

2003 中国呼叫中心运营与客户关系管理大会

— 暨 客 户 服 务 技 术 设 备 展

邀请函

2003年4月8日 - 4月11日
北京国际会议中心

在当今各个行业竞争越发激烈的市场环境中客户资源的高效管理已经越来越被企业相关人员所重视。这一点从相关的统计数字中可以看出：澳大利亚呼叫中心年增长率是 14%，而中国则高达 46%；中国 CRM 软件市场在 2001 年中获得了令人瞩目的 58% 的爆炸性增长。然而对于企业用户而言迫切需要的是能帮助其改善业绩，赢得竞争的方法和工具。在与这些年度增长率的数字相比，相应的运营管理水平却没有得到同样的提升，整个亚太地区呼叫中心产业发展的瓶颈在于运营管理水平滞后，这也正是产业发展的忧患之处。正是在这一背景之下，2002 年在京举办的首届中国呼叫中心运营管理研讨会取得了巨大的反响和成功。在此基础上，2003 年，这一研讨会将扩展成为“中国呼叫中心运营与客户关系管理大会”。这一代表着当今中国呼叫中心和 CRM 最高学术水平的会议在新的年度里，将从会议的内容、组织、服务等方面全面提升，与国际性展会水平接轨。

本次大会将就企业普遍关心的问题展开超过 40 场的主、专题演讲；会议第一天为主题报告日，将由行业内资深专家就企业如何更好地运营呼叫中心全面提升客户服务水平展开精彩的演讲。从第二天开始大会特设 Call Center 运营管理专题、Call Center 技术专题、CRM 应用专题三个专题分会场；到会专家将就如何利用外包呼叫中心为企业创造价值；如何利用 CTI 技术更加满足客户服务中心运营管理的要求，并且创造出更多的增值业务以及如何通过 CRM 的实施真正让企业获利等方面的问题与您进行深入交流与探讨。除此之外，本次大会还将增设 1500 平米的展览区域，以使业界人士及时了解最新的技术应用现状和发展趋势。

大会期间相关活动形式如下：

实地参观：将组织参观北京地区的多家呼叫中心。

经验交流：“呼叫中心管理员之夜”将为您提供与其他管理人之间的交流与沟通机会。

年度奖项：将颁发“2003 年度中国最佳呼叫中心及管理人奖项”，并举办颁奖晚宴。

专家演讲：将邀请世界级管理专家举办专场管理技能讲座。

以上各项活动的参与方式敬请查询个人参会申请表。为便于参会代表做好各项准备工作，帮助您顺利参加本次大会，请您填妥以下个人参会申请表中的相关内容，传真至组委会，并复印一份留存备查。若您有任何疑问或要求，敬请致电组委会。

有关大会详细信息敬请浏览：

<http://www.ctiforum.com>

<http://www.crm.org.cn>

2003 中国呼叫中心运营与客户关系管理大会

— 暨 客 户 服 务 技 术 设 备 展

企 业 参 会 预 定 表

本单位决定参加 2003 年 4 月 9—11 日在北京国际会议中心举办的 2003 中国呼叫中心运营与客户关系管理大会，并保证支付各项参展费用，服从大会统一安排。

(以下请正确清晰填写，不够请附页)

企业名称 (中文): _____

(英文): _____

业务范围: _____

地 址: _____

电 话: _____ 传 真: _____ 邮 编: _____

联系人: _____ 职 务: _____ 电子信箱: _____

参加项目:

- 1、会议主题报告 _____ 分钟 2、 _____ 分会场专题报告 _____ 分钟
3、标准展位 _____ 个 4、光地 _____ 平米 5、呼叫中心实地参观券 _____ 张
6、需大会安排住宿 _____ 人 7、代订 ☐ 火车/☐ 飞机票 _____ 张 (北京- _____ 时间 _____)
总计费用 _____ 元人民币: _____ 美元

