

# 呼叫中心运营中的“阿凡达”启示录

-----浅谈“经理人”的成长要诀

2010年5月

- 招聘VS选人-----数量与质量之战
- 执行VS责任-----“让我做”与“我要做”之分
- 激励VS考核-----企业利益与员工利益之争

-----“隐藏的逻辑”写道：

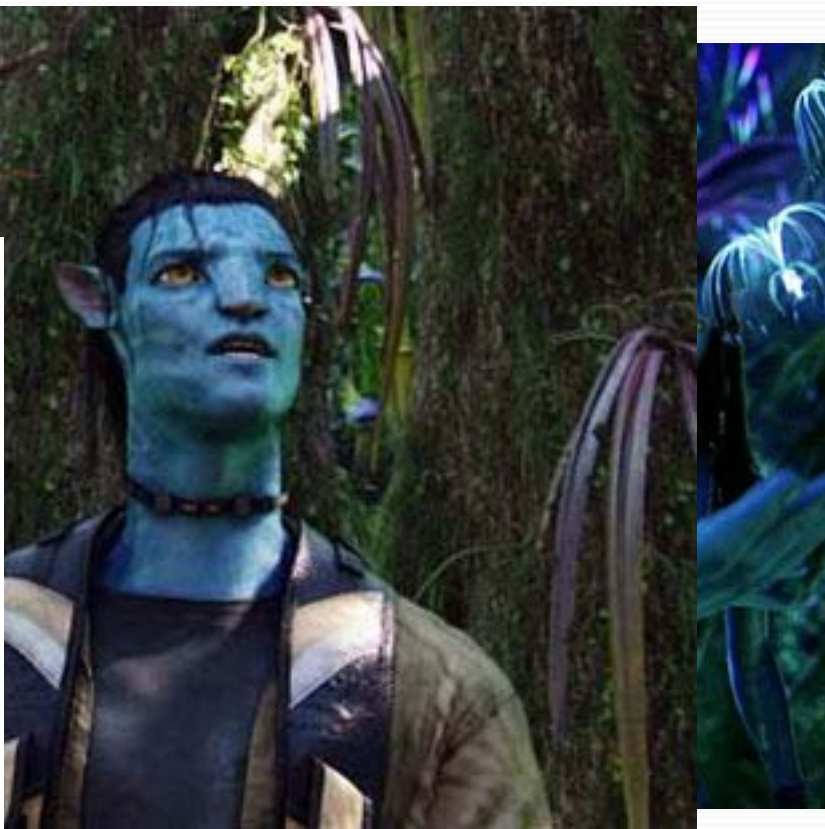
复杂的万物背后，都有一个简单的逻辑

# ☞ BPO呼叫中心经理人如何从繁杂中得以解脱？

---



----从“炫丽，繁杂”中寻找共性与联系



## ---- “ I SEE YOU ” 的真谛



## ○沟通

I. 沟----沟者, 构筑渠道

II. 通----通者, 顺畅之

## ○沟通的成功在于:

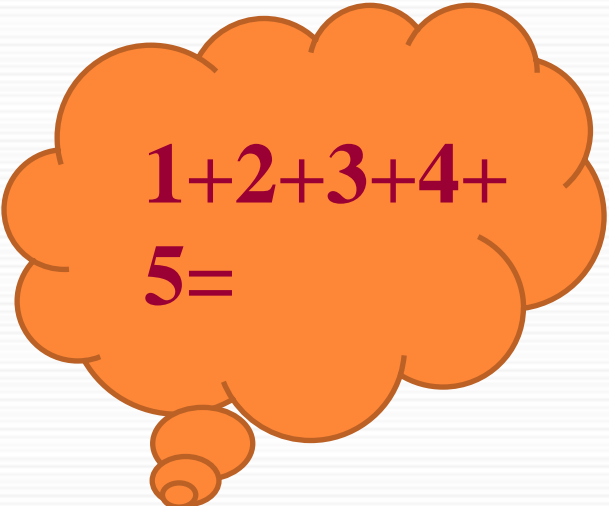
I. Information—信息

II. Idea—意念

III. Understanding—理解

IV. Feeling—情感

- 招聘VS选人-----数量与质量之战
- 让我们分享一份JD中的条件：
  1. 销售意识强
  2. 承压能力强
  3. 学习能力强
  4. 语言表达能力优，有责任心
  5. 据有同业经验优先



$1+2+3+4+5=?$

实施沟通认同后的结论：“我们要机灵的”

- 执行VS责任-----“让我做”与“我要做”之分

解决方案：

经理人，班组长，一线，目标的充份认同



- 激励VS考核 -----企业利益与员工利益之争
- 1. 员工会认为自己薪水应该涨了.....
- 2. 企业会计算成本，重视毛利，业务增长率

解决方案：

- 1. 将企业核心目标转化为员工行为目标
- 2. 将激励变成振奋人心的行为目标

成功的沟通可以化敌为友，让你拥有强大的力量，让你的团队拥有灵魂！



- 首先，胜任岗位
- 其次，在岗位中成长
- 最后，超越岗位得以重生

谢谢！