

亚太顾客服务联络中心 (CSCC)
薪酬及人力资源政策及人员流失率调查
参考日期: 2008 年 1 月 1 日及 7 月 1 日

致人力资源部经理:

发展人力资源智能, 创造具竞争力的薪酬策略!

- 人力资源智能** 亚太顾客服务协会 (APCSC) 组织的薪酬策略基准方案及报告为联络中心提供了人力资源地区性的参考。目的是为了减少该地区的人才流失, 以及评估该地区的顾客服务素质。为了能有效地降低人才流失率, 基准报告中的市场资料分析将是建立一个好的薪酬政策的先决条件。
- 市场趋势** 随着联络中心的活动在中国的增加, 许多公司热忱于招聘和吸收客服中心的专业人员, 以便能更好地提供高素质的顾客服务, 同时从进线和外呼的电话服务中产生收益。在经济腾飞的当今, 主要的商业部门都主动地以大幅增加的固定薪水, 加上其它激励奖金和分红的报酬框架来雇用高素质人才。因此, 绝大多数的客服中心都经历着高员工流失率的损失。
- 高员工流失率** 这不单影响生产力, 增加招聘和培训的花费, 还严重地影响了顾客满意度、顾客流失率、忠诚度以及员工士气。
- 项目邀请** 我们现已邀请来自不同行业的卓越典范企业, 参加此 07 年度联络中心薪酬及人力资源政策及人员流失率调查。参考日期为 2008 年 1 月 1 日及 7 月 1 日。

I. 客户服务联络中心薪酬基准方案及报告关于长工及合约工的职位 (摘录):

| | |
|----------|--|
| 高级管理 | 顾客服务/部门总经理 (GMC50) 顾客服务高级经理 (SMC50) |
| 中级管理 | 电话行销经理 (TSM40) 顾客服务经理/顾客关系管理经理 (CSM40) |
| 主管 | 电话行销主管 (TSS30) 顾客服务主管 (CSS30) 技术支援主管 (TCS30) 品质检测主管 (QA030) |
| 有经验的前线人员 | 进线电话行销代表 (ITR20) 外呼电话行销代表 (OTR20) 顾客服务代表 (CSR20) 技术支援代表 (TSR20) |
| 初级前线人员 | 进线电话行销代表 (ITR10) 外呼电话行销代表 (OTR10) 顾客服务代表 (CSR10) 技术支援代表 (TSR10) |

II. 客户服务联络中心人力资源政策 - 长工与合约工

- I. 联络中心工作时间及假期安排
- II. 联络中心及其规模
- III. 联络中心员工流失率及薪酬增加
- IV. 联络中心的津贴及加班费
- V. 销售额及表现激励制度
- VI. 保留员工计划

得益 经过关于薪酬、销售额以及奖金的资料分析, 此基准方案报告内容广阔, 通过比较来改进您现有的薪酬方案, 使之更具有竞争力和吸引力。

登记表

如欲获得更多信息, 欢迎联系刘小姐: (852) 2174 1428

是, 我想参加 2007 年度顾客服务联络中心薪酬、人力资源政策及人员流失率调查
(参考日期: 2008 年 1 月 1 日), **每个城市参加费用为 HK\$15,000 (US\$1,925):**

是, 我想参加 2007 年度顾客服务联络中心薪酬、人力资源政策及人员流失率调查
(参考日期: 2008 年 1 月 1 日及 7 月 1 日), **每个城市参加费用为 HK\$25,000 (US\$3,210):**

香港 北京 上海 广州 深圳 其他城市: _____

参加卓越典范 (BIC) CRM 联络中心基准方案及报告, 并获得**人力资源报告 20% 的优惠**

参加卓越典范 (BIC) CRM 电话营销中心基准方案及报告, 并获得**人力资源报告 20% 的优惠**

参加卓越典范 (BIC) CRM 顾客服务中心基准方案及报告, 并获得**人力资源报告 20% 的优惠**

| 个人联系方式 | | 公司联系方式 | |
|--------|--|--------|--|
| 姓名 | | 公司名称 | |
| 职位 | | 地址 | |
| 部门 | | | |
| 邮箱地址 | | | |
| 电话 | | 城市 | |
| 传真 | | 省份 | |
| 邮政编码 | | 国家 | |

公司盖章及签名

日期

敬请传真至: +852 2174 1438

如您想更新我们的传真名单, 请协助我们填写以下信息并传真回至 (852) 2174 1438。谢谢合作。

您的姓名 _____ 职务 _____ 传真 _____

请从传真名单上移除 (请填写以上公司名称)

更新以上信息