



# 呼叫中心人员软肋问题探索与思考

分享者：李文香

分享时间：2009年10月15日

# 分享者：李文香 Who am I?



• 姓名：李文香 Elizabeth Lee

• 坦诚、率直、乐于分享；基督徒

## • 教育背景：

- 北京化工大学：自动化系, 本科、硕士；
- 美国城市大学：综合管理专业 MBA
- 比利时鲁汶大学 心理学进修；
- COPC注册协调员；
- 国家人力资源管理师

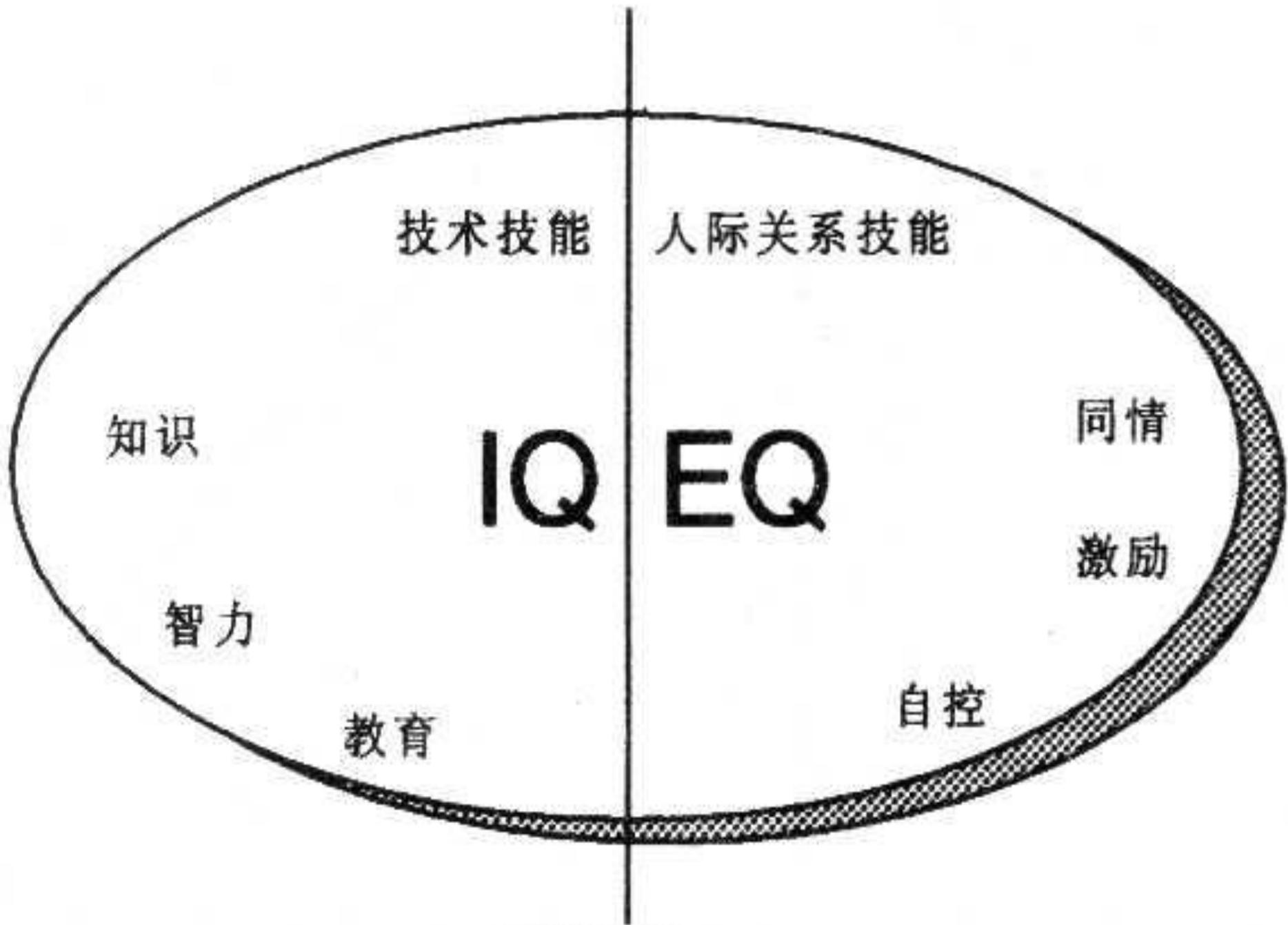
• 现任：**CC-CMM国际标准委员会委员，CNCCA顾问**；工信部呼叫中心标准指导委员会委员；《客户世界》特聘专家；CTI驻站专家；51callcenter驻站专家；多家公司资深顾问、高级职业培训师。

