

呼叫中心人力资源分析

3.1 呼叫中心人才供需状况

3.1.1 呼叫中心人才综述

近年呼叫中心产业继续高速发展,无论是呼叫中心数量还是规模都呈加速扩大趋势,主要地集中在电信、金融、旅游等服务行业,更多企业开始注意呼叫中心的重要作用,其中不少已经组建呼叫中心或有筹建呼叫中心的计划。但是,在呼叫中心产业爆发性增长的同时,人才瓶颈抑制行业持续快速发展的特征越来越明显。前期发展较快的全国各大城市正在面临严重的呼叫中心人才短缺。而且这种短缺,不仅仅体现为一线坐席代表的短缺,更大压力在于中高级管理人才的短缺。一个明显现象是呼叫心中高级的管理人才的资薪在不断上涨,一个中层管理人员的月薪动则万元已经稀松平常。

呼叫中心人力资源的短缺对行业发展有严重的瓶颈制约作用。一般情况下,呼叫中心需要 30 天以上的周期才能找到合格的呼叫中心坐席代表,所以一旦人员缺口不能迅速补上,将会对业务的正常开展产生严重影响。而且人力的不足必然体现在工资成本的上升。我们知道在呼叫中心的成本构成中,人力资源是最大的项目,占有全部成本的比例均超过 1/3,最高能达到 80%,包括员工工资(最主要的部分)、员工培训、员工福利、招聘费用。成本上升对外包型呼叫中心的影响最为严重。

这些年呼叫中心产业一直呈加速发展势态,随着产业发展,事实上企业对市场、技术、运营管理等人才的需求都在增加,而中国在这样的新兴行业基本没有人才储备。因为产业的高速发展导致人才资源紧缺并不是中国一家,同样处于呼叫中心崛起阶段的印度,也正面临着同样的问题。美国在呼叫中心领域的应用最宽泛,美国有占总人口 3% 的约 750 万人从事呼叫中心产业。现在印度有约 40 万的坐席,菲律宾目前有约 16 万坐席。欧洲呼叫中心的发展也很快,目前在欧洲每 100 个受聘人员中有 3 名是做呼叫中心工作的。英国的呼叫中心年增长率为 50%,法国在整个欧洲占呼叫中心话务坐席量的 17%,并正以 26% 的增长率飞速增长。如果按照美国 3% 的总人口从

业人员比例来计算的话,中国理论上应该是 4500 万人来做呼叫中心,而目前的状况还不足需求量的 1/10。

在中国,社会对呼叫中心从业人员的定位并不是很高,很多人认为坐席代表“不过就是一个接电话的”,甚至坐席代表自身的潜意识也和这种认识相一致。对职业缺少认同感和归属感,导致准备投身该行业的人产生一定的心理阻力,已经身在其中的很多人又会把这份工作作为职业发展的一个过渡阶段或者提升平台,一旦出现更好的机会,他们便会选择离开。如果说社会认知程度较低是一种外在压力,那么,呼叫中心的工作重复性强,精神压力较大,很多从业者会感到枯燥和缺少发展空间,则是一种内在压力。正是这种内外并存的压力导致呼叫中心离职率较其他行业高出很多。

随着中国呼叫中心市场的不断发展,有很多国外呼叫中心外包企业也看好中国,并通过合资或独资形式进入。外资企业进入中国普遍使用本土化战略,通常又能提供更为丰厚的薪酬,更明确的发展空间,所以对行业现有人才具有较强的吸引力。同时,有很多企业新建了规模型呼叫中心,如中国移动 12580、国美电器、智联招聘等,都有几百人的规模。新建呼叫中心通过更好的工作条件、更多的薪水、更好的发展空间来挖掘一定行业经验的人才,对于人才流出企业必然再通过其他渠道补回人才空缺,连锁反应导致呼叫中心行业“挖墙脚”现象频出。

呼叫中心行业是人员密集、知识密集、技术密集相叠加的行业,它对人才的要求其实并不低,尤其在专业素质、语言能力、沟通能力、音质要求等方面,这与很多人的认知并不一样。近年来产业迅速发展,人才需求量激增,面向该行业专门领域批量提供人才的人力资源公司和行业协会开始与各地高校联合,进行通过高校培养和输送专门人才的探索。

