

《绩效面谈与培育指导》

主讲: 闻方

【课程背景】

绩效面谈与评估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和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】

了解绩效管理流程和激励原理；
有效避免绩效管理中常见误区；
学习和掌握如何对下属的绩效结果做出科学评估；
掌握如何与下属就绩效考核结果进行沟通，达成共识；
掌握绩效辅导和激励的方法，提升员工工作水平；
正确利用考评结果，增强组织的竞争力。

【课程对象】

企业高级管理人员；人力资源总监、经理、主管、专员和员工关系管理人员；
企业生产经营部门负责人、部门经理、主管。

【课程时长】：1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、中层主管对绩效管理应有的认知

- 1、绩效考核的意义
- 2、绩效与人员管理
- 3、实施绩效管理的功能
- 4、传统考核与绩效管理之比较
- 5、绩效管理中人力资源部门与其他业务部门各自的职责分工和定位

二、如何进行绩效评估作业

- 1、绩效评估的程序步骤
- 2、执行绩效管理作业的内涵
- 3、考核中常见的人为偏差
 - A、近期效应
 - B、光环效应
 - C、趋中现象
 - D、宽松与严格
 - E、偏见

三、绩效管理的辅助制度

- 1、责任制度
- 2、资料制度
- 3、回馈制度

4、奖励制度

5、训练制度

四、绩效考核结果之应用

五、绩效面谈方法

1、自评法

2、考评法

3、评鉴时应注意事项

4、案例分析

六、绩效面谈话术与语言技巧（实例、讨论、演练）

1、绩效面谈的内容

A、回馈与肯定

B、改进与提升

C、沟通与激励

D、公平与客观

2、注意事项

A、如何避免员工对否定性评价的抵触情绪

B、避免评价结果过于笼统

C、极端用词与中性用词的使用

D、语言方式的选择技巧

3、员工问题行为之纠正步骤

4、员工问题行为纠正之注意事项

5、鼓励自我觉醒的工作辅导

.....

七、如何处理员工抱怨

1、面对部属抱怨应有的态度

2、抱怨处理的要点

3、指责与批评注意事项

八、员工培育辅导

1、绩效评估与员工教练（案例）

2、绩效辅导

3、工作教导的四了阶段

4、员工发展与激励（研讨）

九、案例研讨

1、唐僧的绩效管理之道

2、从《亮剑》谈企业绩效管理

（交流互动）