

# 2012-2013 呼叫中心离职与薪酬调研报告简介



前程无忧 人力资源调研中心

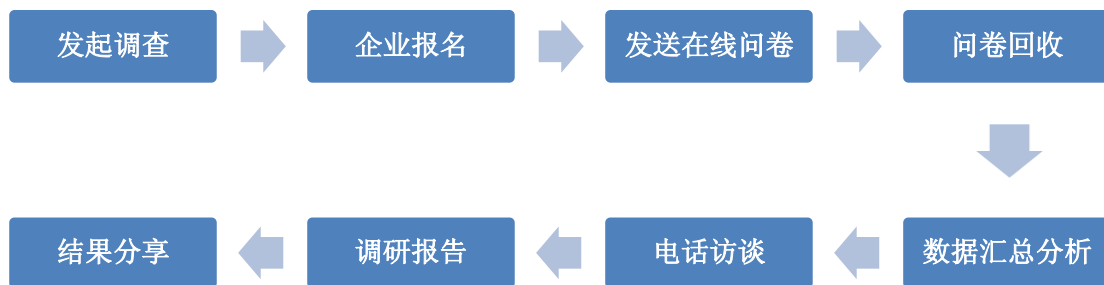
2013年2月

## 调研背景

前程无忧人力资源调研中心一直持续关注当前 HR 热点话题，并会针对时下 HR 热点话题组织相关“HR 热点调查”。通过汇总分析 HR 管理中的热点与难点，并给出专业建议。其客观真实的数据信息已经成功帮助不少企业 HR 进行了人力资源规划与管理，深受 HR 们的青睐。目前，已有数千家企业成为“HR 热点调查”的长期参与方，这些企业的 HR 们也在不断积累中逐渐成长为人力资源领域的优秀人才。

人力资源调研中心制定了周密的调查方案，凭借切实可行的调查方法以及丰富的调查经验，并依托丰富的数据来源、庞大的使用客户以及专业的顾问团队，致力于为用户提供高价值的人力资源深度研究报告。

## 调研流程



## 报告简介

呼叫中心离职率居高不下是企业面临的迫切问题。员工的频繁离职无论对呼叫中心的服务质量还是其他在职员工，都有很大的影响。了解其他企业呼叫中心的离职率、主动离职比例和薪酬情况等数据，将有利于 HR 进行数据对标、管理策略调整等，对企业至关重要。

2013 年 2 月，前程无忧人力资源调研中心针对“呼叫中心离职与薪酬情况”进行了一次专项调研。通过细致深入的调研和严谨的数据分析，本报告真实呈现了呼叫中心人员离职与薪酬现状，帮助企业找到适合呼叫中心的员工，力求为企业管理者及 HR 提供更多的数据参考与借鉴。

# 目 录

## 一、报告说明

1. 调查概述
2. 调研流程
3. 调研时间及有效样本
4. 版本说明

## 二、名词解释

## 三、正文解析

### 第一部分 呼叫中心离职情况分析

1. 企业呼叫中心整体离职情况
  - 1.1 企业呼叫中心的整体离职率
  - 1.2 呼叫中心的主动离职比例
  - 1.3 不同类型呼叫中心离职率差异分析
  - 1.4 不同层级员工离职率差异性分析
2. 不同类型员工离职情况差异分析
  - 2.1 不同工作经验员工离职率情况
  - 2.2 不同年龄员工离职率情况
  - 2.3 不同学历员工的离职率情况
3. 离职原因及保留措施分析
  - 3.1 呼叫中心员工主动离职易发期

3.2 员工离职的原因分析及应对策略

4、降低呼叫中心离职率的相关建议

## 第二部分 呼叫中心员工薪酬情况分析

1. 呼叫中心员工月总收入分析

1.1 不同城市不同层级员工月总收入分析

1.2 不同行业不同层级员工月总收入分析

1.3 不同企业性质不同层级员工月总收入分析

2. 不同层级员工薪资架构分析

3. 呼叫中心员工薪资福利改进方式及建议

## 四、样本分布

1. 行业样本分布

2. 呼叫中心员工规模样本分布

3. 呼叫中心服务类型样本分布

## 五、参与各类专题调查

1. 参与调查方式

2. 积分换礼活动

前程无忧人力资源调研中心为企业 提供涵盖薪酬调查、行业研究、热点关注、年终盘点等方面的专业指导建议，提供切实可行的人力资源管理方案，帮助企业战略地规划人员架构，建立适合其发展的管理机制，自成立以来已赢得数万企业的认可及好评。



## 联系我们，及时获得信息

更多信息，请浏览：<http://research.51job.com>

咨询热线：(021)61601888-8855

E---mail: [survey@51job.com](mailto:survey@51job.com)

免费热线：400 820 5100 -2 - 4