## • 工作背景：

- 工作经验**14**年，其中国内企业**7**年，大型外企**5**年；客服管理工作经验近**10**年，现为行业独立顾问。
- 曾撰写国内第一本呼叫中心技术研究报告和市场研究报告；组织国内第一场呼叫中心研讨会；主持多场国内大型呼叫中心研讨会和沙龙活动。曾做过**100**余场培训，做过**10**余个项目的顾问。历任**TOM**呼叫中心副总经理、**FESCO**呼叫中心执行总经理、中青旅胜腾（遨游）运营总监、爱康公司全国客服总监、中国移动中央**12580**呼叫中心总经理等职位。
- 多年来，在客户服务行业积累了大量实战经验，从技术到销售到市场到运营到整体管理，用创造性的管理实践获得了非常卓越的效果，咨询培训范围涵盖呼叫中心建设咨询、云因管理咨询等，独创**MP3**呼叫中心运营理念。**尤其擅长人力资源的培训与管理咨询。**
- 结合日常工作撰写了大量的行业体验和管理文章，**06**年和行业著名专家袁道唯博士共同翻译了目前畅销海外的书籍《Customer Winback — How to recapture the lost customers》（《如何赢回客户》），此书**06**年**9**月份已经出版。

• 联系方式：博客：<http://shuixin75.ccmw.net> MSN: [shuixin22@hotmail.com](mailto:shuixin22@hotmail.com) Mobile: 13911798583 QQ: 34600307

- 智商高， **情商**高， 春风得意。；
- 智商高， **情商**不高， 怀才不遇；
- 智商不高， **情商**高， 贵人相助；
- 智商低， **情商**低， 全凭运气



