自 2002 年首届举办以来，评选活动早已享负盛誉，为业内人士和管理人员提供了远见洞察和交流分享的机会。

今年进入 2008 年度第七年度的评选，举办方决定将奖项专注于客户体验将奖项更名为客户体验大奖。今年设置了 10 个奖项来评判一个企业在为客户创造有效体验方面的策略和执行。奖项申请不受地域限制，可选择在四大区域进行参选：亚洲区、美洲区、非洲区和美洲区。客户管理大奖是对企业客户体验领域卓越表现的认可。网址：<http://awards.g-cem.org>

关于 G-CEM

G-CEM (Global Customer Experience Management Organization) 致力帮助企业创造有效客户体验。我们在美国专利局 patent-pending 的 CEM (客户体验管理) 方法结合了艺术与科学，有效度量并交付品牌化的全面客户体验 (TCE)。G-CEM 全球合伙人分布在欧洲、亚洲和北美各地。我们的服务包括 TCE evaluation (全面客户体验咨询) 和 CEM certification (客户体验管理-管理层培训工作坊)。网址：www.G-CEM.org。

详情咨询：

Ms. Kerry Xu

kerry@g-cem.org