**附件1**

|  |  |
| --- | --- |
| **广州服务外包行业协会呼叫中心与客户关系管理专业委员会成立大会**  **（会议议程）** | |
| 时间 | 内容 |
| 14:00-14:30 | 签到 |
| 14:30-14:35 | 致辞 |
| 14:35-14:45 | 主任致辞 |
| 14:45-14:55 | 颁证仪式 |
| 14:55-15:15 | 服务外包政策宣讲 |
| 15:15-15:45 | 袁达文 Sidney Yuen – APCCAL 亚太呼叫中心领导联盟主席  【演讲主题：与国外外包服务伙伴合作经验分享】 |
| 15:45-16:15 | 江京京 Jenny Jiang – 汇丰科技及服务-环球运营 客户服务中心副总裁  【演讲主题：正确待客 由心出发】 |
| 16:15-16:45 | 陈亮-广发银行信用卡中心 运营高级经理  【演讲主题：新兴渠道在客服中心的应用】 |
| 16:45-17:15 | 李慧涛 Jason Li – COPC 亚太区顾问  【演讲主题：测量与管理客户体验】 |
| 17:15-17:30 | 互动 |