



云端(12-12-17)



第一线集团连续获颁电话营销专业认证

2012/12/17-赖姿倩

大中华区知名的ICT服务供应商第一线集团，于日前参加由香港客户中心协会（HKCCA）主办的人对人电话营销专业守则认证颁授仪式暨圣诞节午宴。这是集团连续第二年获得该认证，彰显了集团提供优质呼叫中心委外服务的卓越能力。集团管理层获邀出席该活动并与其它获得该认证的服务供应商一同分享喜悦。

第一线集团创办人及行政总裁文立先生表示：「我们很高兴参加人对人电话营销专业守则认证颁授仪式，并非常荣幸成为连续第二年获得该认证的服务供应商。我认为在协助企业推广产品或服务时，电话营销是把两面刃，一方面它可以协助企业以高效的方法开拓客源并创造更多的营收；然而如果电话营销人员的态度不佳或传达错误的讯息时，不仅对企业的营收甚至品牌形象皆有负面的影响。因此随著人对人电话营销专业守则认证的引进，可以协助呼叫中心产业加强自身管理机制进而提高电话营销的服务质量。」

第一线集团自2011年6月加入人对人电话营销专业守则推行计画，经过香港客户中心协会及香港质量保证局的严格审核和一系列的服务抽查，最终获得专业认证，展示了集团在呼叫中心委外产业已为标杆，因而得以提供优质服务的卓越能力。

人对人电话营销专业守则认证推行计画是由香港客户中心协会领头，与业界主要的服务供应商共同制定的专业守则，旨在处理大众对滥发电子信息问题的关注及提升电话营销服务水平。同时，获得该计画认证的电话营销服务供应商的前线员工还将获得免费培训课程，以进一步全面提升员工服务技能。



此次，香港客户中心协会和香港质量保证局严格审核批准了来自银行、保险、电信、教育及呼叫中心委外服务的16家机构成为今年获此殊荣的行业典范。