

<<银行后台服务中心人才选拔与培养读本>>

图书基本信息

书名：<<银行后台服务中心人才选拔与培养读本>>

13位ISBN编号：9787811378764

10位ISBN编号：7811378760

出版时间：2011-12

出版时间：苏州大学出版社

作者：叶丽萍

页数：208

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<银行后台服务中心人才选拔与培养读本>>

内容概要

《银行后台服务中心人才选拔与培养读本》是银行后台服务中心系列丛书之一。本书体系结构完整，内容详尽实用，是一本贴近银行后台服务中心适用人才建设需要的读本。全书共九章节，内容包括概论；选才；育才；用才；留才；电话业务人才选拔；电话业务人才培养等。

书籍目录

第一章 概论

- 第一节 人才建设概述
- 第二节 人才的分类
- 第三节 人力资源规划
- 第四节 工作分析

第二章 选才

- 第一节 选才的原则
- 第二节 选才的渠道
- 第三节 选才的方法
- 第四节 选才的技巧

第三章 育才

- 第一节 培训体系的建立
- 第二节 培训管理的特点
- 第三节 培训的种类
- 第四节 培训管理流程

第四章 用才

- 第一节 人才库规划与管理
- 第二节 绩效管理

第五章 留才

- 第一节 留才的背景
- 第二节 留才的方式

第六章 电话业务人才选拔

- 第一节 电话业务人才选拔概述
- 第二节 电话业务人才选拔的意义
- 第三节 电话业务人才选拔的标准和原则
- 第四节 电话业务人才选拔的步骤

第七章 电话业务人才培养

- 第一节 电话业务人才管理制度
- 第二节 电话业务人才行为规范
- 第三节 电话业务人才沟通礼仪
- 第四节 电话业务人才培养方式
- 第五节 培训内容及课程体系
- 第六节 培训评估制度

第八章 非电话业务人才选拔

- 第一节 非电话业务人才选拔概述
- 第二节 非电话业务人才选拔的原则和标准
- 第三节 非电话业务人才选拔的方法

第九章 非电话业务人才培养

- 第一节 非电话业务人才培养宗旨
- 第二节 非电话业务人才培养内容及培训体系
- 第三节 非电话业务人才培养方式

章节摘录

二、电话业务人才选拔的原则 1.高度重视的原则 银行后台服务中心的领导者要把人才问题当成一种战略来考虑,授权人力资源部成立由高层管理人员、银行后台服务中心专才和技术人员代表组成的专门评选机构,根据银行后台服务中心发展的需要,制定出严格的评选标准和要求。

人力资源部具体负责实施,严格按照程序来执行。

对于进入银行后台服务中心各个岗位的员工,要进行电话业务人才的选拔,同样可以成立由部门管理人员、业务块管理人员、业务块业务专业人才代表组成的评选团队,根据业务块的发展要求,制定出适合各个业务块的评选标准和要求。

人力资源部应严格按照此标准执行。

2.按工作岗位特点选拔的原则 最重要的是搞清楚银行后台服务中心现阶段各岗位人员的现状、需求状况和具体要求,针对岗位特点和工作性质的需要进行人才选拔。

要做到岗有所需、人有所值。

正所谓“适用的便是人才”,对于电话业务人才的选拔,与其花时间和精力从头培养,不如在本单位挖掘已经具备基本功的人才,以减少培训成本,增加产值。

3.德才兼备的原则 电话业务人才要符合德才兼备的标准,须从道德素质和专业素质两个方面来考评,不可重德轻才或重才轻德。

一个优秀的电话业务人才除了必须具备专业技能外,道德素质也非常重要。

除了常规的考察外,应当走群众路线,通过访谈、民意调查、民意测验等方式进行综合考察,以了解被选拔人才的品德。

4.多渠道选拔人才的原则 银行后台服务中心电话业务人才必须通过多渠道选拔。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>