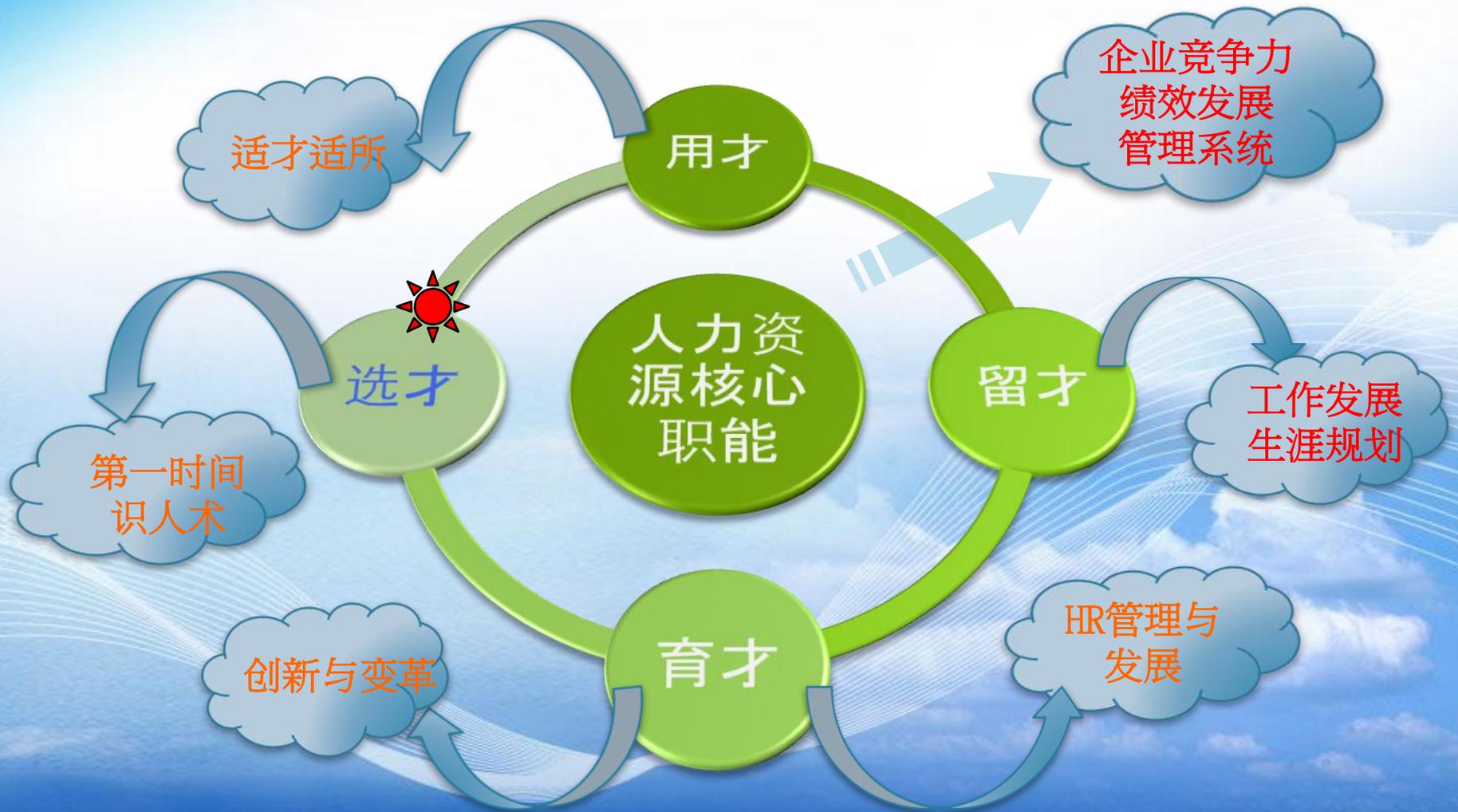
# EQ与HR的现状

- HR招聘环节，被忽视的“情商”环节
- HR培训环节，被忽视的“情商”环节

## 人力趨勢

- ◇ 人力市場M型化發展
- ◇ 「人力資源管理」→「關鍵人才的心／腦關係管理」
- ◇ 「KPI」(key performance index)→Key Person's Intensive (KPI)

