附件1：

**亚太客户中心协会领袖联盟（APCCAL）介绍**

亚太客户中心协会领袖联盟成立于2007年，是亚太地区不同国家/地区行业协会的大联盟。联盟成立的目的是为了加强跨地区行业对话以及拓宽客户中心行业间分享的渠道。亚太客户中心协会领袖联盟于2015年6月在香港正式注冊。亚太客户中心协会领袖联盟以亚太地区十一個国家/城市为主要网络的协会组织构成，包括：澳大利亚、中国、香港、印尼、马来西亚、纽西兰、菲律宾、新加坡、南韩、台湾和泰国。

2016APCCAL博览--峰会安排

（2016年11月3日）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **主题 / 活动** | |
| 08:45 | 嘉宾签到 | |
| 09:30 | 香港客户中心协会主席致辞 | |
| 09:35 | 亚太客户中心协会领袖联盟主席致辞 | |
| 09:40 | 主理嘉宾致辞 | |
| 10:10 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：美国代表 | |
| 10:40 | 茶歇 | |
| 11:10 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：创新科技开发商 | |
| 11:40 | 演讲主题：待定  by Peter J. H. Lowe, Vice President, 香港迪士尼乐园 | |
| 12:10 | 演讲主题：待定  by Angeline Teo, Regional Club manager, Nespresso | |
| 12:40 | 午餐 | |
|  | 分段演讲 | |
| 14:00 | 演讲主题：邁向全渠道客戶體驗  演讲嘉宾：广发银行 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：澳洲代表 |
| 14:30 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：香港电讯 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：印尼代表 |
| 15:00 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：汇丰銀行 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：新加坡代表 |
| 15:30 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：腾讯微信 | 演讲主题：待定  演讲嘉宾：澳洲代表 |
| 16:00 | 茶歇 | |
| 16:30 | 2016香港客户中心服务行业调查结果公布 | |
| 17:00 | 小组讨论 | |
| 17:30 | 活动结束致辞及抽奖 | |
| 17:45 | 峰会圆满结束 | |