附件2

**香港国际客户服务中心峰会议程**

|  |
| --- |
| **3月26日（星期四）地点：香港九龙东皇冠假日酒店** |
| 08:30 | **嘉宾签到** |
| 09:00 | 致欢迎辞 **薛嘉雅女士** 香港客户中心协会主席 |
| 09:25 | 特邀嘉宾**布伟贤先生** 英国驻香港总领事馆英国贸易及投资处亚太区投资总裁 |
| 09:55 | 演讲主题：**Continuous Technologies International Limited** |
| 10:25 | **小息及社交互动环节** |
| 10:50 | 演讲主题：Ringo Ng 先生 香港电讯总裁 |
| 11:20 | 演讲主题：**For Sponsor** |
| 11:50 | 演讲主题：**郭舜日博士**  联都集团首席策略官 |
| 12:20 | **午宴** |
| 14:00 | 演讲主题：**Interactive Intelligence** |
| 14:30 | 演讲主题：**林启文先生 Aegon Direct & Affinity Marketing Services**日本公司首席执行官 |
| 15:15 | Coffee Break and Networking |
| 15:30 | 演讲主题：**林家强博士** 香港复康力量社企指导委员会主席 |
| 16:00 | 客户服务中心行业调查报告**Adrian Lo先生** 益普索咨询部高级经理  |
| 16:30 | 圆桌会议主持**: Chris Knop先生** 香港客户服务中心执行委员 |
| 17:00 | 总结 薛雅嘉女士 香港客户中心协会主席  |

|  |
| --- |
| **3月27日（星期五）** |
| 09:30 | 嘉宾签到 |
| 09:55 | 2015香港客户中心协会大奖启动  |
| 10:00 | 2014香港客户中心协会大奖获奖机构分享 |
| 10:30 | 2014香港客户中心协会大奖获奖评审分享 |
| 11:15 | 2015香港客户中心协会大奖机制介绍 |
| 12:00 | 答疑环节 |
| 12:30 | 午餐 |
| 14:00 | 客户服务中心参观考察：1823 香港政府客户服务中心 |
| 16:00 | 客户服务中心参观考察：长者安居客户服务中心 |
| 18:00 | 活动结束 |
| ※议程以官方网站公布为准 |