



呼叫中心客服人员 招聘测评方案

方案简介

呼叫中心客服人员测评方案针对呼入、呼出客服人员进行综合素质测评，本方案既针对两类客服人员的通用胜任力，又分别侧重两类客服人员的不同要求进行测评，是选拔高稳定性呼叫中心客服人员、降低呼叫中心客服人员离职率的有效方案。

测评形式、时间及题量

在线作答形式，总时间约50分钟

第一部分	思维速度	15分钟，96题
第二部分	学习能力	15分钟，15题
第三部分	职业性格	20分钟，112题

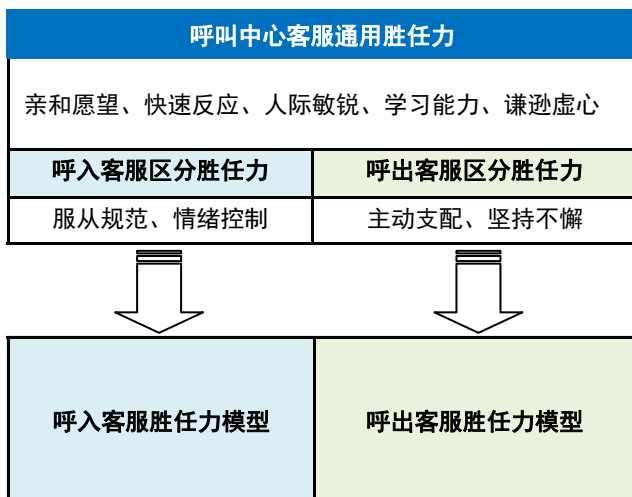
适用对象

呼叫中心坐席，包括：呼入客服人员和呼出客服人员

主要特点

- ◆ **“适合”比“优秀”更重要**：呼叫中心人员的选拔重点不在于选出能力最优秀的人，而在于选择出更合适的人，因此针对性格匹配的测查是本方案的重点
- ◆ **大数据实践验证**：近5万名一线呼叫中心人员的数据支撑，数据表明测评结果能够有效区分高绩效和低绩效呼叫中心人员
- ◆ **分岗评估**：针对呼入、呼出岗位对人员的要求不同，选择不同的胜任模型进行评估
- ◆ **报告丰富全面**：呈现作答者在各类客服岗位的适合度、胜任力得分，并据此提出针对性的面试建议
- ◆ **防伪**：全程监控结合侦测题目，有效降低不真实回答可能性，并检测不认真作答

测评维度





呼叫中心测评人员招聘测评方案

测评报告（部分）



应用实例

某在线旅行服务商在呼叫中心人员招聘及留任中遇到瓶颈，新入职的员工出现流失率高、培训期考核通过率低的问题。因此希望通过引入科学的测评工具来优化招聘的精准性，进而解决一高一低的问题。使用呼叫中心客服人员测评方案后，显著地提高了其新入职客服人员的质量，6个月内入职员工在培训期的考核通过率从原有的60%提高到95%，流失率从原有的37%降低到9.5%。该项目也因此获得2009年哈佛商业评论“管理行动奖”。

现状梳理

- 招聘量大，招聘成本高
- 入职员工短时间内离职率高
- 入职员工培训期的考核通过率低

原因分析

- 缺乏科学的呼叫中心人员的招聘标准
- 缺乏对呼叫中心人员的性格匹配的考查

解决方案

- 采用呼叫中心客服人员测评方案

成果

- 客服人员性格匹配模型
- 流失率显著降低，考核通过率明显提高
- 6个月内新入职员工的离职及培训通过率分析报告