

呼叫中心

如何从人员流失中得以重生

主讲人：袁静

2011年3月



中国人力资源企业唯一荣获国际外包专业协会 (IAOP) 评定

“2010全球外包企业100强”

截止2011年2月，月服32万员工，行业租赁10000人

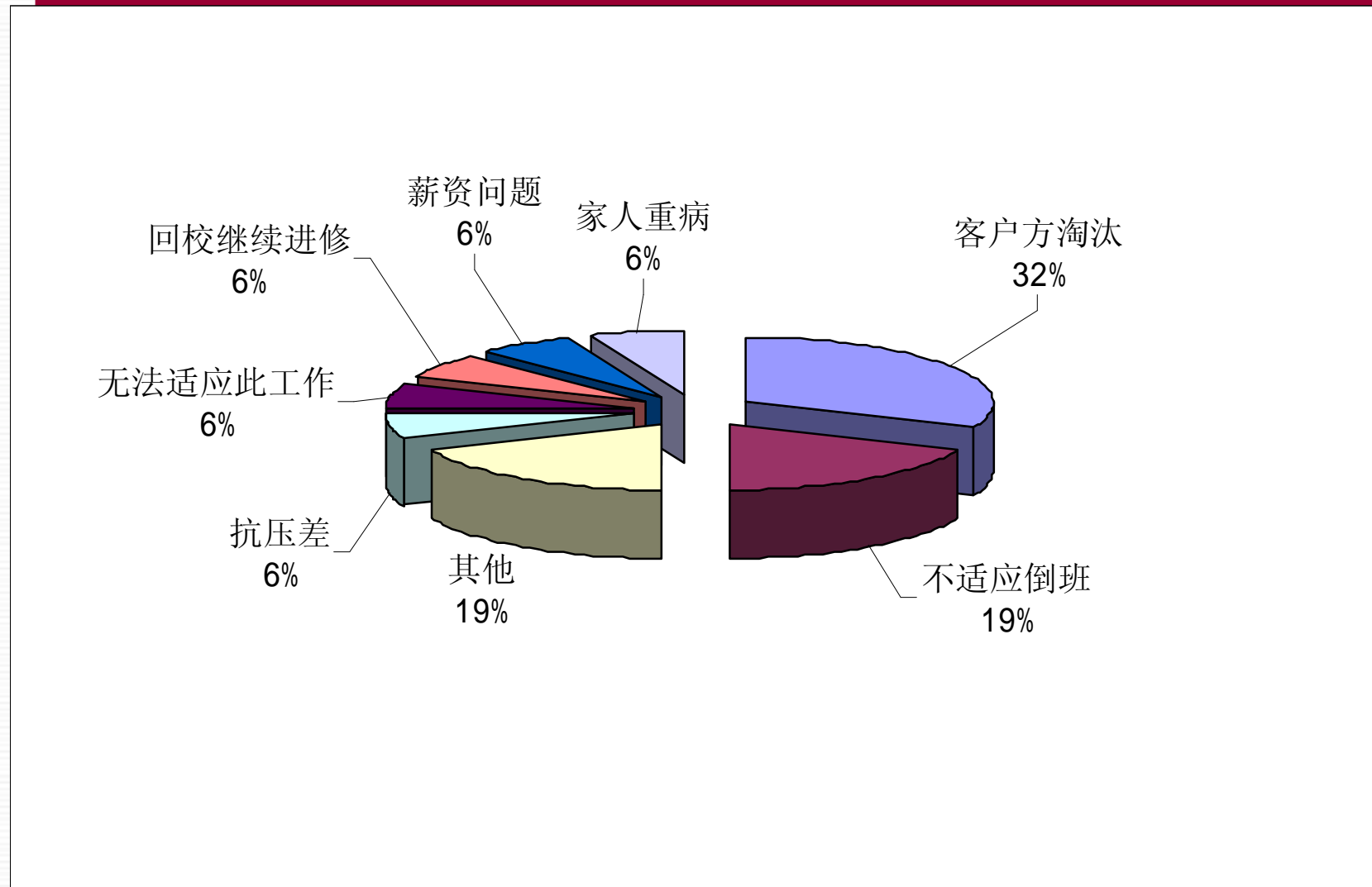


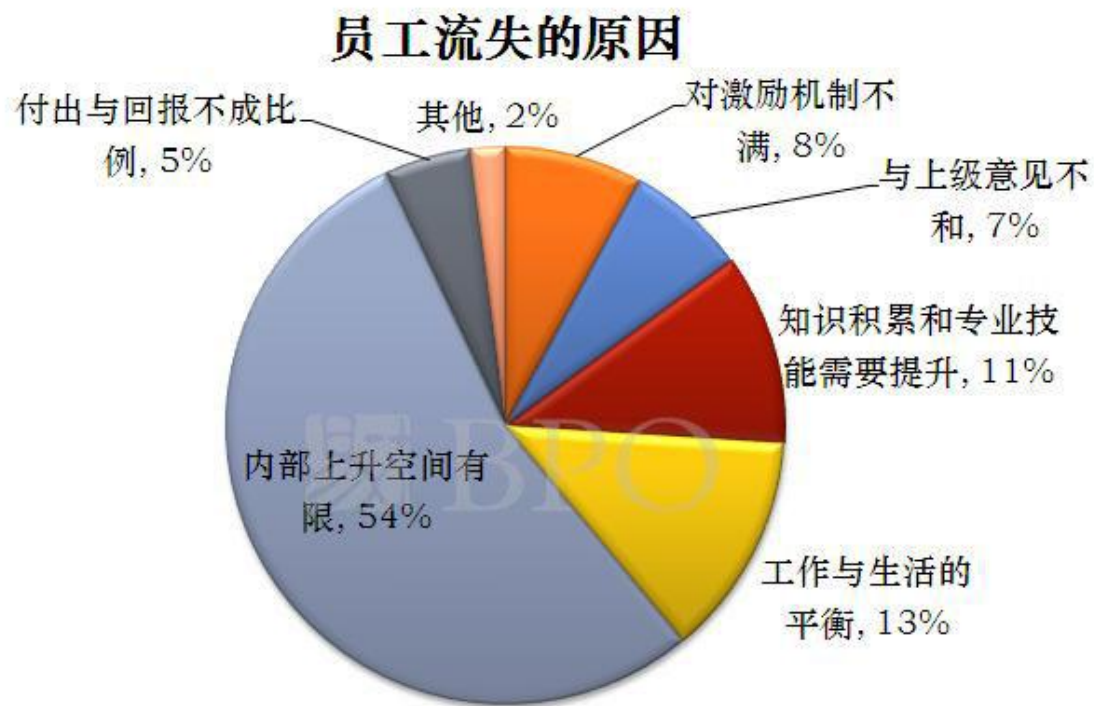
