

# 课程名称：《呼叫中心的招聘技能提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

【课程对象】：呼叫中心管理人员

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

【课程目标】：

- 1、了解招聘工作的意义和价值
- 2、了解呼叫中心的招聘前、中、后的流程
- 3、了解客服工作的胜任力模型，并能够运用素质模型测评量表解读面试者的特质
- 4、掌握三种基本的面试方法

【课程大纲】：

## 壹、 招聘工作的意义

1. 造句游戏：招聘像什么？
2. 招聘工作的概述、目的、内容
3. 招聘工作的重要性
4. 活动:寻找客服的 Style
5. 客服人员的胜任力模型解析
6. 某国有五大行 1000 份客服从业人员的性向测试与绩效关联性报告的分享

## 贰、 呼叫中心的招聘流程

1. 招聘渠道的类型、对比及筛选：好多快省原则的运用
2. 招聘渠道的实战开拓方法
3. 面试工作的三部曲：面试邀约、面试筛选、后续跟进
  - 3.1 邀约的技巧：邀约电话的实战技巧
  - 3.2 面试的材料准备及填写要求
  - 3.3 简历的分析技巧
  - 3.4 常见的面试 6 招

3.5 判断候选人的三个准则

3.6 职业说明会的组织与安排

3.7 面试的后续跟进事宜

### **参、 呼叫中心的招聘工具**

1. 人才识别工具《感知与偏好表的使用》讲师独家工具（4家银行的推广，7年实操，超过5000份的数据积累）
2. 结合分析工具如何判断候选人的匹配程度
3. 客户服务岗位的结构化面试九问
4. 机构化面试的打分测评表的运用