

网络从业人员：技术销售客服三类人才最紧缺 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/491/2021\\_2022\\_\\_E7\\_BD\\_91\\_E7\\_BB\\_9C\\_E4\\_BB\\_8E\\_E4\\_c67\\_491409.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/491/2021_2022__E7_BD_91_E7_BB_9C_E4_BB_8E_E4_c67_491409.htm) 日前，在一年一度的互联网大会上，中华英才网(ChinaHR.com)发布了中国互联网行业人才市场、C2C电子商务的快速发展，博客、播客等Web2.0应用的崛起让互联网行业诞生了大量工作机会。中华英才网高级人力资源顾问郑啸认为，一方面，中国互联网整体扩张趋势明显，对人才的需求以每年20%左右的速度增加；另一方面，互联网发展正处在结构调整阶段，互联网企业市场细分成为趋势，过程中兼并、重组活动频繁，形成了对人才新的需求，其中北京、广州、深圳、上海在人才需求方面的拉动明显，而北京作为互联网企业集中地，在人才需求方面更加迫切，诞生了大量的工作机会。对比“互联网人才所在区域”与“主要招聘城市”，存在明显的“错位现象”，实现人才供求平衡，必然带来人才流动的隐忧。中华英才网高级人力资源顾问郑啸透露，中国互联网行业人才的流动性较高，这已成为近年来互联网人力资源市场的重要特征。互联网行业的员工在公司服务的平均年资小于3年。高学历、年轻化经验是短板 长期以来，互联网行业的从业人员整体呈现了高学历、年轻化的特点。根据中华英才网的调查，互联网行业受访者中，大专学历的比例占到44.2%，本科学历的比例占到47.1%，硕士以上学历占到4.2%。工作经验短缺是互联网行业人才市场的重要问题之一。根据中华英才网调查报告，在互联网行业从业人员当中，工作经验不足5年的人员所占比重较大，5年以上工作经验的人群所占比重相对较小

。其中，工作经验小于2年的占总受访人数的41%，工作经验2至5年的占40%，工作经验高于5年的占总受访人数的比例不足20%。“互联网在中国从1996年开始起步，目前发展只有11年左右的历史，新兴行业的特征，和高技术密集度，决定了高学历、年轻化的特点。”中华英才网高级人力资源顾问郑啸分析认为。然而，根据产品生命周期理论，任何行业都将经历从由技术密集向资本密集、劳动力密集的转变，而一个高新技术企业在发展初期，是技术导向、产品导向，最后终将向市场导向、用户导向转变。这决定了互联网随着发展的不断成熟，人才结构也将向行业平均水平靠拢。技术销售客服三类人才最紧缺 互联网人才的特点是学历高、经验少。互联网行业在入门级人才上，是“供大于求”的，一些具有经验的技术和管理人才，企业人才缺口很大。“由于该行业变化非常快，技术、应用、需求、业务的开发等等都处于高速变化和发展中，一方面，我国的教育体制跟不上这样的发展速度，培养出来的人才不能立刻被企业所采用，一方面，企业还没有建立起完备的人才培养机制，由此就造成了人才错位现象。”中华英才网高级人力资源顾问郑啸表示。从职位需求上，随着互联网从技术导向向销售、市场导向转变，网络广告、竞价排名、电子商务的兴起，除了技术外，销售、服务人才方面也呈现明显缺口。中华英才网报告显示，计算机和网络技术类人才、销售类人才、客户服务类人才最为短缺，需求比例分别是24%、15.5%、6.2%。随着软件公司向互联网在线方向的转移，软件和互联网都“兼容”的人才也日渐紧俏；以计算机、电信为主的IT行业，仍对高级研发技术人才和资深技术管理人才有较大需求。这些“高、精

、尖”人才一般需要有5年以上的行业工作经验，主要负责公司各技术部门的全面管理和技术方案的决策、制定及实施。此外，互联网业务中市场人才也属稀缺资源。行业薪酬处中游具备上升潜力 中国互联网行业的平均薪酬也许并没有预想中高。中华英才网报告的数据表明，互联网月薪低于3000元的占受访总数的47.4%，52.1%的受访人希望薪酬达到2000至5000元。中华英才网高级人力资源顾问郑啸认为，就付薪水平而言，互联网企业和跨国高科技企业还有较大差距的主要原因在于：互联网行业一直是创业者的天堂，任何公司在快速发展的阶段都是以控制成本、提高生产率和知名度为首要任务。因此，公司的付薪能力与成熟稳步发展的外资高科技企业相比还有差距。同时，无论在年资或年龄方面，互联网从业人员比其他行业特别是高科技行业都低，工作经验较少和在公司服务年限短也会造成付薪的差异。行业数据显示，互联网行业也是薪酬增长比例较高的行业之一，此外，互联网行业部门间薪酬差距加大，核心部门将获得更高的薪酬。其中，业务发展部员工获得比其他部门员工更多的薪酬。而客户服务部员工的薪酬水平则远远低于市场的中间值。中华英才网高级人力资源顾问郑啸表示，互联网企业应该重视人才的持有。由于互联网行业处于新兴行业，快速发展的同时，自身的人才培训和储备机制还不完善，这种局面造成了人才的结构性短缺。人才属于企业的软性资源，对软性资源的有效投资会为企业带来高回报。据了解，现阶段业内很多公司的管理体系包括人力资源管理体系正在经历一个完善和发展的过程，50%以上的公司都在进行人力资源规划和人力资源管理体系的建立。100Test 下载频道开通，各类考试题目直

接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)