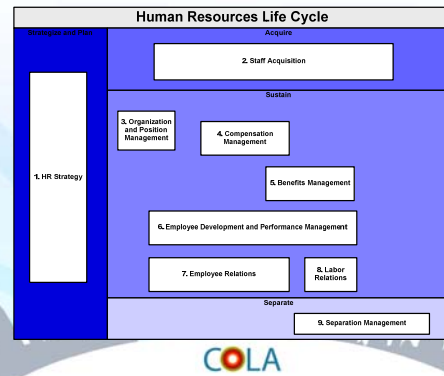


人力资源管理的组成部分



人力资源管理：“点到点”的流程



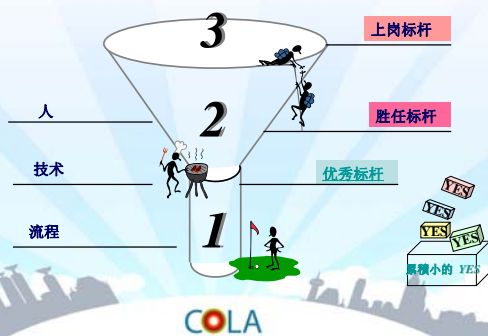
呼叫中心管理三要素



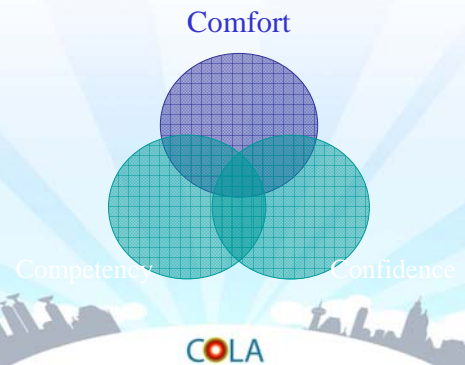
大纲

- 自我介绍
 - 人力资源管理的构成和角色
 - 人力资源管理在呼叫中心的应用
- COLA

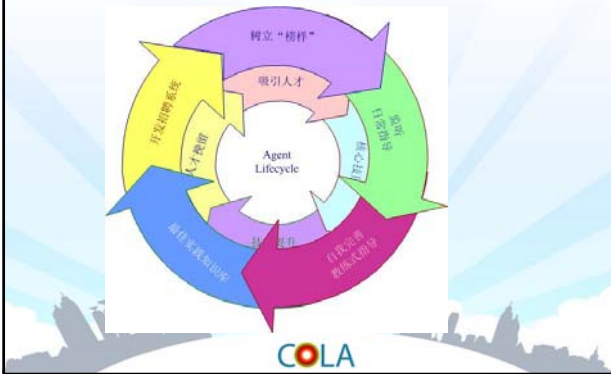
FESCO呼叫中心的运营管理



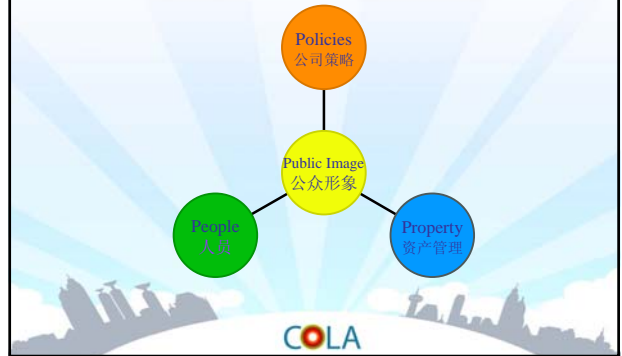
FESCO-made 三部曲



座席生命周期中自我管理意识的培养



四重奏



HRM在FESCO呼叫中心的应用

- **管理变革：粗放式管理、个人英雄式管理向科学管理、规范管理过渡**
 - ✓ 组织架构的调整：打破SBR，重新组成Universal通用组
 - ✓ 建设生态型文化
 - ✓ 完善了绩效和薪酬制度
 - ✓ 优胜略汰
 - ✓ 呼入/呼出组长竞聘活动
 - ✓ 职业生涯规划：坐标法
 - ✓ FESCO呼叫中心的内网建设：<http://192.168.9.116/default.asp>
- **逐步建设形成企业的DNA**
 - ✓ 致力于将FESCO呼叫中心纳入整体业务流程
 - ✓ 提升服务价值——主动服务和客户关怀，Happy staff makes happy customers
 - ✓ 提高服务品质——多语言支持

我们的运营特色

