

<<呼叫中心人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787546404103

10位ISBN编号：754640410X

出版时间：2011-6

出版时间：成都时代出版社

作者：杨红兵

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<呼叫中心人力资源管理>>

内容概要

员工是企业最重要的资源，有效的人力资源管理通常被看作是成功业务流程的关键。

呼叫中心具有人员密集的产业特点以及情绪化劳动的工作特征，这就注定：人力资源管理将成为我们最为关注的永恒主题。

您的呼叫中心遭遇了“选人、用人、育人、留人”的策略瓶颈了吗？
这里为您提供一整套科学、系统、高效，兼具实用性的呼叫中心人力资源管理解决方案。

还原呼叫中心最真实的人员状态，管理呼叫中心最活跃的生产要素！
搭建呼叫中心人力规划最科学的架构，打造呼叫中心最核心的竞争力！

<<呼叫中心人力资源管理>>

书籍目录

序一

序二

第一章 呼叫中心战略和人力资源规划

1.1 呼叫中心战略

1.2 人力资源规划

1.2.1 人力资源规划与呼叫中心战略的关系

1.2.2 人力资源规划的定义

1.2.3 人力资源规划的作用

1.2.4 人力资源规划的过程

1.2.5 制定战略性人力资源规划

第二章 组织目标与结构设计

2.1 组织目标

2.2 组织结构设计

2.2.1 组织结构设计含义

2.2.2 组织结构设计原则

2.2.3 组织结构设计的配置比例

第三章 岗位设计

3.1 呼入业务部

3.1.1 部门经理

3.1.2 业务组长

3.1.3 客服代表

3.2 呼出业务部

.....

第四章 人员招聘和测评

第五章 人员培养

第六章 成本及绩效

第七章 组织文化建设

第八章 员工关怀

第九章 打造健康可持续发展的呼叫中心

后记

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>