



PATEK PHILIPPE
GENEVE

新闻稿

百达翡丽上海英才中心——百达翡丽对于客户服务的承诺

百达翡丽总裁泰瑞·斯登先生主持了百达翡丽上海英才中心的揭幕仪式，这是百达翡丽在日内瓦制表工坊外设立的首个此类培训机构。这亦是百达翡丽将近 175 年发展历程中的又一里程碑。

2013 年 9 月 3 日

百达翡丽坚信，保养、维修和修复百达翡丽腕表的技术要求无异于制作一枚全新的腕表。随着百达翡丽上海英才中心的揭幕，百达翡丽将进一步完善中国市场的客户服务品质。这是继 2012 年上海百达翡丽源邸盛大揭幕以及上海客户服务中心全面升级之后，百达翡丽在上海的又一创举，承载着百达翡丽的价值理念与品质印记，即为品牌的所有時計提供终身保养与修护服务，确保其走时精准、代代相传。

百达翡丽在华客户服务

客户服务的旺盛需求，中国顾客日益增加的购表热情，以及在中国招募制表师面临的严峻挑战，促成了百达翡丽上海英才中心的诞生。今天，百达翡丽总裁泰瑞·斯登先生亲自主持英才中心的揭幕仪式。他在开幕致辞中表示：“所有百达翡丽腕表在制作时都怀有一个目标，即恒久留传。我们有责任提供最高水准的客户服务，这是百达翡丽印记的重要标准之一。我们相信，最出色的制表师能够分析一枚時計的整个历史并对其进行修复，不论这枚時計制作于今天，还是制作于 1839 年百达翡丽诞生之初。这就是制表工艺的迷人之处，这些东西你无法通过书本学习。今天，在各位尊敬来宾与政府官员的见证下，我们实现了又一次突破，履行了我们的承诺，继续在客户服务领域进行投入。”

2005 年，百达翡丽正式进入中国市场，八年来，我们始终秉承持续稳步发展的战略，高度重视对中国客人的服务质量。为满足中国腕表收藏家与爱表人士对于百达翡丽時計的需求，百达翡丽坚持长期投资，引入先进的维修设备，同时招募并培训制表师，以完善中国市场的客户服务水准，保障我们的业务运作，最终展现出百达翡丽超凡的精美時計与卓越的品质承诺。

上海客户服务中心位于益丰外滩源，面积达 900 平方米，可容纳近 30 名售后服务人员，包括专业制表师、客服专员以及刚刚揭幕的百达翡丽上海英才中心甄选的八名学员。

中心的运营事务由百达翡丽全球客户服务总监劳伦·坎廷先生（Laurent Cantin）负责。他说：“从 2009 年到 2013 年，上海客户服务中心及北京客户服务中心接到的全面保养服务需求均增长了近 50%。为满足这一不断增长的需求，我们决定系统招募并培训本地制表师，为中国客户提供最优服务。”

通过近一个月的严格招募流程，八名学员，包括四名男学员、四名女学员通过了最终测试，加入我们的英才培养计划。课程为期两年，分为四个阶段。整个培养计划期间，学员需完成总共 3,500 小时的课程，包括制表理论、操作实践及英语。学员将在每个阶段接受测试，直至达到要求。完成整个培养计划的学员将



获得相当于百达翡丽二级制表师的资质，可直接在客户服务中心工作，维修保养搭载基础机械机芯、自动机芯及石英机芯的腕表。

海斯·泰浩斯特先生（Gijs Terhorst）先生两年前加入百达翡丽，如今他在百达翡丽上海英才中心担任技术培训师。他曾在日内瓦总部接受专业训练，2011年起开始在北京客户服务中心工作，担任钟表技师。

百达翡丽服务传统

百达翡丽致力于通过公司的持续投资，将国际客户服务网络建立为不以盈利为目的，但求服务于顾客的售后服务中心。目前，我们的全球客户服务网络共有 55 家授权客户服务中心，这些中心均经过层层筛选，必须达到并保持百达翡丽严格的服务标准才能获得授权认证。客户服务是百达翡丽的基本工作之一，其工作内容包括为顾客提供个性化服务，满足不同需求，同时坚持提供最高标准的支持服务——作为一家始于 1839 年的家族经营制表企业，这是百达翡丽不变的承诺。

百达翡丽印记、授权客户服务中心与百达翡丽英才中心，凭借长期秉承的工艺技术、源远流长的专业知识以及遵循百达翡丽最高标准与品牌价值培养的人才，必将成为推动品牌向前发展的三大驱动因素，确保每枚百达翡丽時計品质永恒，代代相传。