易才集团立足于全国布局，已在北京、上海、天津、大连、重庆、拉萨、香港、美国Fort Lee等200多个城市设立了服务网络，具有中国最大的全球性服务网络



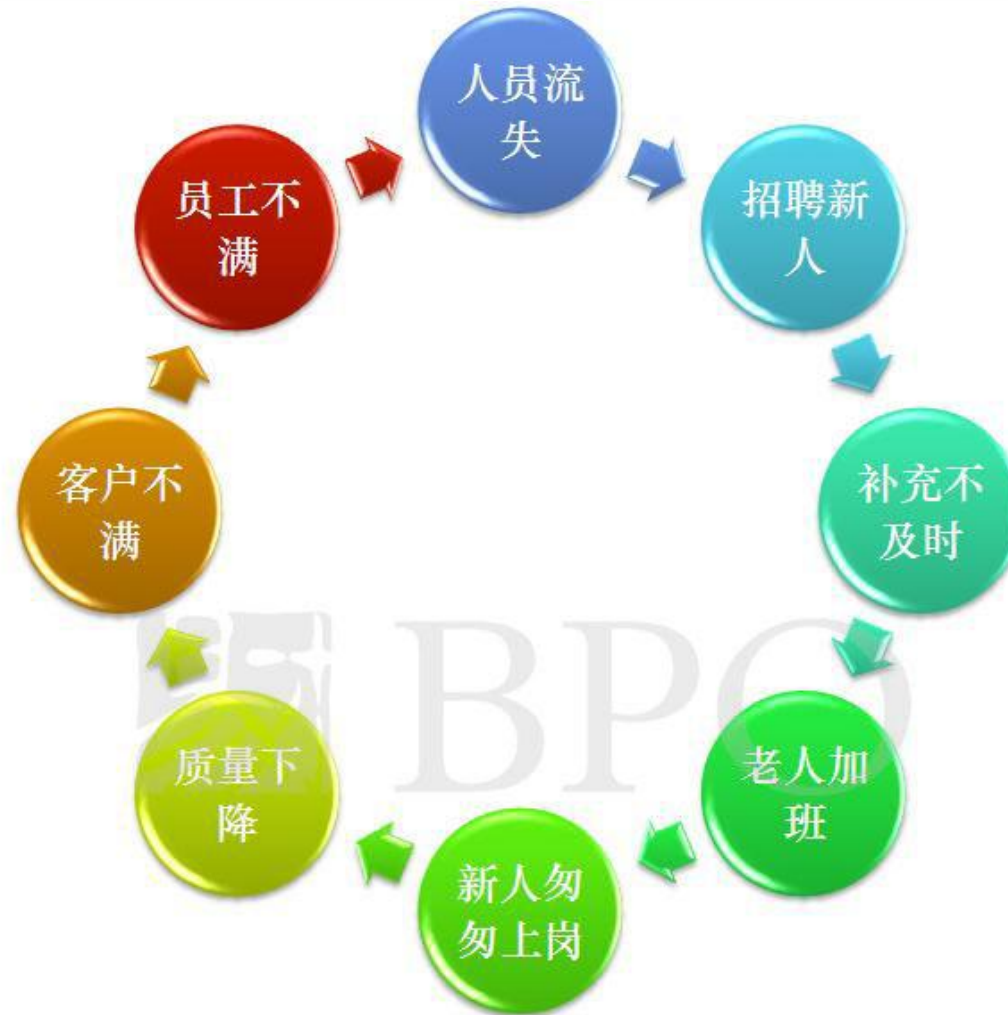
- 什么才是员工流失的原因?
- 员工流失带给企业什么?
- 企业要如何从流失阴影中重生

