

EDE

专业人力资源外包服务商

HUMAN RESOURCE

# 呼叫中心坐席人力资源管理实践

安徽易德人力资源管理有限公司  
北京易德海曼人力资源管理有限公司



# 呼叫中心坐席人力资源的困惑

及时招满人

--通过中介公司

人员流失率低

?

优秀率高

?

劳动关系管理

--通过劳务派遣



# 易德人力资源管理实践

在传统的人力资源管理之外

选得准

- 素质模型提炼
- 易德Call Center座席甄选系统

用得好

- 实训中心

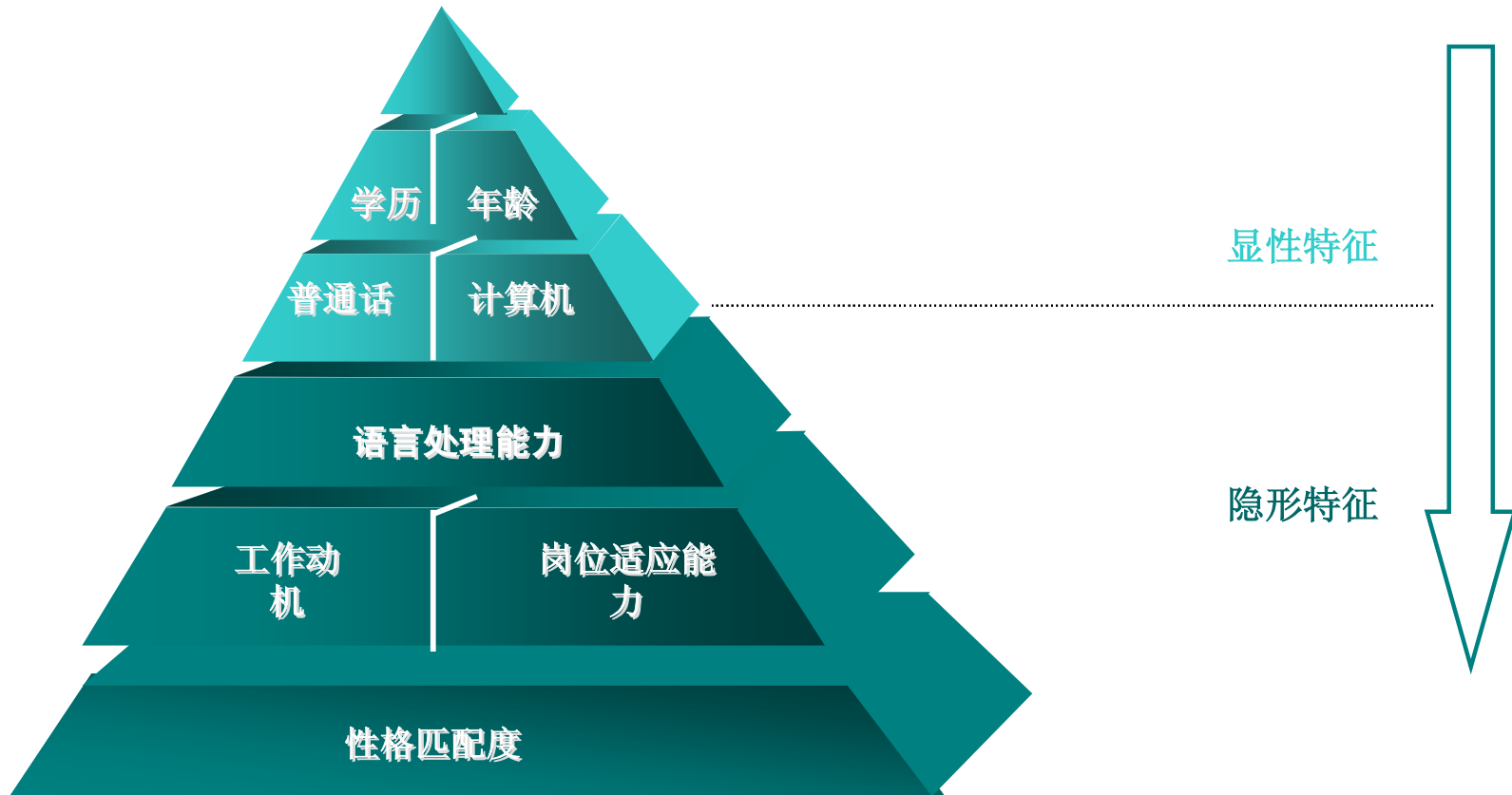
干得久

- EAP计划
- 人力资源蓄水池



# 选的准——素质模型提炼

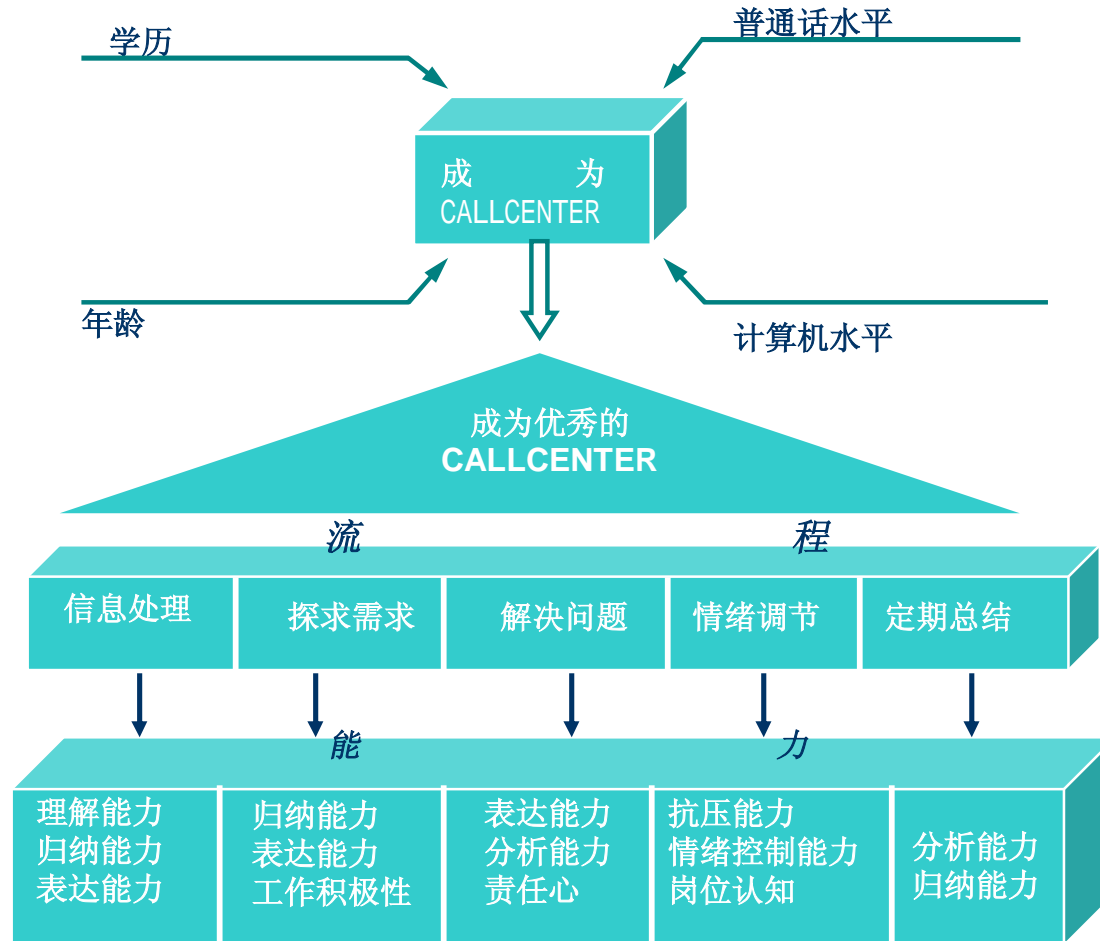
## 易德呼叫中心从业人员能力素质模型



显性特征决定能不能干，隐形特征决定干的好不好



# 选的准——素质模型提炼



# 选的准——测试软件

易德呼叫中心座席甄选系统（物理技能测试）  
性格因素

已获国家知识产权认证

感谢中科院王辉博士支持

从源头把控——“做的好、干的长”



# 选的准——物理技能测试

## 易德呼叫中心座席甄选系统（普通话测试界面）

**考试**

二、读多音节词语（100个音节，共20分，限时2.5分钟）。请横向朗读！

勾画	刚才	松软	半截儿	穷人	吵嘴	乒乓球
少女	篡夺	牛顿	沉默	富翁	傻子	持续
佛像	被窝儿	全部	乳汁	对照	家伙	灭亡
连绵	小腿	原则	外国	戏法儿	侵略	咏叹调
愉快	撒谎	下来	昆虫	意思	声明	患者
未曾	感慨	老头儿	群体	红娘	觉得	排演
赞美	运输	抓紧	儿童	症状	机灵	昂首