# 呼叫中心人力资源核心职能——**激发潜能**



# 啓思

**呼叫中心是否缺乏关键人才？**

**呼叫中心人力资源发展系统是否与企业策略结合？**

**呼叫中心人才培养与培育的机制建立与否？**

**呼叫中心是否建立领导接班梯队？**

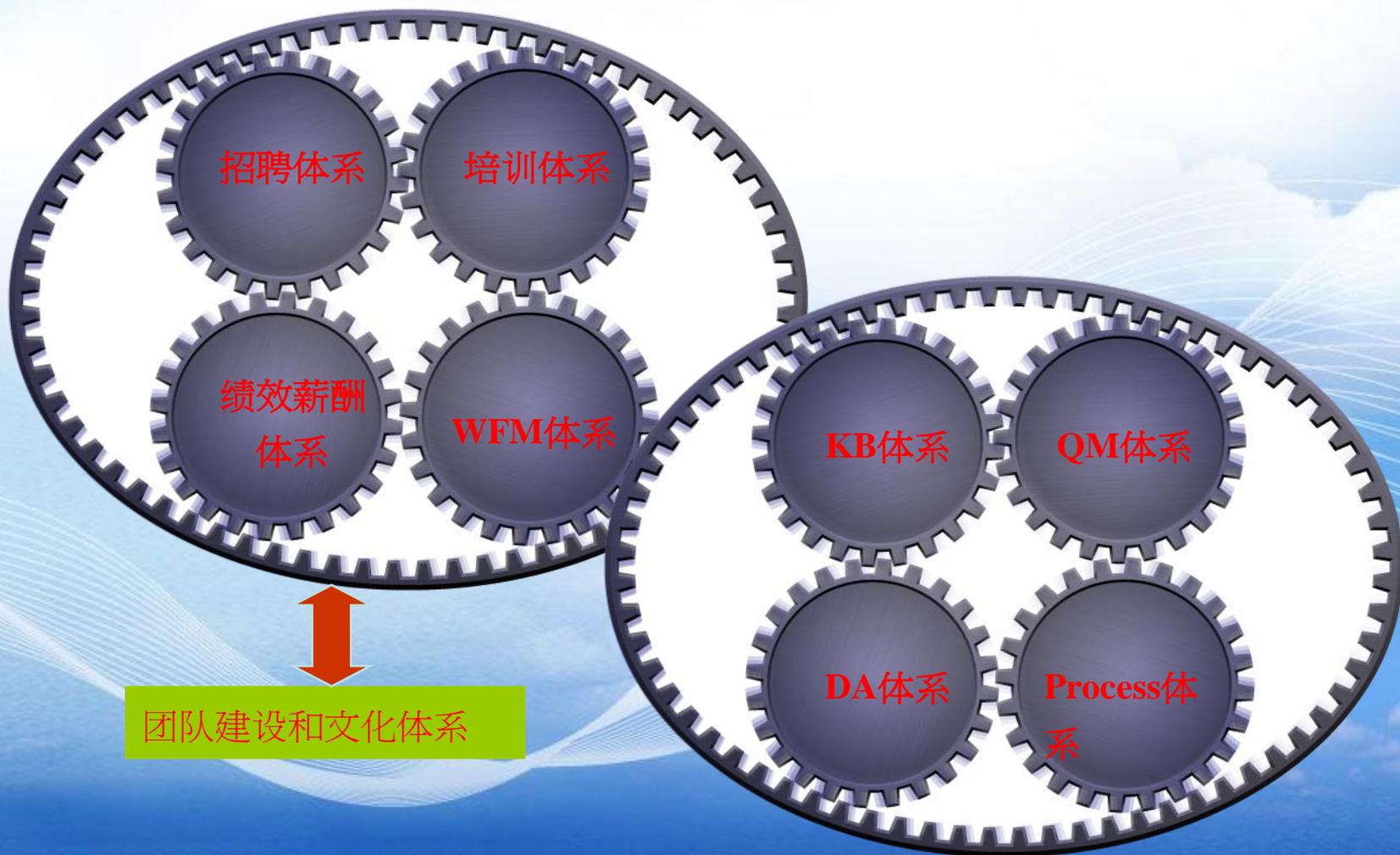
# 开篇：呼叫中心的MP3



- **MP<sup>3</sup>是Magnificent Manpower Management 3个英文单词的缩写，由三层横向含义以及三层纵深含义构成。将呼叫中心的水平层面和纵深层面进行详尽的解释，更利于我们整体把握呼叫中心的建设和运营管理的核心。**
- **MP3体系创始人：李文香**

# 呼叫中心运营管理八大体系

体系创始人：李文香



# 人力结构图-找人



# 培训成功方程式

意愿 欲望

能力 优势

绩效



# 五大EQ能力训练

(1) 自我认知能力 (自我觉察)

(2) 自我控制能力 (情绪控制力)

(3) 自我激励能力 (自我发展)

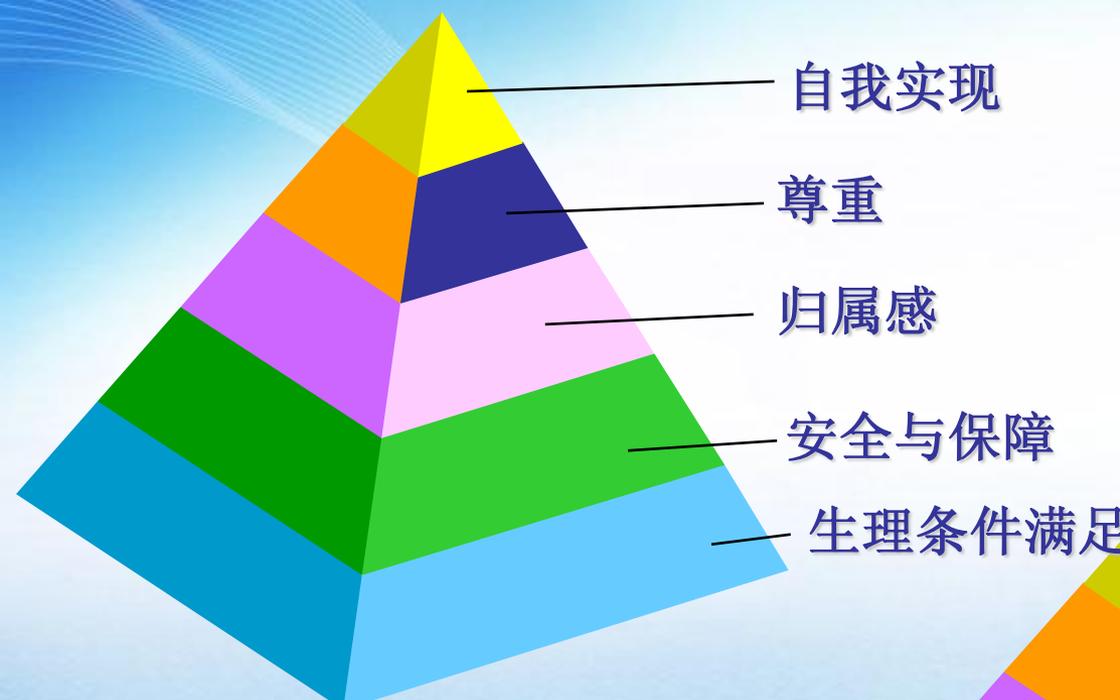
(4) 认知他人的能力 (同理心)

