
四川大学
高级管理人员工商管理硕士
(EMBA)
学位论文

题 目 S 公司呼叫中心人员流失问题研究

作 者 完成日期 年 月

培养单位

指导教师

研究方向 市场营销

论文类别

授予学位日期 年 月 日

S 公司呼叫中心人员流失问题研究

高级管理人员工商管理硕士专业

摘要

在目前的国内各个行业的内部，呼叫中心呈现出雨后春笋一般的成长势头。呼叫中心的相关配备也出现在越来越多的行业之中。从单纯依靠产品竞争到目前越发成熟和重要的细节化管理和人性化客服工作，呼叫中心的工作理念也随着经济科技的不断发展有了更为丰富的内涵。但是必须看到，呼叫中心在多年的发展扩大过程中产生了很多短板和隐患，其中最为明显的短板就是呼叫中心工作人员的大量离岗问题。呼叫人员长期严重的离岗流失，既是当前这一行业在人力资源管理方面一些短板的反映，也是制约该行业发展壮大的一块绊脚石。基于这样的行业现况，本论文以一家市级呼叫中心的人员离岗流失情况为样本，结合对之前人力资源管理理论界和实践针对这一问题的研究探讨的结论进行了细致的分析，以多种方式从根源上对产生这一现象的原因进行了全面探究，并结合人力资源管理学的相关理论提出相应的解决方案，而撰写本文的目的，也是为了对同属呼叫行业的其他呼叫中心解决相关问题提供足够的相关建议。

本文首先围绕国内外员工流失相关理念进行明确的阐述，并加入离职概念的定义作为理论基础，如员工流失与员工流失率以及对于影响员工流失率的因素进行阐述。其次，便于读者对 S 公司有清晰的了解，本文对整个 S 公司概况进行简单介绍，内容包括：组织架构、人力资源概况、员工男女比例及年龄分布等，以此为公司员工流失分析提供基础支撑。再次，本文主要从近两年离职员工的离职原因归纳分析、在职一线员工满意度调查、一线员工的主管面谈三个方面分析什么是离职的主要诱因。通过深入探究 S 公司呼叫中心严重的人员离岗流失问题及其产生的根源之后，本文将从人力资源管理活动的各个要素出发提出具有针对性的解决办法。本文认为对员工职业规划和心理层面的足够关怀比起单纯的薪酬升级更为重要。在完备化人力管理体系得以建立和运行的基础上，以对员工的充分尊重为基准，将公司未来蓝图的实现和员工个人的职业目标有机结合，从而将呼叫人员流失离岗严重现状的问题从源头上加以扭转，让呼叫中心的整体运转力和服务质量不断提高，在得到客户更多认可的同时实现对公司价值的提升作用。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/878134057040006077>