员工流失的原因

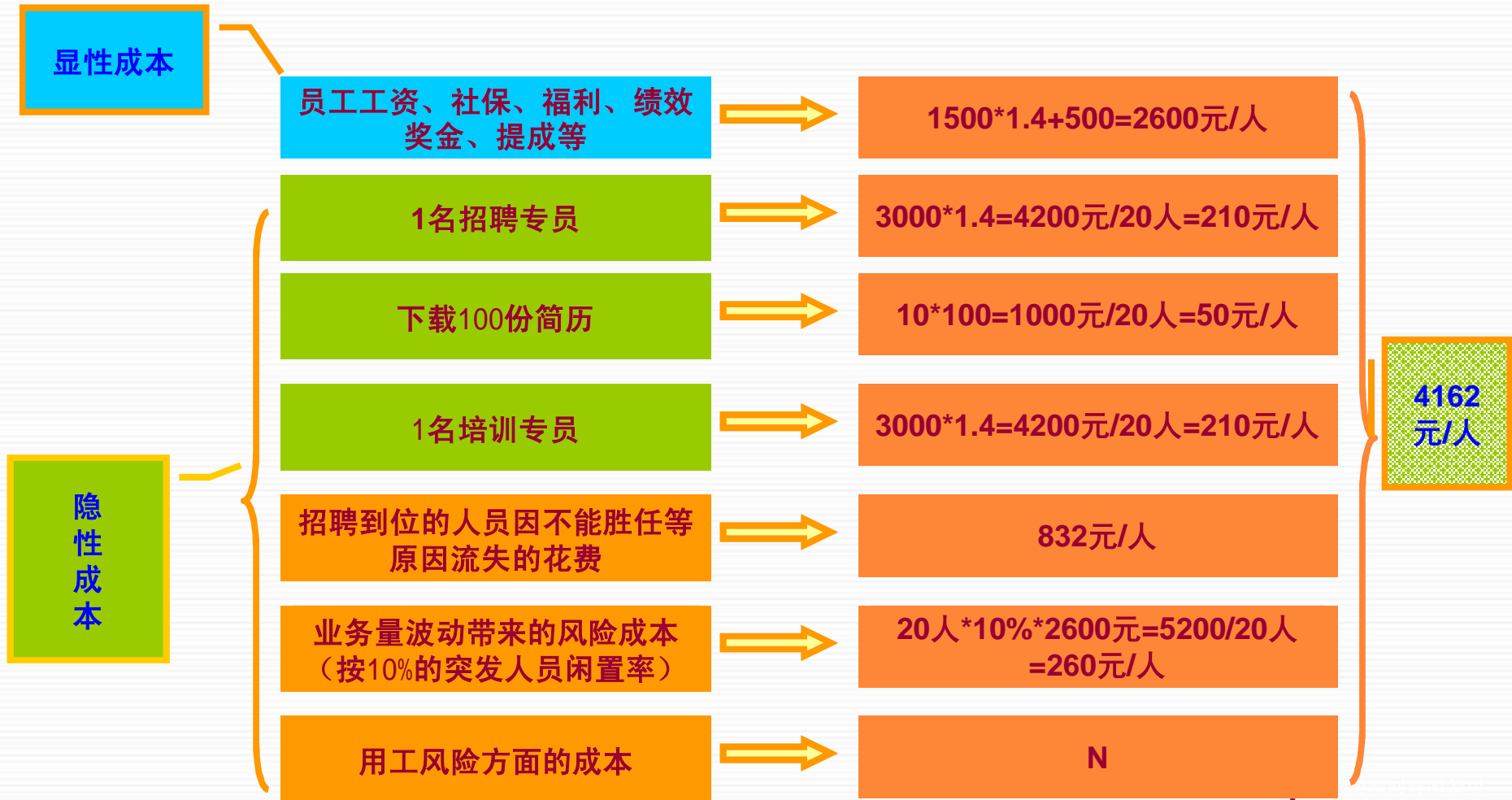




- 对激励机制不满
- 工作与生活的平衡
- 其他
- 与上级意见不和
- 内部上升空间有限
- 知识积累和专业技能需要提升
