



钟虹添博士精品课程，《绩效管理再落地》——

《绩效辅导与绩效提升》



培训导师：钟虹添博士

HR 三支柱运营模式中国领先者

中国管理科学研究院研究员

一、培训收益

1. 正确理解绩效辅导；
2. 掌握绩效辅导的方法和技巧；
3. 正确理解绩效面谈；
4. 提升绩效结果有效反馈的能力；
5. 提升绩效改进与提升的能力；
6. 提升绩效计划沟通的能力；
7. 提升绩效面谈过程中特殊问题的处理能力。

二、培训对象

总经理、副总经理、各级部门经理/主管、HR 们；

三、培训导师

钟虹添博士；

四、培训时间

2天；

五、课程特色

1. 本课程比较多工具、方法和图表；
2. 互动式教学，每个工具和方法都安排演练，使学员深刻理解和掌握，在课程中与课程尾留有足够的时间让学员提问，由钟虹添博士现场解答，解决学员在绩效管理学习或实践中遇到的各种问题，满足不同学员因能力、经历差异的个性化需求
3. 案例分享、分组讨论、独立思考、角色扮演、情景模拟、游戏、故事启发、主要技能练习等。

六、课程大纲（课程内容根据企业的管理情况与学员的需求做调整）

第一单元：绩效面谈

一、准备绩效反馈面谈

1. 绩效结果反馈面谈的五大目的；
2. 面谈前的四项准备；
3. 如何制订绩效面谈计划表？
4. 面谈对象（下属）如何制订自我评估表？
5. 面谈对象（下属）的三项准备——发展计划、问题、工作安排；

二、面谈实施

1. 创造适宜的面谈气氛；
2. 好好谈——气氛控制技巧；
3. 如何让面谈对象放松心情？
4. 绩效结果正面反馈技巧；
5. 双向沟通的五项策略；
6. 与九大类员工的沟通技巧（绩效差员工、发火的员工、自我防卫强的员工、沉默内向的员工等）；
7. 共同制定下期工作目标；
8. 制定绩效考核面谈表，双方确认签字；
9. 结束面谈的三大技巧；

10. 面谈结果处理方法。

第二单元：绩效结果反馈技巧

一、 咨询案例；

二、 优良绩效结果反馈步骤

1. 确定绩效评估结果

2. 选定绩效反馈指标

3. 说明指标表现细节

4. 表现细节反映的素质

5. 素质带来的结果和影响

三、 优良绩效结果反馈可能存在的问题与对策分析

四、 咨询案例 3：该客户部门经理如何向业绩不良的员工反馈绩效结果？

五、 不良绩效结果反馈步骤

1. 选定绩效反馈指标

2. 指标反映的下属行为

3. 说明行为带来的后果

4. 探讨下一步的做法

5. 确定绩效评估结果

六 咨询案例

七、 不良业绩改善 4D 法则

1. Do-行动达成

2. Detect-因果解释

3. Design-对策选择

4. Depict-短板呈现

八、 不良绩效结果反馈可能存在的问题与对策分析

九、 绩效结果反馈 3 大要领

第三单元：绩效计划沟通技巧

一、 绩效计划沟通的主要内容

1. 目标沟通

2. 策略沟通

3. 计划沟通

二、 绩效目标沟通技巧

1. 如何处理下属提出目标值过高的异议

2. 如何处理下属提出权重设置不合理的异议

3. 如何处理下属提出评分标准不合理的异议

三、 绩效策略沟通技巧

四、 绩效实施计划沟通技巧

第四单元：绩效辅导

1. 诊断员工绩效问题的原因；

2. 四因素工具的应用；

3. 分析员工绩效的工具比较；

4. 绩效管理的四大活动领域；

5. 计划性的部属辅导五个步骤；

6. 十个重要的辅导技巧；

7. 教练技巧与教练能力；

8. 引导员工发展行动计划；

9. 辅导员工按公司要求完成各项工作；
10. 提供员工完成任务的资源；
11. 提高员工职业技能；
12. 解决员工在工作的障碍；
13. 为员工规划职业方向。

第五单元：绩效改进

1. 选取待改进的事项；
2. 制定绩效改进计划；
3. 绩效改进的四个要点；
4. 绩效改进第一步——确定绩效改进目标；
5. 绩效改进第二步——制定具体的行动方案；
6. 绩效改进第三步——明确资源方面的保障；
7. 绩效改进第四步——明确评估方法；
8. 绩效改进指导——分析指导需求、拟定与执行指导计划、评估指导成效；
9. 如何制定个人能力发展计划？
10. 绩效差员工的绩效改进重点。