(5) 人际关系管理的能力 (领导与影响力)

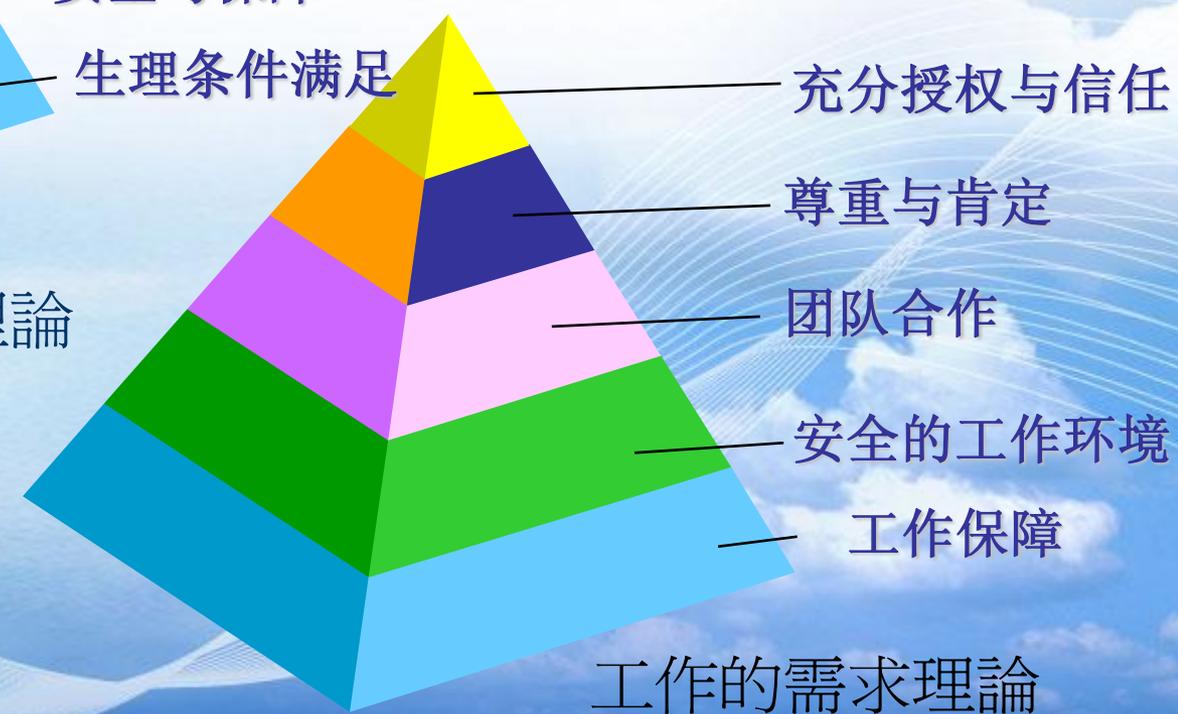


不是量身打造的教育训练终将无效！

EQ一书作者：高曼博士



马斯洛需求理论



工作的需求理论

# 全人思維模式-找人、育人、用人、留人





英美科学家针对**609对**的同性孪生子和**657对**异卵孪生子分析基因及后天环境对个人创业的影响研究结果显示：

§ 成为一流企业家，基因的影响多于后天的因素。

伦敦圣汤玛市医院遗传病学中心斯佩克特、伦敦帝国学院和美克利夫兰凯斯西储大学共同研究

# 企业家的成功与基因的关联性

从科学领域探讨基因工程与人格特质的关系

研究美国许多成功的大公司创始人，如：  
全球最大共同基金网络交易商Vanguard、  
IBM、家庭建材仓库(Home Depot)、汉堡王等。

**或许他们成功的原因就在于身上流着企业家的血。**

细胞生物学家汤姆斯·哈里森(Thomas Harrison)  
~ 《本能》(Instinct)