- 付出与回报不成比例

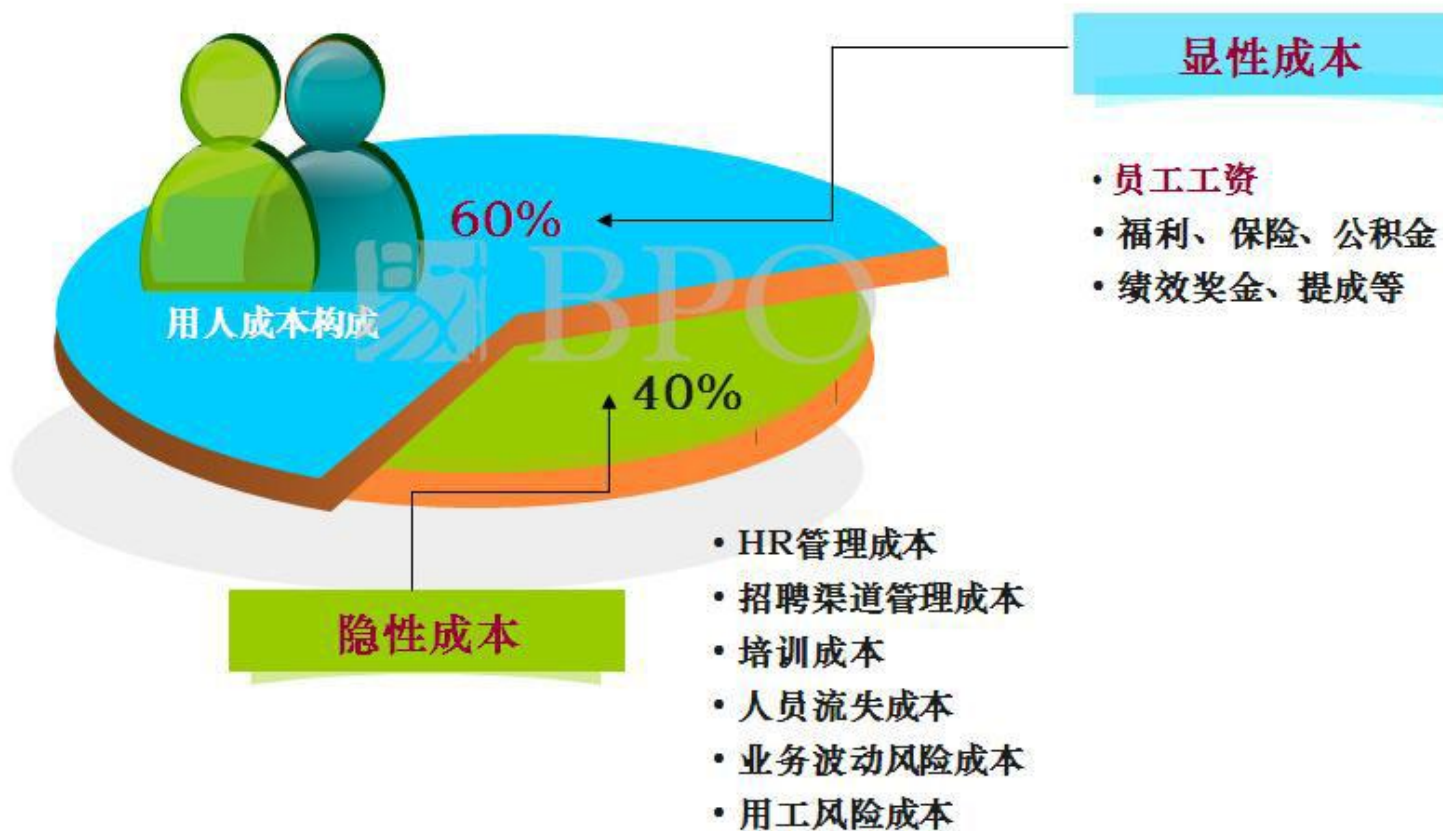


举例：某企业电销中心自行招募20名电话营销专员的用人成本分析



有笔帐我们一直没想明白？