对于大学毕业生规模化就业来说,呼叫中心产业是最合适的第一份工作,这是因为呼叫中心产业所涉及的岗位基本上具备两个特点:

(1) 对从业人员有一定综合技能要求(多语言能力、计算机操作、较高的学习能力等)。可在一定程度上体现出大学生就业群体的优势。

(2) 能够实现批量化就业从而降低就业竞争(呼叫中心产业加呼叫中心从业人员近 200 万)。

呼叫中心产业就业特征,也为解决大学生就业问题提供了良好的支持,包括:

(1) 从业人员规模的快速扩张,据多年的行业报告显示,年增长持续保持百分之十以上。

(2) 基于呼叫中心产业从业人员流动特征,年流动率接近 25%~30%,每年预计需要补充 50 万~60 万人员。

针对大学毕业生的社会适应性,呼叫中心产业将做出巨大贡献。主要表现在以下几方面:

第一,社会效益:呼叫中心产业是一个涵盖业务类型广泛的行业,其工作内涵倡导服务的理念。现在行业内的主要从业人员,多数为 20 世纪 80 年代出生的一代人。成长阶段家庭教育特征的影响,导致这群人个体自我膨胀较为严重,此问题产生了大量的社会性问题出现。有研究表明,历届大学毕业生中,至少存在 7%~10%的人员在家充当

“啃老一族”角色,甚至有些家庭,鼓励学生不参加社会工作,造成不良的社会影响,对未来社会人员结构带来不稳定因素。及时的职业规划、多方向的就业渠道建设、服务理念灌输,可以有效地降低自我膨胀感,在心理构建范畴内,提高了社会责任教育,提高了国民素质。

第二,能力效益:呼叫中心产业是各企业中涉及业务最为全面的部门,每一位呼叫中心产业的工作者,均需要秉承服务至上的理念,全面熟悉所属行业的业务知识,为服务对象提供有效、高效的服务产品。各系统内部技能比赛结果,均呈现出明显的成果,在服务技能熟练程度、业务技术熟练程度等各方面指标中,呼叫中心产业成员成绩优秀,明显优于其他部门岗位的从业人员;通过业务技能的掌握,增强从业人员社会活动的自信心,有效地激励个体能力提升,成为社会有用人才。

3.1.2 呼叫中心高端人才概况

根据2010年呼叫产业调研报告显示,目前全国90%以上呼叫中心均表示出对业内高端人才的极大兴趣,给出的待遇高达年薪15万元以上加分红、住房、汽车等激励不在少数。

在目前,我国呼叫中心产业对高端人才的需求存在严重的供不应求状态。主要表现在职业能力不均衡方面。例如,某国际知名呼叫中心承接的IBM远程服务支持项目,需要从业人员在拥有精深的计算机网络技术的前提下,还必须达到六级英语水平,同时具备优秀的客服意识和沟通技巧。现状是呼叫中心很难招到既具备系统的专业知识(如金融、医疗、旅游、汽车等专业),又具备呼叫行业所需各项能力素质的复合型人才。

呼叫产业高端人才主要区分为两大职业发展方向,即专家型高端人才和管理型高端人才。呼叫中心常见专家型人才能力特征如表3-1所示。

表 3-1 专家型高端人才基本能力特征表

| 岗位分布 | 基本能力特征 |
|--------|--|
| 小语种坐席 | 熟练掌握1门以上小语种外语(民族语言、地方方言),具备优秀的客户意识和沟通能力,熟悉所使用语种国家(民族)的风俗习惯 |
| 高级技术支持 | 具备深厚的专业技术经验(汽车、计算机、金融、医疗等),极强的客服意识和良好的沟通技巧,熟练使用计算机网络远程协助工具操作 |
| 专业电销 | 具备丰富的电话营销经验,敏锐的市场判断能力,熟练掌握电销技巧,对电销产品有丰富认知,极富热情和抗压能力 |
| 人力资源管理 | 熟悉呼叫产业人资结构,拥有大量人力招聘渠道,具备丰富的人力资源管理经验,能够独立设计并运作完善的人力资源体系 |
| 呼叫行业培训 | 熟悉呼叫中心各岗位能力需求模型,对行业发展具备高度敏感性,能根据项目需求独立进行培训体系设计和实施 |