# 人力资源管理之旅—先天特质评量

大腦基因解碼工程 BGDE

(Brain-Gene-Decoding-Engineering)

大腦生理學

醫用遺傳皮紋學

神經心理學

皮纹是投射大脑最好的工具

研究大脑的最佳工具：

皮纹学

# 皮肤上的脊纹



脊纹是与生俱来、终生不变独特的特徵

# 『先天特质评量』介绍

整合：医用遗传皮纹学

大脑生理学

行为科学



\*\*透过大量临床案例研究、分析与实证\*\*

# 到底是科学还是算命？

## 理论基础

- ◎数十本皮纹学专书
- ◎数百篇期刊论文
- ◎八年研究时间
- ◎合作单位：马来亚大学统计研究所、

## 临床实证

香港珠海大学辅导室  
北师大博士班研究生  
例如：阅读障碍者皮纹研究之博士论文

## 研发模块

- ◎全世界独创：从皮纹分析人格特质之模块
- ◎台湾华人行为倾向之模块
- ◎学习障碍、自闭症、过动儿、  
感觉统合失调之皮纹特征

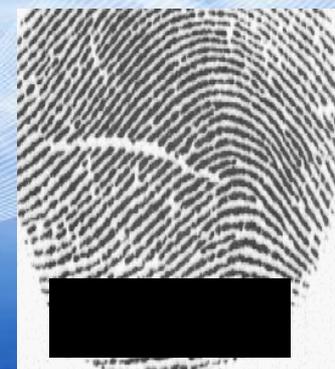
数万笔个案→质性和量化分析

含：国内知名竞争力权威、谈判权威、律动权威  
顶尖销售人员、人力资源专家、管理大师、  
流行趋势大师、上市上柜公司企业家、  
学者、教育专家等

都异口同声称：信度、效度超过**85%**

# 指纹11种分类—连老师皮纹智库

独家



# 掌纹

手掌中有许多讯息

严肃环

贵族环

幽默环

勇气环

直觉环

断掌(通贯手)

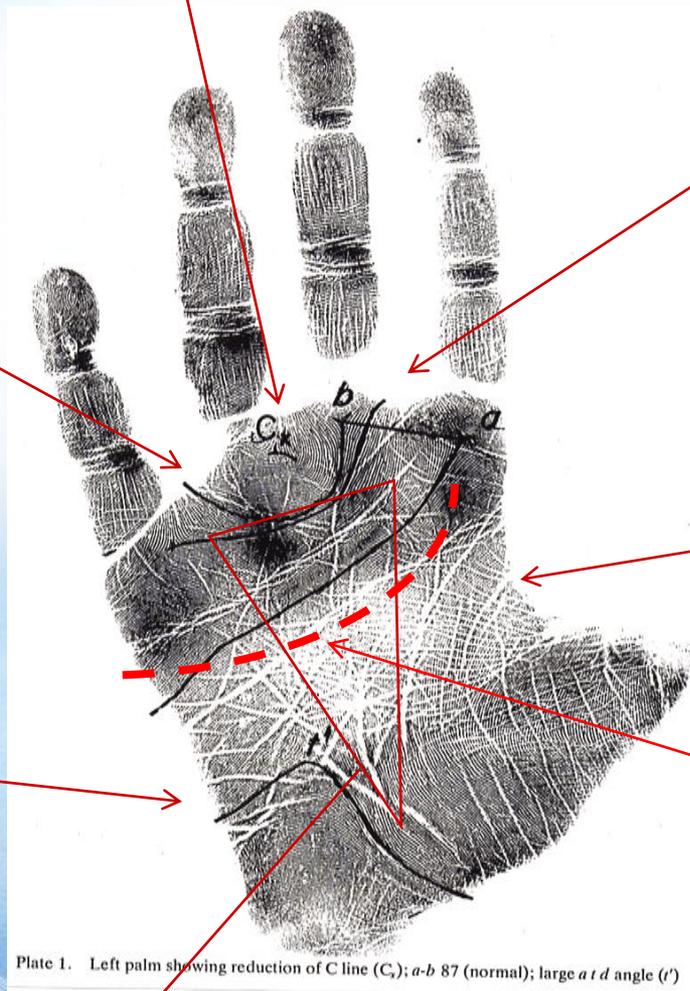
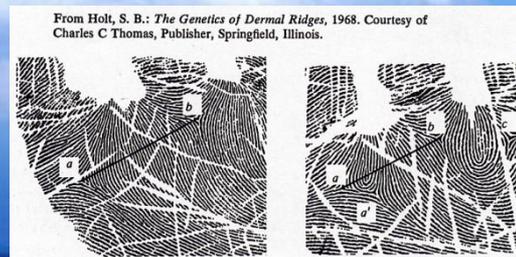


