

# 绩效面谈技巧实训

主讲 梁良

## 课程背景：

绩效评估及面谈是绩效管理关键的一环，是整个绩效管理系统中决定性的操作步骤，再完善的绩效管理和考核体系最终都必须经过绩效评估及绩效沟通来实现和实施；本课程针对绩效评估和绩效面谈的核心问题和难点展开分析、讨论和交流，帮助学员深刻领会、透彻理解，在绩效评估过程中，如何对下属的工作绩效做出科学、公平和平衡的评价，如何对各类指标特别是非结果性的定性指标做出准确、客观的评价，并与员工达成共识；以及如何运用有效的绩效沟通技巧和方法，通过有效的绩效辅导和激励措施，不断提升员工的认知水平、工作意愿度和能力，从而可持续地提升工作水平和绩效。

## 课程收益：

1. 学习和掌握如何对下属的绩效结果做出科学评估；
2. 掌握素质指标和行为指标的评估方法；
3. 掌握如何与下属就绩效考核结果进行沟通，达成共识；
4. 掌握绩效辅导和激励的方法，提升员工工作水平。

**课程对象：**企业中高层管理人员 部门经理 总监

**课程时间：**1天（6小时）课程

## 课程纲要：

### 一、绩效面谈的基本技术

1. 绩效面谈的内涵与意义
2. 绩效面谈的原则
3. 如何实现科学的绩效面谈？
4. 目标明确
5. 完整的面谈过程与步骤
6. 有效的面谈工具
7. 面谈者与被面谈者的准备
8. 始终把握面谈的导向

### 二、绩效评估与绩效面谈技巧

1. 绩效面谈的关键点 找茬 找对 找差？
2. 绩效面谈的内容
  - 回馈与肯定
  - 改进与提升
  - 沟通与激励
  - 公平与客观

### 三、实施绩效考核所需的技能（四大技能）

1. 提问（案例、演练）
2. 如何询问
3. 有效问题的特点
  - 倾听（案例、讨论）
  - 建议
1. 反馈

- 回馈指导的方法
- 反馈的措辞技巧
- 应对僵局的方法和技巧

#### **四、绩效面谈的话术与语言技巧（实例、讨论、演练）**

1. 如何避免员工对否定性评价的抵触情绪
2. 避免评价结果过于笼统
3. 极端用词与中性用词的使用
4. 语言方式的选择技巧

##### **（五）、绩效评估过程中的员工发展辅导**

1. 绩效评估与员工教练（案例）
2. 绩效辅导
3. 员工发展与激励（讨论）

##### **（六）面谈中的激励技巧**

1. 策略一：认可与赞美的要点（案例、演练）
2. 策略二：运用工作气氛
3. 策略三：建设性批评（讨论）

#### **三、绩效面谈中应注意的几个方面**

1. （一）绩效评估过程中管理者责任
2. （二）面谈的过程控制（案例）
3. （三）面谈的节奏与掌控