呼叫中心管理型高端岗位主要是指公司总经理、副总、市场总监、运营总监、人事总监等关键岗位。一般要求从业人员具备8年以上的行业经验,除优秀的领导能力外,还需对呼叫中心运营的各个环节有相应了解。

3.1.3 呼叫中心中层人才概况

呼叫中心常见中层岗位主要包括项目运营、质量控制、人资培训、技术支撑等核心部门的主管级以上岗位,一般要求从业人员具备大学学历,3~5年以上行业经验,年薪普遍在5万~10万元。

值得注意的是,国内呼叫中心中层岗位普遍采用内部提拔方式聘用,较少直接进行对外招聘。其主要原因是:

(1)呼叫中心人力密集型特征对管理者有极高的团队凝聚力要求,外聘“空降”一线管理者很容易造成团队成员流失。

(2)中层岗位是一般基础岗位人员短、中期职业发展的重要路径点,内聘方式将发展机会留给公司老员工,更有利于营造积极向上的工作氛围。

3.1.4 呼叫中心基层人才概况

呼叫中心基础人才主要包括一线坐席人员、运营班组长和其他各部门基层人员。其中一线坐席人员拥有量占到90%以上,普遍待遇约年薪3万~5万元(电话销售、计件类岗位根据业绩而定,电销人员月薪过万是较常见的)。

呼叫中心一线坐席人员的需求量非常巨大,国内目前一线坐席人员约70万人,据统计,近年年平均增长率一直保持在20%以上,通过一个简单计算可得出年需求量:

$$\text{坐席人员年需求量} = \text{现有坐席人数} \times \text{年平均增长率} + \text{现有坐席人数} \\ \times \text{年平均流失率}$$

我国一线坐席人员年需求量为

$$70 \text{ 万} \times 20\% + 70 \text{ 万} \times 42\% = 43.4 \text{ 万人}$$

随着呼叫产业的快速发展,对基层人才的要求也随之快速提高。坐席人员工作由以往简单重复劳动朝向高知识性、高专业性、高创造性、高素质性的方向发展。

3.2 呼叫中心人才的职业发展规划

对于许多大学毕业生来说,职业生涯规划也许是一个比较模糊的概念,因而就更谈不上对自己进行职业生涯规划了。

其实对于职业生涯规划,并不如某些书上所说的那样玄机无限,只要你对自己有一个基本认识,同时掌握一定的方法,你也能对自己进行职业规划,为自己的职业生涯发展画一个蓝图。

首先来看看呼叫中心的职业发展方向有哪些。

从图3-1可以看到,在呼叫行业中可供选择的发展方向有多种不同选择:

第一,成为呼叫中心高端管理人才。客户服务代表可以沿着从一线坐席到领班到客服经理到客服总监的职业道路进行职业规划。目前呼叫中心的管理层基本上由两种类型人员组成:一类是从实践中提拔起来的客户服务代表,一类是从其他职位人员转行过来。第一类的管理者具有丰富的一线经验,但由于基本素质、管理经验等限制,难以承担目前

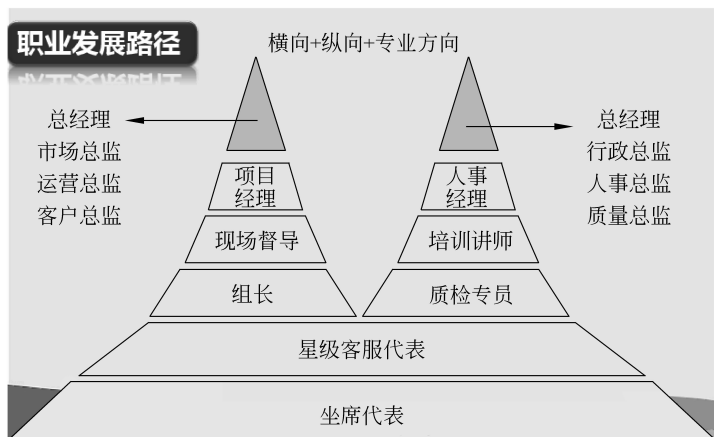


图 3-1 呼叫中心职业发展方向图

呼叫中心战略执行者的任务；第二类管理者由于缺乏呼叫中心运营经验，在管理上缺乏细腻感，难以带领中国呼叫中心走上规范化、数字化管理的道路。高端呼叫中心管理人才的匮乏正是客户服务代表进行职业规划的契机。

