

关键词：企业呼叫中心,集团通信系统

内容概要：

作为集团通信系统管理者，要了解职业倦怠现象产生的阶段、程度，方能根据其不同阶段和程度采取不同的策略防治企业呼叫中心工作人员职业倦怠。归纳起来，职业倦怠的形成包括蜜月期、激励期、衰退期、衰竭期和涅槃期五个阶段。蜜月期：一开始，任何企业呼叫中心...

正文：

作为集团通信系统管理者，要了解职业倦怠现象产生的阶段、程度，方能根据其不同阶段和程度采取不同的策略防治企业呼叫中心工作人员职业倦怠。归纳起来，职业倦怠的形成包括蜜月期、激励期、衰退期、衰竭期和涅槃期五个阶段。

蜜月期：一开始，任何企业呼叫中心工作人员都会经历一个职业的蜜月期。工作的新鲜感刺激着企业呼叫中心工作人员，通过工作，企业呼叫中心工作人员认为其需求、愿望都可以从中得到满足，乐于全身心地投入工作，为企业做贡献。

激励期：当最初的工作热情开始减退，人们冷静地面对真实的工作环境，工作中的枯燥、压力让企业呼叫中心工作人员感到工作难以满足其所有的需求，企业呼叫中心工作人员开始感到困惑，怀疑自己的能力，这个时候，便进入了职业的“激励期”。

衰退期：接下来，原先的热情和精力将被长时间的压抑情绪所取代，企业呼叫中心工作人员有了越来越多的挫败感和愤怒，出现沮丧、焦虑和身体不适的状况，对于企业、同事和上司变得挑剔和不满……

衰竭期：这是职业倦怠的高发期，期间，企业呼叫中心工作人员将会感觉悲观和绝望，甚至全盘否定自己的工作价值，还可能出现***、酗酒等现象。

涅槃期：如果职场人士能成功克服倦怠，将会迎来充满希望的“涅槃期”，即通过自我调节及企业帮助，企业呼叫中心工作人员从职业倦怠的危险状态发生凤凰涅槃的蜕变，重新定位自己，调整自己，重新唤回对工作的热情。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com