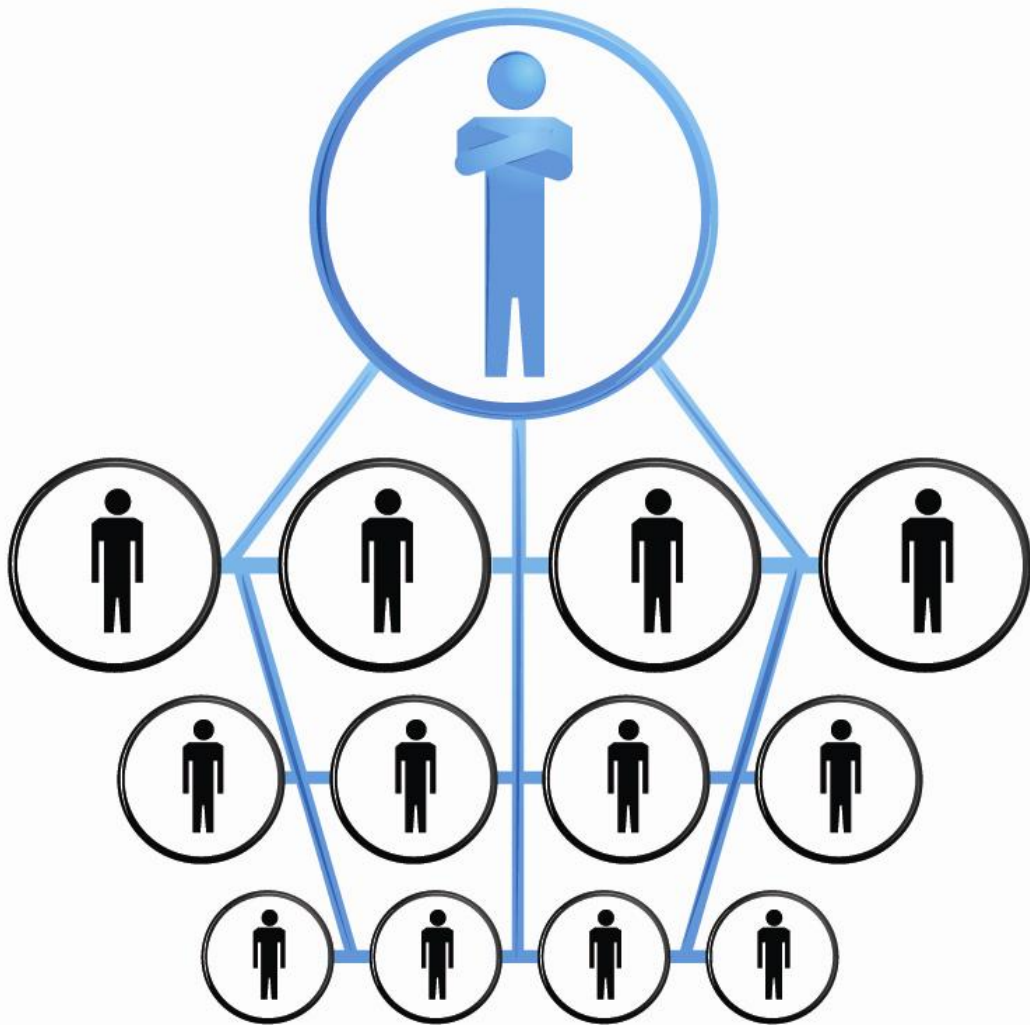


2013-2014 呼叫中心离职与薪酬调研报告简介



前程无忧 人力资源调研中心

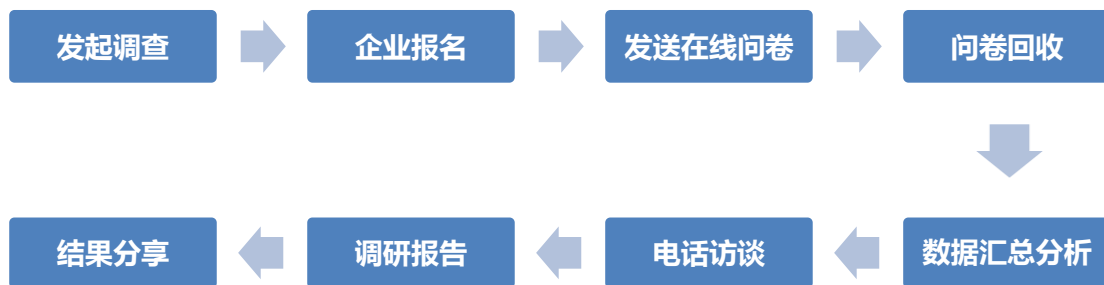
2014年4月

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，已经成为行业性难题。入职后的前 3 个月到半年之间是呼叫中心员工离职的高峰期，工作缺乏成就感、薪资福利低、工作压力大、职业发展空间小是呼叫中心员工频繁离职的主要原因。

2014 年 1 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路

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. 呼叫中心员工薪酬模式

2. 呼叫中心员工薪酬架构

3. 员工月总收入分析

3.1 不同城市不同层级员工月总收入分析

3.2 不同行业不同层级员工月总收入分析

3.3 不同性质企业不同层级员工月总收入分析

3. 呼叫中心员工薪酬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

免费热线：400 820 5100 -2 - 5