第二，成为呼叫中心培训专家。成为呼叫中心培训师是从业人员可以选择的又一条职业发展通道。呼叫中心业务划分越来越细，所需要的技能越来越广泛，包括语音、语言、沟通、营销、冲突处理、数据分析、流程塑造、客户期望值管理、客户满意度管理、客户关怀、服务模式创新、赢利模式创新等方面。这些技能的需求引致了呼叫中心培训行业的繁荣。目前国内大部分呼叫中心的优秀管理人才都转到了培训行业，但是，培训讲师依然是行业热门人才。

第三，成为呼叫中心管理咨询顾问。客户服务代表可以通过实践积累成为呼叫中心管理咨询顾问。中国呼叫中心行业的快速发展遇到了前所未有的呼叫中心运营管理需求和人才瓶颈。许多呼叫中心需要专家来帮他们建立专业化的运营中心和一流的服务水平。

第四，成为企业其他职能人员。呼叫中心从业者的服务对象包括企业中各部门和企业外的各级顾客，需要了解企业的运营流程和业务内容，这成为从事企业其他职业的最大优势。企业呼叫中心从业人员在工作过程中，可以不断审视自己的兴趣和爱好，调整到业务、营销、数据分析等职能中。

3.2.1 如何诊断自己的职业生涯

案例对比：大学生王瑶和刘璐比较相似，在学校的表现都属于优良的水平，毕业以后，分别进入了不同的单位工作。三年之后，两个人的命运却产生了差异，王瑶已经成为公司的骨干，担任部门的主管，每月的收入也在 5000 元之上；刘璐还是公司的一般职员，收入只有 2500 元，正准备寻找机会跳槽。在这三年期间，两个人都跳过槽，都换过 3 家公司，可是最后的结果却大相径庭。王瑶毕业后进入一家呼叫中心做坐席代表，工作中勤学好问，很快掌握了各项工作技巧，成为了部门优秀的电话回访专员；一年之后，经人介绍跳

槽到规模更大的呼叫中心做组长;第三年,跳槽到国际知名的呼叫中心中国分公司做项目运营主管。刘璐毕业后也进了一家呼叫中心做坐席代表;半年后跳槽到一家网络公司做前台接待;第二年,换工作进了一家生产企业做行政文员。认真分析了两个人的经历,发现王瑶一直在自己熟悉的呼叫行业工作,期间跳槽也是为了有更好的位置,刘璐却没有找准自己的发展方向,在不同的行业 and 不同工种间跳来跳去,最后还是只能从事低层岗位工作。

从以上案例中可以发现,职业生涯发展是一个有计划、有目标的循序渐进的过程。如何做好个人的发展规划?首先需要对自己来个全面诊断。

第一步,分析自己的性格。每个人的性格都是不同的。有的人性格外向,善于言谈,人际关系能力强,喜欢在公众面前发表自己的言论;有的人则性格内向,忠厚老实,喜欢独立地去思考问题;有的人对事情执著,遇到挫折不气馁;有的人则脆弱,容易被失败击垮;有的人喜欢挑战性的工作,压力越大斗志越旺盛;有的人则喜欢安定平稳的生活,不能忍受过大的压力……任何事情都具有双面性,有好就有坏。热情、善谈的反面就造成稳重不足;忠厚、脾气好容易变成没有主见……先要分析自己的性格,看看自己到底具备上述性格中的哪些方面,看看自己性格中的长处、短处,如果是热情、善谈、喜欢有挑战的人,相对来说比较适合做营销、公关等工作;如果自己内向、认真,可能适合做财会工作。准确分析自己的性格,一方面便于找到适合自己的岗位,另一方面可以提醒自己在工作中注意克服性格的不足。

