
绩效沟通与绩效反馈

身为企业管理人员的您，是否渴望拥有全球通用的科学先进的管理理念和管理工具，是否愿意应用在国内外众多企业应用并且被验证有效的管理工具、管理方法和管理体系呢？美孚 92、93 年亏损且行业倒数第一，94 年开始实施该系统，95 年开始一直行业第一；海尔应用它从一个亏空 147 万元的集体小厂，到 2004 年收入 1016 亿元。蒙牛应用它短短三年之内销售额增长了 48.6 倍，年均增长速度高达 365%，世界传奇 CEO，21 世纪企业领导人的典范杰克·韦尔奇称之为“建设一个伟大组织的全部秘密”。是什么？能让张瑞敏称之为“海尔管理之剑”。牛根生毫不掩饰是向海尔学习的这套管理工具。

掌握这一套系统工具将使您：

1. 明确绩效及绩效管理的实质；
2. 掌握绩效沟通操作过程中的关键技巧；
3. 掌握绩效管理过程中常用面谈和沟通的工具和方法；
4. 掌握如何通过绩效管理中的沟通关键技巧；
5. 掌握如何通过绩效管理减少内耗，提高企业效率，提高执行力，塑造优秀文化。

欢迎您走进世界顶级企业管理理念和工具的训练课堂！

适合对象：企业各级管理人员，人力资源管理专业人员，如某企业的多位人士参加本课程并进行实际问题的讨论，则效果最佳。

授课方式：课堂讲授、实战演练、案例分析、角色演练、录像分析、头脑风暴、小组讨论等。

课程时间：1 天

课程大纲：

模块一、绩效及绩效管理：正确认识绩效沟通在绩效管理中的地位和作用

1. 对绩效和绩效管理的认识错误是致命的；
 2. 绩效管理是帮助你如何实现目标的系统工具与方法？
 3. 绩效管理是什么？实施绩效管理的根本目的是什么？
 4. 要什么就要考核什么，考核什么就能得到什么。
 5. 绩效管理能帮你解决企业两大关键成功要素：战略+执行
-
-

-
6. 绩效反馈及绩效沟通
 7. 绩效反馈与绩效沟通是绩效管理的“灵魂”
 8. 绩效反馈与绩效沟通缺失的主要表现形式
 9. 活动，角色扮演、游戏体验及学习分享

模块二、绩效沟通：明确为什么要进行绩效沟通以及如何进行绩效沟通

1. 绩效沟通的意义，为什么说绩效管理的灵魂是绩效沟通
2. 绩效管理的四大环节中的绩效沟通要点
 - a. 如何确定你想要的，为指标设定目标值的五大注意事项？
 - b. 下属对目标值不认同如何沟通？
 - c. 如何为下属做好绩效辅导、检查和过程反馈；
 - d. 如何使您的检查更有效，发现问题的常用方法；
 - e. 在企业管理的各个阶段沟通的重点和沟通的目的、内容、方法与工具？
 - f. 为什么你布置的工作员工没有按时完成？
 - g. 考核中常见的问题及处理方法。
 - h. 考核之后应该做什么？
3. 绩效沟通典型内容：
 - a. 如何谈公司的目标以及该岗位的年度及月度工作目标；
 - b. 如何谈绩效考核的评分标准？应该什么时候谈？
 - c. 如何就工作进度和员工沟通？
 - d. 如何与员工沟通在绩效推进过程中的问题？
 - e. 如何给员工反馈他们在工作中的问题？
 - f. 如何与一个班的班员集体进行绩效面谈或者绩效会议。
 - g. 如何就绩效考核的内容与班员沟通和面谈
 - h. 如何将员工的考核结果反馈给员工？
 - i. 如何与员工谈员工的改进计划。
4. 成功及失败的绩效沟通案例解析

模块三、绩效沟通的步骤：明确进行绩效面谈的步骤

1. 做好准备（心态准备，目的和内容准备）
 2. 创造氛围
-

-
3. 分享经验
 4. 制定绩效发展的行动计划
 5. 提供资源，发现障碍
 6. 简要重述与确认

模块四、绩效反馈：掌握绩效反馈的要点及技巧

1. 为什么要做绩效面谈反馈
2. 绩效反馈中的不同角色定位
3. 绩效管理难在何处
4. 案例分析（绩效面谈之争）
5. 绩效反馈技巧之 BEST 法则及其应用；
6. 绩效反馈技巧之微笑法则及其应用；
7. 绩效反馈中的其它技巧
 - a) 首先，管理者应做好面谈计划，明确本次绩效面谈主要谈什么，通过面谈要达到什么样的目的，解决什么样的问题。
 - b) 其次，管理者应收集各种与绩效相关的信息资料
 - c) 在绩效面谈中，管理者代表组织行使绩效考核职责，面谈主要讨论绩效而非人格
 - d) 管理者在沟通中应考虑员工的实际需求和心理承受能力，设法“打动人心”，鼓舞员工士气。
 - e) 管理者在与下属进行绩效沟通时，要平等，不要有优越感。
 - f) 用心倾听，多问少讲，关注细节，用“心”沟通。
8. 快速提升绩效沟通技巧的绝招

