

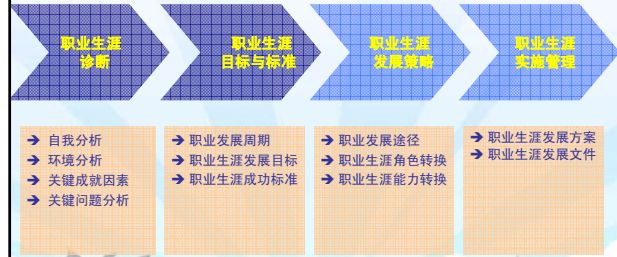
呼叫中心的职业生涯重要性



COLA

7

职业生涯规划四步骤



- 自我分析
- 环境分析
- 关键成就因素
- 关键问题分析

- 职业发展周期
- 职业生涯规划目标
- 职业生涯规划成功标准

- 职业发展途径
- 职业生涯规划角色转换
- 职业生涯规划能力转换

- 职业生涯规划方案
- 职业生涯规划文件

COLA

8

职业生涯规划执行流程

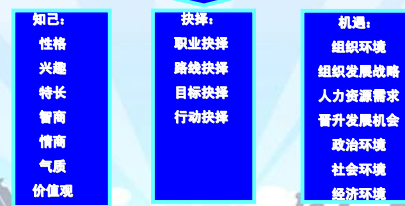


COLA

9

呼叫中心职业生涯规划要素

知己+知彼+抉择



COLA

10

员工生涯路线选择

想往哪一条路线发展? 价值、理想、成就机会、兴趣

适合往哪一条路线发展? 职能、技能、情商、学历、性格

可以往哪一条路线发展? 组织环境、社会环境、经济环境



- 自己人生目标分析—能力取向
- 自己与他人优势分析—机会取向
- 挑战与机会的分析—目标取向

COLA

11

呼叫中心角色介绍



COLA

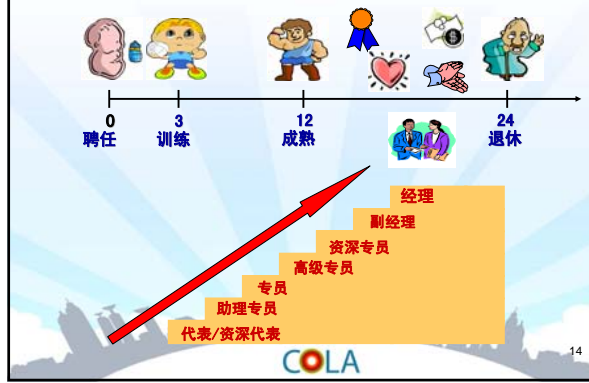
12

呼叫中心角色介绍

- QA (Quality Assurance)**
 - 定期跟踪监听掌握质量
 - 整理特殊案例分享
 - 个别辅导及改进
- 文书处理人员 (Paperwork)**
 - 工单整理及分配
 - 部门跟催及反馈
 - 定期整理报表及分析
- 排班人员 (Scheduler)**
 - 定期排订班表
 - 弹性运用人力
 - 掌握服务水平
- MIS**
 - 定期产出各项报表
 - 分析报表数据
 - 提出改善建议



