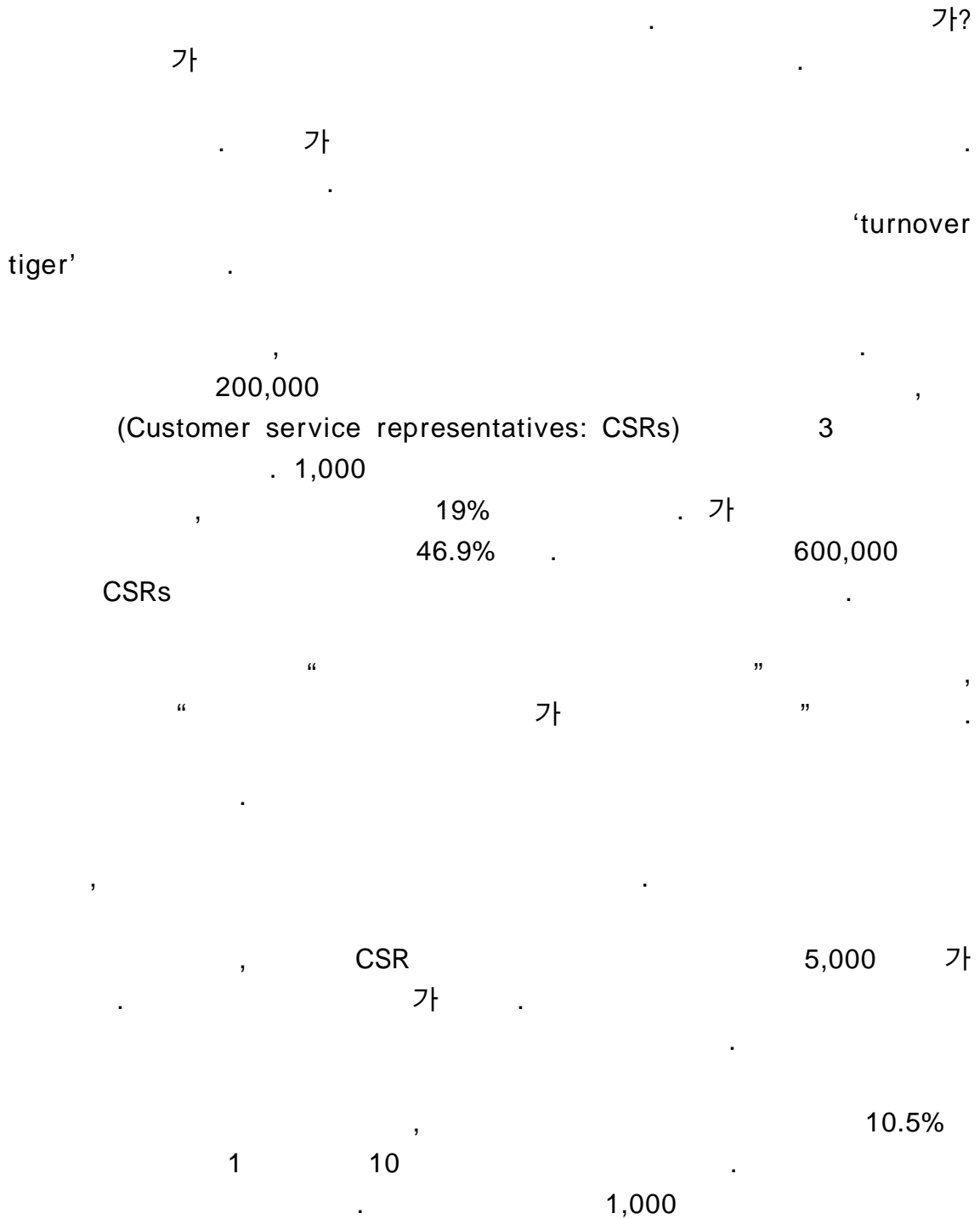


Taming the Turnover Tiger

By Anita Rockwell and Dr. Jon Anton



263 (26.3%) ()

가 1/4

CSRs 가 , 5,000
(training investment)
가

(turnover tiger)
가? 가

, CSR ,

가

가 가 가

가 “ , ”

가? “ ”

, 가

2 가

가

가 가

가

, CSRs

46.5%가 “

”

“ ”가

CSRs

가

CSR

가

가

92% CSRs

가

”

“

CSRs

가

가

가

“Retention Champions”

Retention Champions

가

. Retention Champion

가

가

가

가 . ' 가 , " "

CSR

CSRs

가, , , CSRs 가 . 가 , (가)

가" , " 가

가

(CBT: Computer-based training) e-learning

50%

"

40

30

!

5%

"

CSR (location),
/ 가
가

“ 가
.” 가
CSRs

‘turnover tiger’
가
CSRs
가

Retention Champion

3 가 가 !!

1. (Servant Leadership):
가 가
“ (, .)”
(,) “ ”가 .

2. (Stephen Covey's Principle-Centered Leadership)
「 7 가 」
(emotional bank account)
(,)

3. (Situational Leadership):

4 가

- (directive), 가
- (coaching), 가
- (supporting),
- (delegation), 가

Retention Champions

- | Champions | 가 | 가 | , | Retention |
|-----------|--------------------|---|---|-----------|
| 1. | . | . | . | . |
| 2. | 가 | . | . | . |
| 3. | . | 가 | . | . |
| 4. | / subject-matter | 가 | . | . |
| 5. | Retention Champion | . | . | . |
| 6. | . | . | . | . |
| 7. | 가 | 가 | 가 | , |
| | . | “ | 가 | 가 |
| | .” | . | . | . |
| 8. | Retention Champion | . | . | . |