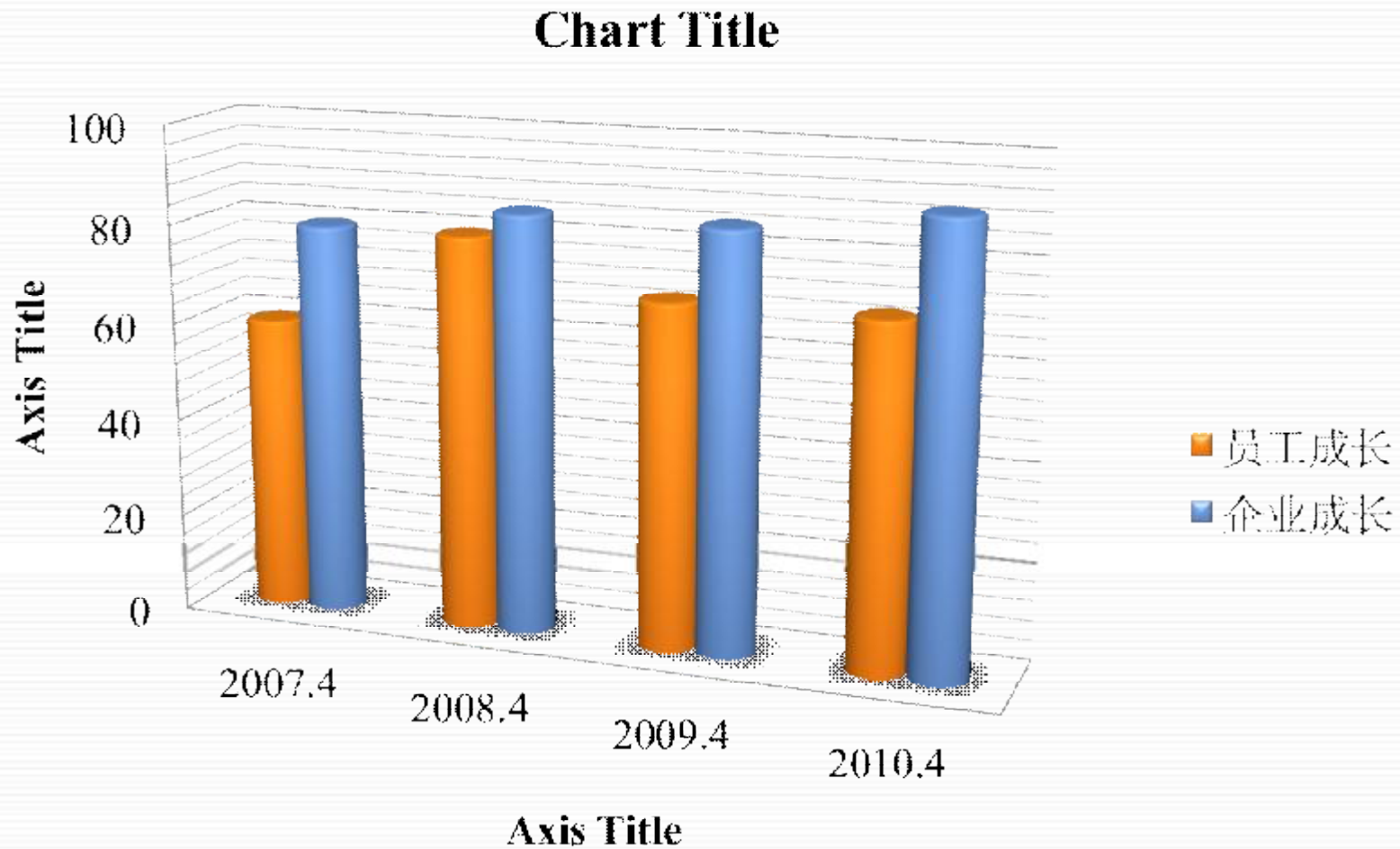
呼叫中心用人成本由**显性成本**与**隐性成本**两部分组成。



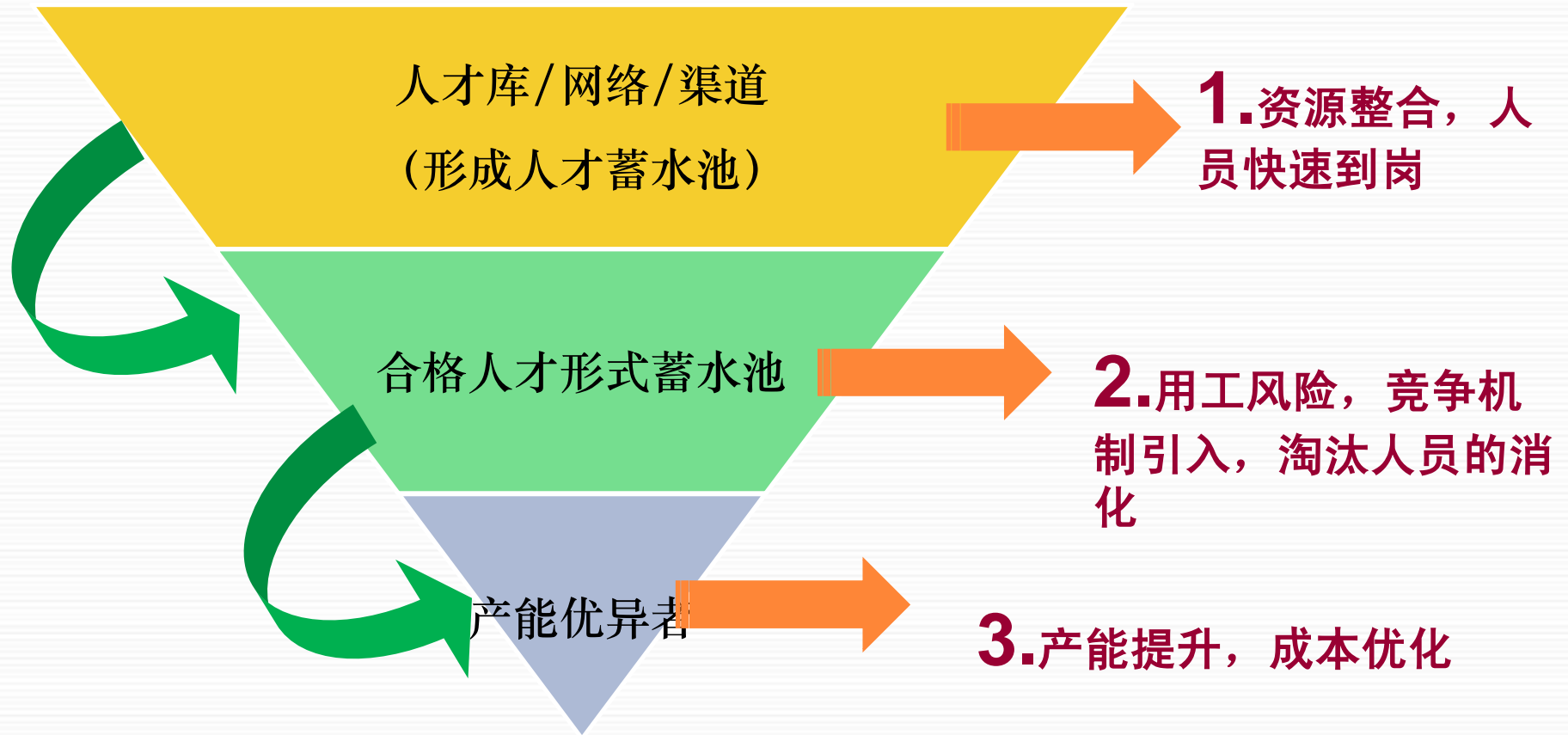
人终是要离开的？企业如何？

- 一味的降低流失率----那是自己骗自己
- 一味的提倡企业文化----那等于画饼充饥
- 一味的提高员工待遇----那等于慢性自杀

我们忽略了什么？



人才蓄水池解决方案图析



谢谢！