**考生信息**

暂无图片

准考证：8005010  
姓名：朱红

**音量提示**

过响  
适中  
过轻

下一题

**录音**

您已经使用了 0 分 18 秒



# 选的准——物理技能测试

## 普通话水平测试诊断报告

准考证号：8003004 考生姓名：张金艺 测试时间：2007年05月25日

您的普通话水平位于二级乙等低分段 分数在80分上下。

您的主要发音问题有：

- 1) 声母问题：无严重问题
- 2) 韵母问题：无严重问题
- 3) 发音问题：阴平第 1 声；阳平第 2 声

声母 发音 报告	声母类别	例字	发音准确度评价
	双唇音 b, p, m	配(pèi) 破(pò)	良
	唇齿音 f	/	良
	舌尖前音 z, c, s	遵(zūn) 碎步儿(suì)	良
	舌尖中音 d, t, n, l	牛(niú) 拿(ná) 红娘(niáng)	中
	舌尖后音 zh, ch, sh, r	首(shǒu) 玩耍(shuǎ)	良
	舌面音 j, q, x	瞎(xiā) 兄(xiōng) 香(xiāng) 绢(juàn) 小瓮儿(xiǎo)	中
	舌根音 g, k, h	/	良
韵母 发音 报告	韵母类别	例字	发音准确度评价
	舌面元音单韵母 a o e i u ü	谬误(wù)	良
	舌尖元音单韵母 -i[前](出现在 z c s 后) -i[后](出现在 zh ch sh r 后)	/	良
	卷舌单韵母 er	/	良
	前响复韵母 ai ei ao ou	椽(chuán) 首(shǒu) 柔顺(róu)	中



# 选的准——性格测试

## 易德Call Center座席甄选系统（性格测试）

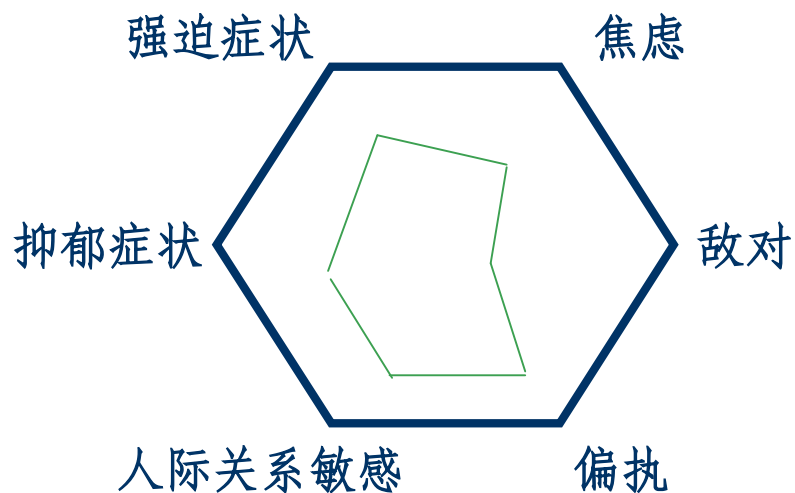
### 设定维度（主要观察指标）

- ⊗ 强迫症状（降低产生情绪冲动的几率、减少不良情绪产生）
- ⊗ 抑郁症状（降低悲观、失望感的产生几率）
- ⊗ 人际关系敏感度（是否善于处理人际冲突）
- ⊗ 敌对（降低产生冲突的几率）
- ⊗ 偏执（增强团队的凝聚力）