Plate 1. Left palm showing reduction of C line ( $C_1$ );  $a-b$  87 (normal); large  $a t d$  angle ( $t'$ )

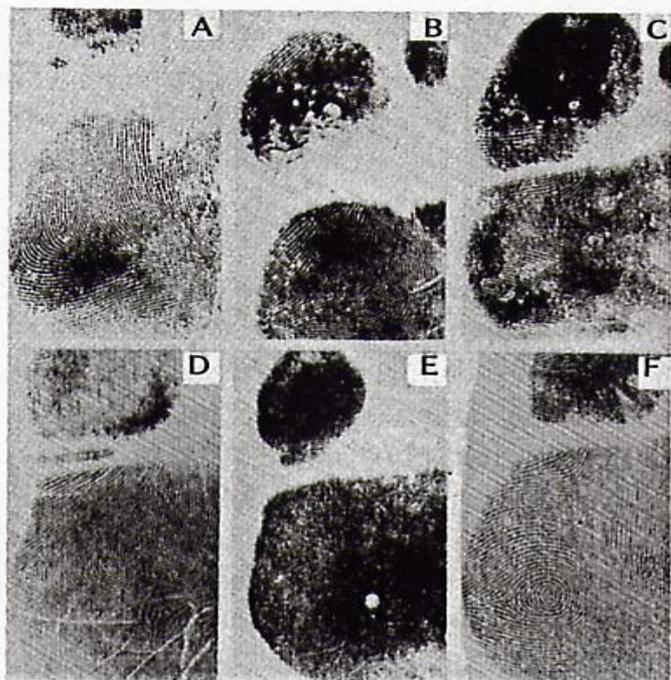
学习敏锐度



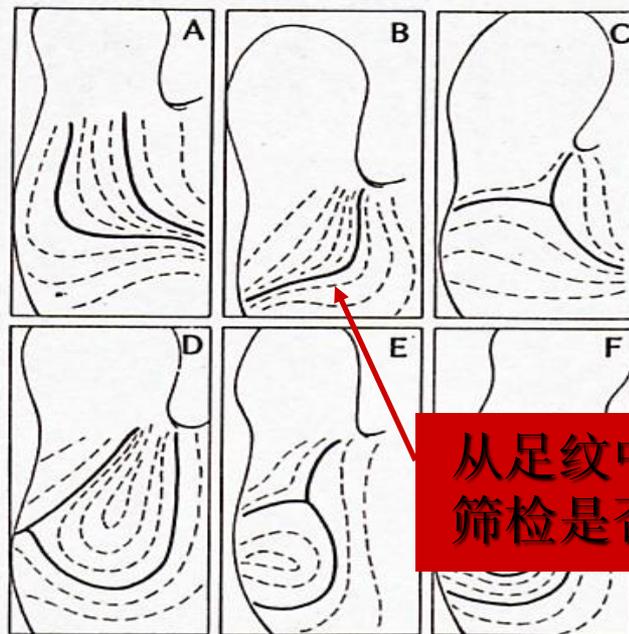
From Holt, S. B.: *The Genetics of Dermal Ridges*, 1968. Courtesy of Charles C Thomas, Publisher, Springfield, Illinois.

