管理呼叫中心人员的心态绩效

目录

- 视频
- 呼叫中心人员的不良心态及后果
- 处理员工不良心态的无效方法
- 管理呼叫中心人员心理绩效的措施
- 视频

视频

呼叫中心人员的不良心态及后果

一、倦怠

呼叫中心工作人员现状

某电信运营商300个坐席的呼叫中心竟然不到2年的时间换了差不多2000多人，第一批能坚持下来的人实在是凤毛麟角。

- **WHY?**

为什么流行性这么大

二、愤怒

三、抑郁

联合国国际劳工组织：

心理压抑

将成为21世纪**最严重**的健康问题之一

WASTED!

$

3050
0000
0000

四、失落

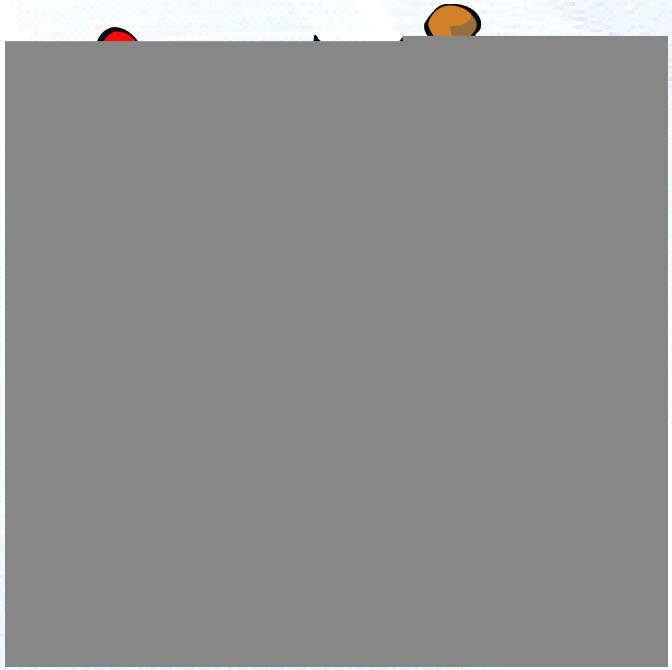
五、退缩

处理员工不良心态的无效方法

上面所述的呼叫中心这些问题由来已久，可为什么一直得不到有效的解决？很大程度上是由于管理者所采取的方法很多时候并不合适，下面是常见的几种方法：

只强调硬性管理

理性教育：



只要工作上不出乱子就行了，忽视员工的心理健康

没有一个系统的、可持续的心理减压和关爱系统

而今越来越多的管理者都认识到了员工心态管理与心理援助的重要性。但只是通过举办几场讲座或培训，是根本无法起到太多作用。主要有以下两个原因：

- 一：缺乏系统性
- 二：缺乏持续性

一个是缺乏系统性。

- 一次讲座培训只能解决一个方面的问题，很多时候只能起到头痛医头脚痛医脚的作用，而且讲座培训地深度有限，往往培训中间员工听得乐呵呵，培训一完，就什么都给忘了。

二个是缺乏持续性：

- 员工的心态管理是一个长期的工作，需要管理者和员工共同努力，一起打造健康、乐活的企业氛围。
- 如果讲座和培训之后，没有后续的支持，那么将很难产生真正的改善。
- 好的员工心态管理，应该是落实到员工的日常生活的一点一滴之中，筑起一道无形的员工心理保障体系。

忽视员工心理因素的结果

1、为留住优秀人才不得不增加工资开支
2、劳资关系缺少感情纽带和信任基础，导致企业与员工对立
3、管理者权力威信下降，管理难度增加
4、员工忠诚度和满意度降低；难调动工作积极性和责任

管理呼叫中心人员心理绩效的措施

何为“心态绩效”？（或者情绪生产力？）

员工不好的心态
可能导致的问题

- 业绩减少
- 服务态度恶劣
- 失误增多
- 离职风险增加
- 可能引发恶性事件

现代组织管理

组织管理的目的不仅仅只是追求企业利润，
而是在企业发展的过程中实现个人与企业共同成长，
提高绩效的同时也要促进员工身心健康与发展

- **SELF AWARENESS OF INDIVIDUAL PERSONALITY**
- **HOW TO BE A MENTOR**
- **COACH/PRACTISE/SUPPORT**

管理员工心态绩效，具体可以从以下几个方面着手：

- 进行心理健康讲座和培训
- 建立呼叫中心内部心理援助系统
- 开展丰富的心理健康主题关爱活动
- 为员工开通心理咨询热线

视频

谢谢！

益西心理援助-WWW.EAPGLOBE.COM

T：021-34140106， 60519290

益西企业心理援助QQ3群：214489571

地址：上海市徐家汇南丹路118号 光启公寓601室

EAP-组织心理援助

HAP-家庭心理援助

SAP-学校师生心理援助