第二步,分析自己掌握的知识、技能。每个人都有自己擅长的知识、技能。有的人喜文,有的人喜理;有的人动手能力强,有的人操作能力弱;有的人思想跳跃跨度大,有的人逻辑思维能力强……分析自己学习过和掌握的知识技能,罗列出哪些是自己精通的,哪些是自己熟悉的,哪些是自己的弱项。然后再分析自己所从事的工作,胜任岗位要求需要具备哪方面的知识和技能,结合自己的实际,确认自己和岗位相吻合的条件,以及不足之处,如果岗位要求具备较高的计算机水平,而自己这方面欠缺,就可以通过参加学习班或找人传授相关知识,来提升自己这方面的知识和技能,只有做到上述这些方面,才能让自己在工作中立于不败之地。

第三步,分析自己掌握的或能够调配的资源。这里的资源不但包括金钱,还包括自己在社会上的人脉。俗话说的好“有多大的能力办多大的事”,也就是说要尽可能去做力所能及的事情。我们都知道如果要开办公司,就要有一定的资金,最少要保证10个月没有利润还能维持公司的运营。同样的道理,如果从事一项工作,不可能所有的事情都是自己擅长的,如果碰到自己不擅长的事情,就要想自己能够调动的资源,自己的同学、朋友、亲戚中,有谁擅长此类事情或从事过相关行业,自己就可以去取经,直接掌握问题的关键点,避免工作中走弯路。

3.2.2 如何管理好自己的人力资源

职业规划不在于起点高低,也不在于形式是否好看。每一个不同的企业,每个不同的职位都有很多要学习的东西,等你学好了这些,你会发现自己又上了一个台阶。越走越难,越走越有挑战性,越走越看到天更宽、海更深。

不管是大公司还是小公司,也无论是外包呼叫中心还是企业自建呼叫中心,只要你是个有心人,用心学习努力工作,都会有好的职业发展。在外包呼叫中心可以学习:流程设计、呼叫中心软硬件系统平台的搭建、如何培训呼叫中心不同岗位人员等。在企业级的小型电话营销中心,可以花更多时间研究质量控制、购买行为分析等。

当客户服务代表时有了一线的服务经验和体会,应该时刻想着:我得多想一想跟客户怎么说,他更容易理解和接受;我要多关心同事,学习大家好的工作方法;我要做得最好,用业绩说话。

当做到班组长时,一线的工作经验使你很容易和基层客服人员沟通,大家也会很信服你,这个时候你需要考虑:怎么才能让团队更有凝聚力?我们的系统到底能为我们提供什么帮助?怎样才能让下属做得更好?……

在每一个不同的岗位会面临不同的问题,置身其中时不能“只顾低头拉车,忘记抬头看路”。在应对繁忙的工作之余,一定还要时刻记住自己的发展目标。

职业生涯管理五步循环法:

- (1) 认识自己,自我定位:我决心从事呼叫中心工作。
- (2) 制定目标,找到正确的位置:我希望半年后从事 TL 的工作。
- (3) 把握机会,认真对待每一份工作:储备能量,通过工作锻炼各种能力。
- (4) 成功取得职位:通过内部考核/领导看到了你的能力。
- (5) 下一个目标。