# 足纹

足纹中也透露出许多讯息...



(a)



(b)

从足纹中可以  
筛检是否为唐氏症

From Alter, M.: Dermatoglyphic analysis as a diagnostic tool. *Medicine*, 46:35, 1966. Courtesy of The Williams & Wilkins Co., © 1966.

## 个性化时代来临

个人的特质与能力应该与大脑组织的个别差异有关～高伯伦

所以我们需要一个：

**人脑手册**



人脑手册提供一个人的内在深层机制

包括：人格与荣誉

成就动机

自我觉察与自律

推迟反馈

忠诚度

自信

决策风格

# ( 大脑基因解码工程 ) BGDE 系统

评量项目	内容
精神特质	成就驱力、社会成熟度、心智模式、决策特质
人格特质	五大类、一百六十种分类 目标掌控型、人际影响型、合作耐性型、 遵循规范型、整合调适型
十大优势潜能	开创力、心像力、律动力、音受力、图像力、 管理力、推理力、操控力、语文力、观察力
十四种工作性格分析	领导性、责任性、积极性...
八大开创性格分析	发明家、挑战家、合成家...

# BGDE有别于一般心理测评的特色

**精神特质**：通过大脑心智模组的驱力，  
发掘个体真正的动力来源。

**优势潜能**：通过大脑心智机制和处理流程，  
评估个体真正的关键才能

**人格特质**：通过大脑整体分析建构个体的性格模组，  
进而分析个体一致性的行为方式。

# BGDE 系统

适用对象	人才招聘 基层员工	基层干部	中高阶 管理阶层	研发人员
向度列举	员工动力 工作伦理 职位胜任 责任属性 人际互动 模式	优势潜能 工作伦理 职位胜任 创意特质 人格特质 领导模式 服务属性	工作伦理 决策方式 思考特质 创意特质 管理特质 领导原型 人格特质	工作伦理 职位胜任 思考特质 创意原型 开创性格 人格特质

# 员工是企业最大的资产

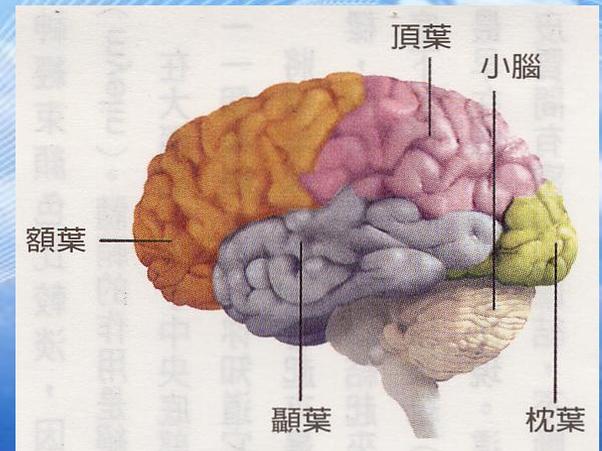
企业强调员工的潜力、将来的价值、重视领导、沟通能力和是否有助于执行策略的能力。

员工则忠于自己的专业、掌握工作权、重视个人发展训练、报酬是否与付出等值，以及能否在工作中获得成就感与成长。

**未来的工作者：**

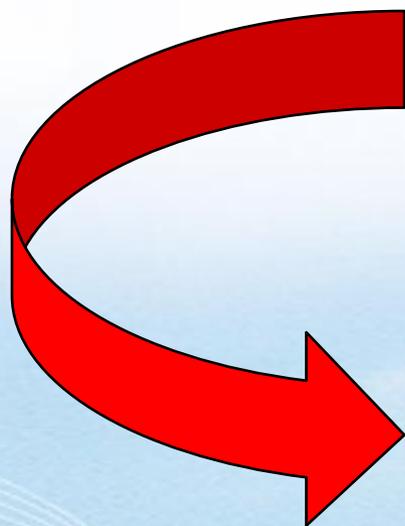
**除了拥有专业技能外~**

**你还必须拥有营销能力、人际沟通能力、  
了解心理的能力和关于大脑的知识。**



知己知彼

**WORD 话、道、态**



**WORLD 结果**

*Thank you!*

*Elizabeth Lee (李文香)*

*13911798583      shuixin22@hotmail.com*