产品类别

☐ CRM 软件商 ☐ 顾问咨询 ☐ 呼叫中心运营商 ☐ 录音设备
☐ 系统集成商 ☐ IVR 板卡商 ☐ 交换机 ☐ 培训机构
☐ 电信服务商 ☐ VoIP 设备商 ☐ 交换机设备商 ☐ 耳机
提供商 ☐ 计算机电话集成商 ☐ 网络提供商 ☐ 视频会议设备商
☐ 语音识别 ☐ 其他

展出方式 展出要求 参展目的

展板 ☐ 实物 ☐ 模型 ☐ 影像 ☐ 特装 ☐ 三相电源展示交易 ☐ 订货 ☐ 技术转让 ☐ 寻求代理 ☐ 投资 ☐ 其他

参展参会相关款项请汇至:

开户行: 中国工商银行北京市分行
新街口支行马甸分理处
帐 号: 0200025619006782077
户 名: 北京优点展览展示有限公司

负责人签字:

填表日期:

单位盖章:

参会垂询:

北京优点展览展示有限公司
北京朝阳区安翔北里甲11号创业大厦1号楼224室
电话: +8610-64837833 / 37 / 96096789
传真: +8610-64837834
网址: <http://www.crm.org.cn>
E-mail: webmaster@crm.org.cn

CTI 论坛
北京市西城区新德街20号513室
电话: +8610-82012787 / 82079677
传真: +8610-62041062
网址: <http://www.ctiforum.com>
E-mail: cti@ctiforum.com

2003 中国呼叫中心运营与客户关系管理大会

— 暨 客 户 服 务 技 术 设 备 展

个 人 参 会 申 请 表

本公司决定参加 2003 年 4 月 9 - 11 日在北京国际会议中心举办的“2003 中国呼叫中心运营与客户关系管理大会”并保证支付各项参会费用，服从大会统一安排。（以下请正确清晰填写，不够请附页）

姓名：_____ 职务：_____ E-mail：_____

单位：_____

地址：_____

电话：_____ 传真：_____ 邮编：_____

参会项目：

票类	优惠价	标准价（现场登记）	请在适当的方格内打√
☐ 大会套票	3,500	不予受理	☐
☐ 会议套票	2,250	2,500	☐
☐ 日票	810	900	☐ 9 日 ☐ 10 日 ☐ 11 日
☐ 单一讲座	180	200	讲座编号：_____
☐ 国外专家讲座	1,000	1,200	☐
☐ 实地参观	250	不予受理	☐
☐ 颁奖晚宴	100	150	☐
☐ 管理者晚会	免费	免费	☐ CCMA 会员 ☐ 非 CCMA 会员
☐ 展厅参观	免费	50	☐ 索要大会参观券 _____ 张

- 大会套票包括大会所有活动的费用。
- 会议套票包括所有主/专题讲座、展厅参观、会刊、午餐及颁奖晚会，但不含呼叫中心实地参观、国外专家讲座。
- 日票包括当天所有主/专题讲座、展厅参观、会刊、午餐，但不含呼叫中心实地参观、国外专家讲座及颁奖晚会。
- 呼叫中心实地参观含交通及午餐费用。请务必提前预订参观名额，组织单位将不接受现场办理。
- 组委会提供入住北京国际会议中心周边酒店会议住宿费，如您希望安排住宿请联络组委会。

请在您最关注的报告内容前打√

- ☐ Call Center 运营管理成功案例
- ☐ CTI 技术应用
- ☐ CRM 解决方案

参会垂询：

北京优点展览展示有限公司

北京朝阳区安翔北里甲11号创业大厦1号楼224室

电话：+8610-64837833 / 37 / 96096789

传真：+8610-64837834

网址：<http://www.crm.org.cn>

E-mail：webmaster@crm.org.cn

CTI 论坛

北京市西城区新德街20号513室

电话：+8610-82012787 / 82079677

传真：+8610-62041062

网址：<http://www.ctiforum.com>

E-mail：cti@ctiforum.com