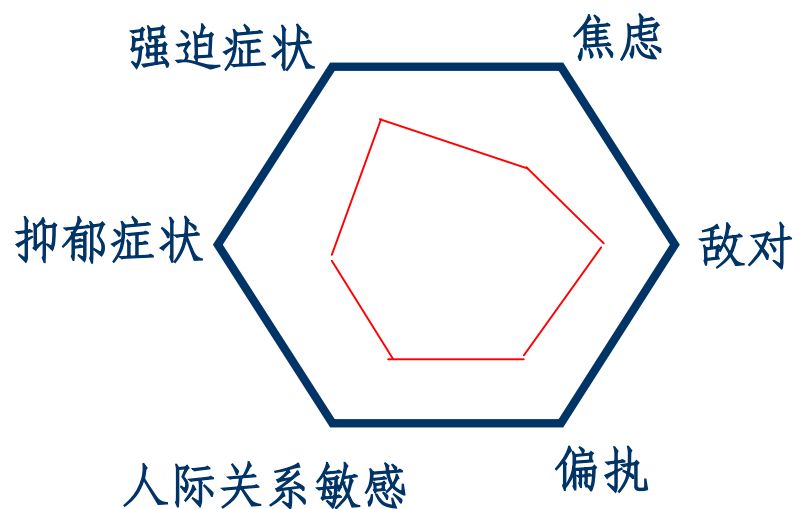


# 选的准——性格测试

## 6个维度刻画性格特征（客服型、电销型）



客服型测评结果



电销型测评结果



# 用得好——实训中心

## BPO实训基地（呼叫中心座席实训项目）

### 环境介绍

合肥经济技术开发区，紧邻合肥大学城

占地面积4000m<sup>2</sup>，可同时开展300名座席人员的实训工作

年设计培训规模3000人，09年培训规模1000人

标准呼叫中心座席100个，可直接承揽外包业务



# 用得好——课件开发

## 课堂讲述+项目实训

基础课程、专业基础课程、行业课程3种 并可根据企业需定制开发课程

### 基础课程

#### BPO发展现状和前景

。。。

坐席代表基本能力

普通话能力训练

抗压能力训练

沟通技巧和沟通能力

。。。

职业导向课

。。。

### 专业课程、行业课程

语言类课程

结合入学情况选择语种

销售技巧培训

电话销售技巧

案例教学

实训基地实训

案例分析和练习

银行业服务项目

通信运营商服务项目

保险销售项目

。。。

### 企业定制课程

专业的Call Center培训课  
程研发团队，根据企业需求研  
发个性培训课程。

根据企业的业务需要，增  
加或删除相关培训内容，最大  
程度的满足企业用人需要。

也可从招生开始，全程企  
业人力资源参与。按企业需求  
从招生端开始服务。



## 用得好——讲师队伍

客座专家—聘请国内一流行业权威人士刘燕军、李文香等，支持课件研发和讲师培训。

特聘讲师—行业内标杆企业有着丰富实践和培训经验的特聘讲师团队。

易德讲师—深入了解客户需求，研发个性化课件和实训指导。

欢迎您加入易德讲师团队！



# 干得长——EAP提前干预

流失“双峰期”