客服工作生命周期

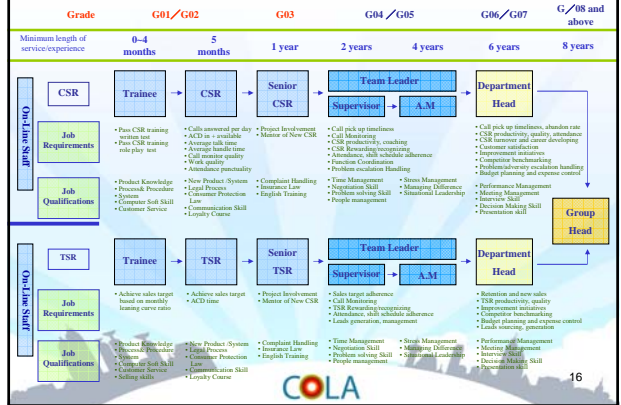


Customer Operations Career Roadmap

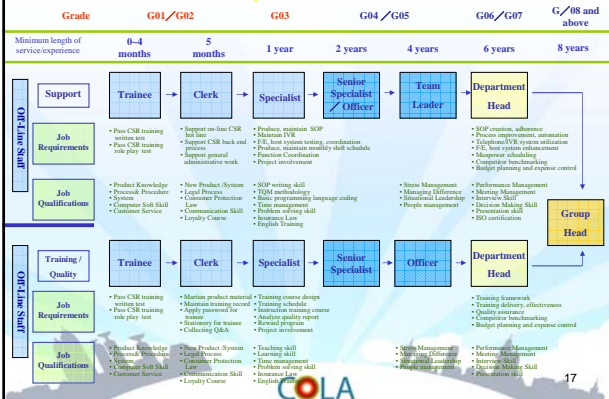
Training Requirements	Corporate Title	Career Pathing Roadmap (Function Title)	Min to Max
<ul style="list-style-type: none"> Train The Trainer Project Management HR Development Budget planning and control 	F4	经理	1-6
<ul style="list-style-type: none"> Performance Evaluation (PDR) STAR Interview skills (STAR) Business / Time Management Education Training (ex TOEFL 500) 	副经理	CO Tech 助理/专员, HD/QA 助理, 客服副理, 培训/催收组长, 自用副理, 账务副理, 风险管理 助理, 培训师 副理	1-6
<ul style="list-style-type: none"> People Management / Time Management Process develop skills-ISO concept Project Management System Analytical Skill - CO Tech 	F3	资深专员	6-8
<ul style="list-style-type: none"> Project coordination / Project 98 Presentation skills Fraud Process (W) Except TIG Advanced QOC training English Training (ex TOEFL 400) ICSA skills (DC, TIG) 	高级专员	CO Tech 专员, TIG 专员, HD/QA 组长, 客服组长, 培训/催收组长, 自用组长, 账务专员, 风险管理 专员, 培训师 专员	6-8
<ul style="list-style-type: none"> FTI Billing / SAT training - CO Tech Team Management Training: TL only Telephone training (CMS/AD/CS / TIC/TL) Legal process / Collection & Fraud only Advanced Network training - HD, Care TL Process development, VISIO, Project 98, DC Meeting skills / 周会 	F2	专员	6-8
<ul style="list-style-type: none"> SOCC Tools Fraud ID Quality Assurance HR-EO management Self-Review Skills (ex Core) Microsoft skills Recruitment process Financial Adjustment / Empowerment Personality / CARES initiative Network Trouble Report Communication & People skills (Book review) 	F1	初级/资深专员	6-8
	代表	HD/QA 专员, 客服专员, 培训/催收专员, 自用专员, 账务专员	6-8



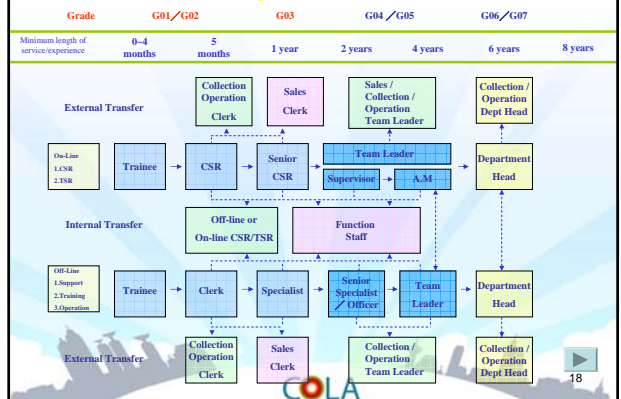
Career Roadmap



Career Roadmap



Career Roadmap



呼叫中心的管理循环

绩效考核

培训管理

激励制度

现场管理

与呼叫中心职业生涯规划息息相关,环环相扣

COLA

19

人是无价的资源,是组织中最宝贵的资产,通过员工的职业生涯发展和组织的职业生涯管理活动,使员工发挥其潜能,实现组织的战略目标。



COLA

20

COLA

谢谢大家!!!