呼叫中心职业发展如图 3-2 所示。

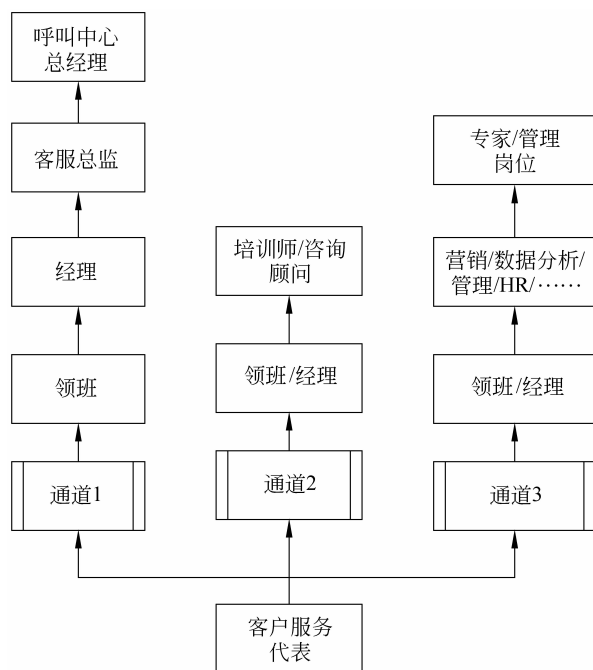


图 3-2 呼叫中心职业发展路径图

3.2.3 如何鉴别与瞄准组织的人力资源需求

首先需要分析个人发展目标是什么,公司或部门的发展目标是什么,找到两者的集合;然后找出自己现有的优势和做下一级岗位的不足,接下来分析要做到下一级目标,公司(或部门)需要什么,我现在缺什么,再将这些不足之处分几个阶段逐渐完善。

成功案例:

姓名:王小帅

入职时间:2006年7月

入职职位:外呼坐席代表

目前职位:项目运营主管

升迁途径:内部考核

升迁速度:平均1.7年

个人优势:5年客服代表工作经验;工作认真、负责,工作效率高;善于发现问题,并主动解决问题;服务意识强,沟通能力优秀;具备较好团队领导力。

根据表3-2王小帅的发展经历可以看出,从一名职场新人到部门领导的过程中,他始终将自身的优势与部门需求紧密结合,通过不断学习提升自己,为组织做出贡献,因此职业生涯发展一帆风顺。

表 3-2 王小帅的发展路径和部门需求表

| 时 间 段 | 岗 位 | 个 人 优 势 | 下 一 级 岗 位 关 键 能 力 | 部 门 需 求 |
|---------------|--------|----------------------|-------------------|------------------|
| 2006/7~2008/3 | 外呼坐席代表 | 有热情,踏实肯干,积极主动,爱思考 | 经验,业绩,团队影响力 | 业绩快速提升,建立稳定成熟的团队 |
| 2008/3~2010/9 | 运营班长 | 有经验,有优秀的业绩,有较强的团队影响力 | 团队建设能力,创造力,协调能力等 | 团队快速扩张,多个项目同时运营 |
| 2010/9 至今 | 项目运营主管 | 具备团队建设能力,较好的协调能力等 | 组织协调能力,沟通能力,团队管理 | 提高工作效率,完善管理机制 |
| 未来3年 | 运营部经理 | — | 战略性思维,财务知识等 | 独立的综合运营管理 |

3.2.4 如何规划与实施自己的职业生涯

许多职业咨询机构和心理学专家进行职业咨询和职业规划时常常采用的一种方法就是有关五个W的归零思考的模式:从自己是谁开始。然后顺着就一路问下去,共有五个问题:

- (1) Who are you?
- (2) What do you want?
- (3) What can you do?
- (4) What can support you?
- (5) What can you be in the end?

回答了这五个问题,找到它们的最高共同点,你就有了自己的职业生涯规划。

对于第一个问题“我是谁?”,应该对自己进行一次深刻的反思,有一个比较清醒的认识,优点和缺点,都应该一一列出来。

第二个问题“我想干什么?”是对自己职业发展的一个心理趋向的检查。每个人在不同阶段的兴趣和目标并不完全一致,有时甚至是完全对立的。但随着年龄和经历的增长而逐渐固定,并最终锁定自己的终理想。

第三个问题“我能干什么?”则是对自己能力与潜力的全面总结,一个人职业的定位最根本的还要归结于他的能力,而他职业发展空间的大小则取决于自己的潜力。对于一个人潜力的了解应该从几个方面着手去认识,如对事的兴趣、做事的韧力、临事的判断力以及知识结构是否全面、是否及时更新等。

第四个问题“环境支持或允许我干什么?”,这种环境支持在客观方面包括本地的各种状态如经济发展、人事政策、企业制度、职业空间等;人为主观方面包括同事关系、领导态度、亲戚关系等,两方面的因素应该综合起来看。有时我们在做职业选择时常常忽视主观方面的东西,没有将一切有利于自己发展的因素调动起来,从而影响了职业切入点。而在国外通过同事、熟人的引荐找到工作是最正常也是最容易的。当然我们应该知道这和一些不正常的“走后门”等歪门邪道有着本质的区别。这种区别就是这里的环境支持是建立在自己的能力之上的。