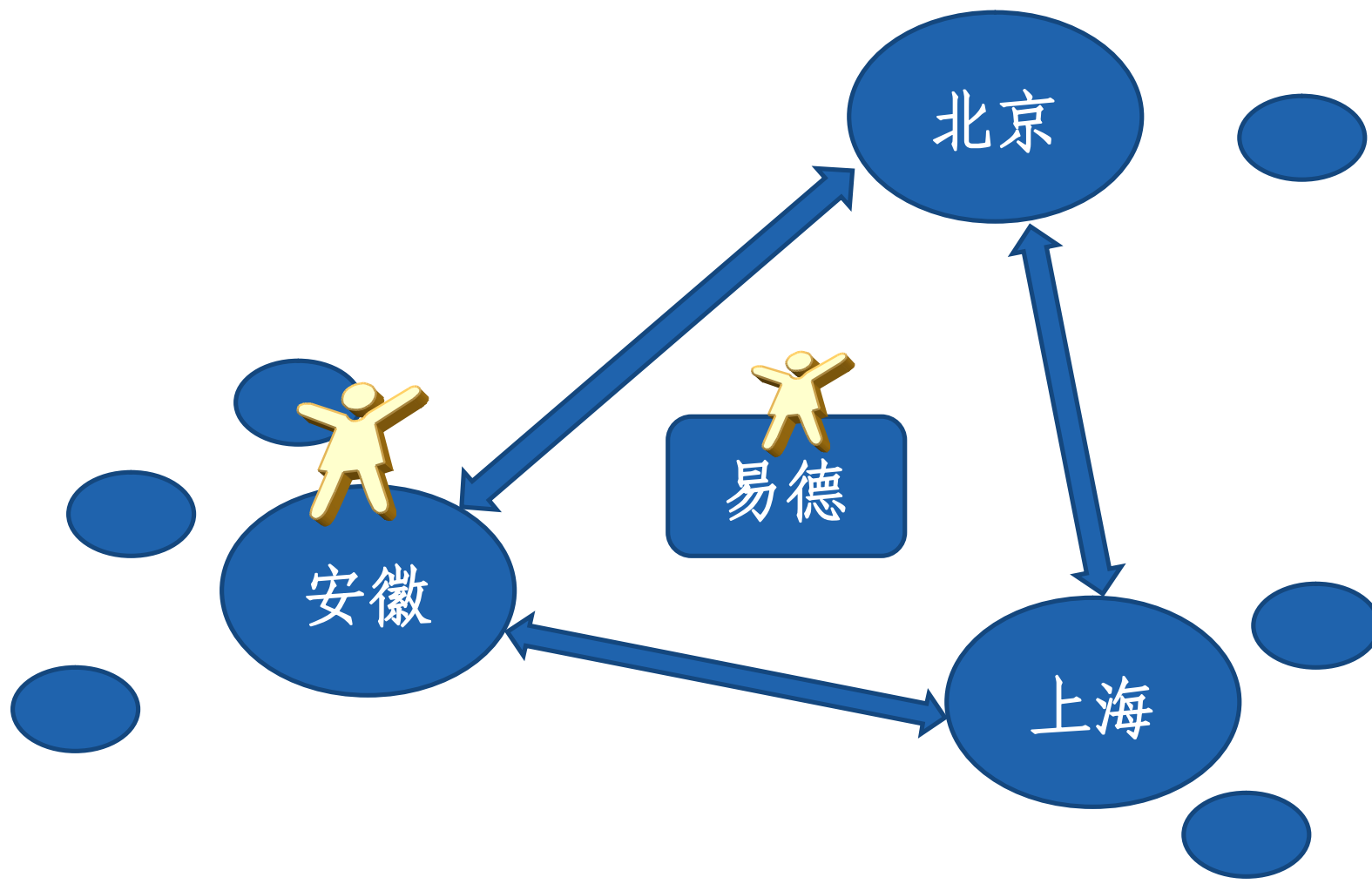
流失原因分析

提前干预

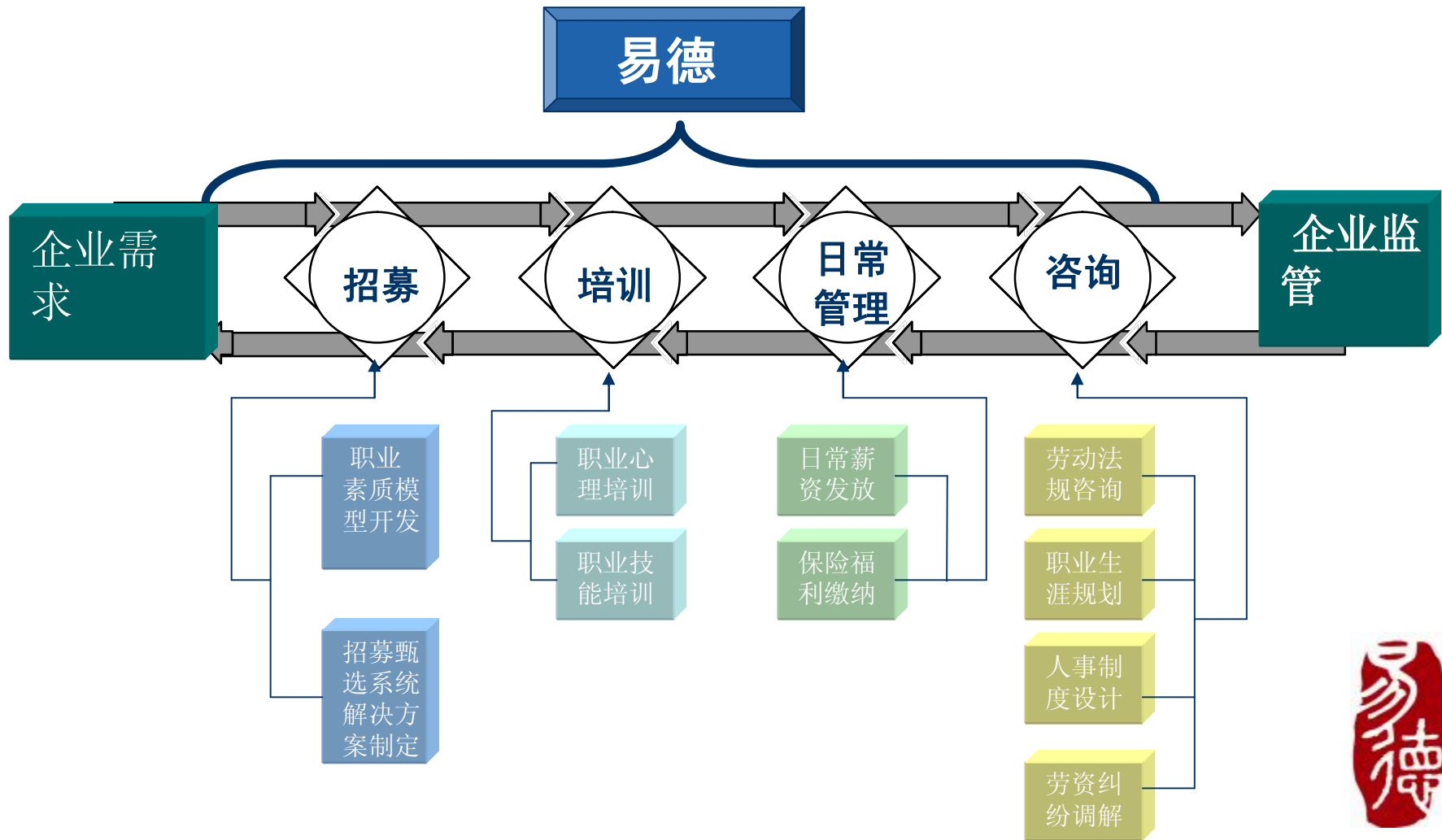


# 干得长——蓄水池

不同的地点，不同的时间，形成行业人才的蓄水池



# 我们的目标



# 合作建议

## 稳定、高质量的人才供应

易德BPO实训基地与09年2月动工兴建，09年4月正式投入运营目的在于为呼叫中心提供稳定、高质量的座席人员，教学内容可按企业用人需求增加或删减，配合企业业务需要，实时的满足对企业的人力资源供应。

## 完备的劳务派遣服务

除了提供普通劳务派遣服务所完成的工资代发、保险代缴等基础服务外，按照呼叫中心行业特点，特别是座席代表离职情况特点，易德人力还在离职的高发期进行主动干预。在降低企业用工风险的同时，降低企业的人员流失率。



## 案例展示

自07年3月至今，与北京移动签订劳务派遣协议。采用派遣方式，向北京移动输送3批，共1500名呼叫中心客服代表。

从2008年9月，与北京移动签订业务外包合同，采用业务外包方式（按话务量统一结算工资），完成了从简单劳务派遣到复杂业务外包的合作角色转变。

目前员工年流失率27%，低于其他供应商及行业平均流失率。

以20%的员工占有率获得超过70%的优秀员工评奖，在其组织的“奥运级客户服务大使”评比中囊括其金奖并获得超过半数的银奖及铜奖。



