附件1

**2015广东省呼叫中心与客户关系管理年会议程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3月25日（星期三）地点：广州嘉鸿华美达酒店** | | | |
| 09:00-09:30 | 签到 | |  |
| 09:30-09:35 | 致辞 | | 广东省商务厅领导 |
| 09:35-10:05 | 粵港共赢-亚太呼叫中心发展前沿信息 | | Aegon Direct & Affinity Marketing Services， Asia Pacific亚太区总监 林啓文先生 |
| 10:05-10:35 | 2014年呼叫中心发展报告及2015年发展趋势 | | 4PS国际标准/中国呼叫中心与BPO产业联盟主席 颜晓滨先生 |
| 10:35-10:45 | 茶歇，参观展示 | |  |
| 10:45-11:15 | 移动互联网时代客户服务转型策略 | | 中晟企业管理顾问有限公司首席顾问 杨茂林先生 |
| 11:15-11:45 | Customer Engagement:客户中心的新常态 | | 客户世界机构（集团）创办人/CC-CMM国际标准组织主席/中国呼叫中心产业能力建设管理规范工作组副组长 赵溪先生 |
| 11:45-12:15 | 分享经济对呼叫中心行业的改变 | | 亿迅（中国）软件有限公司执行董事/首席战略官 李农先生 |
| 12:15 -13:30 | 午餐 | |  |
| **下午：专题演讲** | | | |
| 13:50-14:00 | 参观展示及表演 | |  |
| 14:00-14:30 | 多媒体服务营销渠道新整合策略 | | 香港易宝国际集团中国区总经理 潘美慧女士 |
| 14:30-15:00 | 管理多渠道顾客体验 | | COPC Inc.亚太区顾问 李慧涛先生 |
| 15:00-15:30 | 客服中心让城市更智慧 | | 文思海辉技术有限公司事业部总经理 臧权先生 |
| 15:30-15:40 | 表演 | |  |
| 15:40-16:20 | 互动探讨（主题：如何吸引、培育及留住人才？） | |  |
| 16:20-16:30 | 幸运抽奖 | |  |
| **客户服务技术设备展** | | 展区范围：   * 呼叫中心软件展区 * 呼叫中心硬件展区（交换机、服务器、耳机、视频会议、呼叫中心专用家具等） * 人才培训提供展区 | |

备注：会后，大堂集中，乘车前往火车东站，赴香港参加26日-27日“香港国际客户服务中心峰会”。乘坐广九直通次次T819（广州东-香港红磡火车站，18:20-20:18） 。