



呼叫中心客服人员 招聘测评方案

方案简介

呼叫中心客服人员测评方案针对呼入、呼出客服人员进行综合素质测评，本方案既针对两类客服人员的通用胜任力，又分别侧重两类客服人员的不同要求进行测评，是选拔高稳定性呼叫中心客服人员、降低呼叫中心客服人员离职率的有效方案。

测评形式、时间及题量

在线作答形式，总时间约50分钟

第一部分	思维速度	15分钟，96题
第二部分	学习能力	15分钟，15题
第三部分	职业性格	20分钟，112题

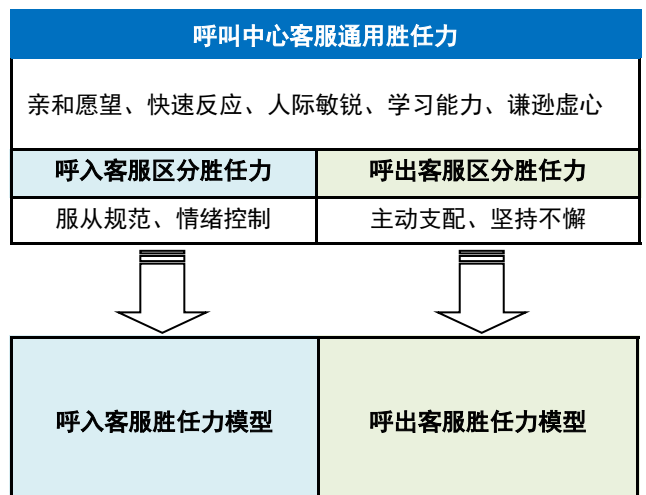
适用对象

呼叫中心坐席，包括：呼入客服人员和呼出客服人员

主要特点

- ◆ **“适合”比“优秀”更重要：**呼叫中心人员的选拔重点不在于选出能力最优秀的人，而在于选择出更合适的人，因此针对性格匹配的测查是本方案的重点
- ◆ **大数据实践验证：**近5万名一线呼叫中心人员的数据支撑，数据表明测评结果能够有效区分高绩效和低绩效呼叫中心人员
- ◆ **分岗评估：**针对呼入、呼出岗位对人员的要求不同，选择不同的胜任模型进行评估
- ◆ **报告丰富全面：**呈现作答者在各类客服岗位的适合度、胜任力得分，并据此提出针对性的面试建议
- ◆ **防伪：**全程监控结合侦测题目，有效降低不真实回答可能性，并检测不认真作答

测评维度





呼叫中心测评人员招聘测评方案

测验题型

第一部分

根据表中的对应关系，在随后给出的题目中，选择与之对应正确的一项。

与35L7……4059对应正确的一项是（ ）。

A. [1] B. [2] C. [3] D. [4] E. [5]

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
35L7	9045	4095	4059	9405	9450
3L57	0495	0954	4905	5409	4509

第二部分

- ① 如此一来，我们会一次性拿出几美元，瞧瞧我们买不起的精装书的书评（而它们会被自动发送到富人的 iPad 中，当然还带着广告），再读读去不起的斯普林斯汀演唱会的简讯（演唱会由广告商赞助，门票通过短信发送给少数的“幸运儿”）。
- ② 报纸和杂志最有可能维持生计的方法，就是在它们的精英读者身上打主意。
- ③ 人们总是谈及《华尔街日报》和《金融时报》在网络上的成功，二者都免费刊登最流行的新闻，同时对其他适合印刷版的内容实行收费。
- ④ 这才是克里斯安德森的新书《免费》一书的真正含义：对于有购买力的人来说，什么都免费。
- ⑤ 网络版报纸的下一步，就是将一些边角料新闻丢给大众，对值得做广告的富有读者全部免费，对其他人则按文章收费。

将以上5个句子重新排列，语序正确的是（ ）。

A. ④②③①⑤ B. ②③⑤①④
C. ②④③⑤① D. ③⑤②①④

第三部分

请你凭第一感受从中选出更符合您当前偏好的一句。

- A. 我不喜欢依靠别人来决定我想做的事情。
- B. 我喜欢我的桌子或工作的地方保持整洁有序。



呼叫中心测评人员招聘测评方案

测评报告（部分）



应用实例

某在线旅行服务商在呼叫中心人员招聘及留任中遇到瓶颈，新入职的员工出现流失率高、培训期考核通过率低的问题。因此希望通过引入科学的测评工具来优化招聘的精准性，进而解决一高一低的问题。使用呼叫中心客服人员测评方案后，显著地提高了其新入职客服人员的质量，6个月内入职员工在培训期的考核通过率从原有的60%提高到95%，流失率从原有的37%降低到9.5%。该项目也因此获得2009年哈佛商业评论“管理行动奖”。

现状梳理

- 招聘量大，招聘成本高
- 入职员工短时间内离职率高
- 入职员工培训期的考核通过率低

原因分析

- 缺乏科学的呼叫中心人员的招聘标准
- 缺乏对呼叫中心人员的性格匹配的考查

解决方案

- 采用呼叫中心客服人员测评方案

成果

- 客服人员性格匹配模型
- 流失率显著降低，考核通过率明显提高
- 6个月内新入职员工的离职及培训通过率分析报告