# 我们的创始人

## 宋文明

安徽易德人力资源管理有限公司 总经理  
北京易德海曼人力资源管理有限公司 总经理  
原安徽新长江集团营销公司 总经理  
中欧国际工商学院 EMBA  
CCTV《赢在中国》第一赛季 总冠军  
2007年中国十大创业新锐  
2006年安徽十大经济人物



# 股东背景



最早进入中国市场的美国风险投资公司之一，目前已经在中国投资了100多个优秀的创业公司，已有30多家所投公司公开上市或并购。

投资案例包括：携程、百度、搜狐、腾讯、金蝶、如家等

**SAIF Partners**

软银赛富投资顾问有限公司是一家总部设在香港主导亚洲区域投资的企业，目前已参与投资近20亿美元，涵盖消费品、服务、技术、媒介、电信、金融服务、医疗保健、旅行和旅游业和制造业。

投资案例包括：盛大网络 青牛软件 橡果国际 银联商务 环球雅思



**CAPITAL TODAY**  
今日资本

今日资本是一家专注于中国市场的国际性投资基金。目前，独立管理着2.8亿美元的基金。

投资案例包括：中华英才网 相宜本草 土豆网 真功夫



# 几点想法

行业价值链的构建

行业整体的社会影响



# 谢 谢 大 家



电话：0551 - 5859888

[EMAIL:swm0077@yahoo.com.cn](mailto:swm0077@yahoo.com.cn)

地址：安徽合肥经济技术开发区佛掌路138