明晰了前面四个问题,就会从各个问题中找到对实现有关职业目标有利和不利的条件,列出不利条件最少的、自己想做而且又能够做的职业目标,那么对第五个问题“自己最终的职业目标是什么?”自然就有了一个清楚明了的框架。下面我们对某高校的电子专业女生的职业选择和职业目标确定做一次分析,或许能够启发许多和她一样的同学。

某高校女生,计算机系专业,在临近毕业时常常对自己的职业动向难以选择。就现在来说计算机专业属于热门,找一份差不多的工作并不难,但由于自己是女生,在就业时肯定又不如同班的男生,同时自己对教师的职业比较喜欢。在这种存在多种矛盾的情况下,我们不妨和她一起进行一次有关职业规划方面的认真思考,并通过对其职业前途的规划确定其就业方向。

Who are you?

- 某重点高校计算机专业毕业生;
- 优秀学生干部,学业成绩优秀,英语过国家六级;
- 辅修过心理学、管理学;
- 参加过高校演讲比赛,拿过名次;
- 家庭状况一般,既不属于有钱人之列,同时生活也不是拮据的那种,父母工作稳定、身体健康,暂时还不需要有人特别照顾;
- 自己身体健康;性格上不属内向,但也不是特别活跃,喜欢安静。

What do you want?

- 很想成为一名老师,这不仅是儿时的梦想,而且比较喜欢这种职业;
- 其次可以成为公司的一名技术人员;
- 如果出国读管理方面的硕士,回国成为一名企业管理人员也是可以接受的。

What can you do?

- 做过家教,虽然不是自己的专业,但与孩子交流有天生的优势,当家教时,当学生成绩进步时很有成就感;当过学生干部,与手下人相处比较好,组织过几次有影响的大型活动;
- 实习时在公司做过一些开发,虽然没有大的成就,但感觉还行。

What can support you?

- 家里亲戚推荐去一家公司做技术开发;
- GRE 考得还可以,已经申请了国外几所高校,但能不能有奖学金还很难说,况且现在签证比较困难;
- 去年曾有几家学校来系里招聘教师,但不是当老师,而是要去学校做技术维护,今年不知会不会有学校再来招聘教师;
- 有同学开了一家公司,希望自己能够加盟,但自己不了解这个公司的具体业务,也不知道它有多大的发展前途。

What can you be in the end?

最后的选择可能有四种,分别如下:

(1) 在一所学校当老师,自己有这方面的兴趣和理想,在知识和能力方面并不欠缺,在素质教育大趋势下,与师范类专业相比,自己有专业方面的优势,讲授知识时可以让学生了解更多的前沿的知识,特别是现在计算机在中学生中有了相当的普及和基础,并且自己有信心成为学生心目中理想的好老师;不足的就是缺乏作为一名教师的基本训练以及一些技巧,但这可以逐步提高。

(2) 到公司做技术人员,收入上会好一些,但通过这几年的发展看,这种行业起伏较大,同时由于技术发展较快,得随时对自己进行知识更新,压力较大,信心不足,兴趣也不是很大。

(3) 到同学的公司,丢掉专业从最底层做起,风险较大,这与自己求稳的心理性格不符,同时家庭也会有阻力。

(4) 愿获得奖学金,能够出国读书,回国后还是去做一名企业管理人员。不确定因素较多,且自己可把握性较小,自己始终处于被动状态。

单纯从职业发展上看,这四种选择都有其合理性,但如果从个体而言,第一种选择显然更符合她本人的职业取向。从心理学上看,选择第一种能够使得她得到最大的满足,在工作中也最容易投入,做出一定的成绩后会有很大的成就感。从职业前途看,教师这个职业也日益受到社会的尊重,社会地位呈上升趋势。从性格上看这种职业也比较符合她的职业取向。主要困难是非师范生进入这个职业的门槛比较高,如果她能够确定自己的最终目标后努力去弥补与师范生在职业技巧方面的差距,那么她实现自己的职业理想将为时不远。