

3D 领导力：处理不良绩效精要

Leadership: Addressing Poor Performance

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、训前发送学员课前作业、翻转课堂教学与配套工具刻意练习、课后线上知识点测试、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑。

课程编号：LJ-NT-29（可根据企业实际情况定制化调整）

即使只有一位持续发生绩效问题的员工，也会花费领导者的时间，拖累生产力及整个团队的士气。这节课将探讨如何处理员工绩效问题。领导者将学习如何记录与观察员工绩效问题，并学习如何使用有效的人际互动方法，协助员工改善。领导者学习在与员工讨论绩效问题后，制定后续步骤，提供持续的反馈与支持，必要时，决定是否要实施正式的惩处（如制定绩效改善计划、进入观察期等）。

您是否遇到以下问题？

- 领导者不知该如何准备与员工讨论绩效问题？
- 领导者无法收集、整理出所需的绩效资料？
- 在讨论绩效问题时，领导者不会处理情绪问题？
- 员工不了解自己的绩效问题，也不清楚绩效不改善的后果？

课程目标

通过本课程，将帮助管理者：

- 以坚定、公平、一致的方式有效解决员工绩效不佳的问题。
- 减少绩效不佳对团队、生产力和获利能力的影响，避免“劣币逐良币”。
- 让绩效不佳的员工清楚知道自己要做什么才能改善，并了解未改善的后果。
- 鼓励员工对改善自己的工作绩效负起责任。

课程大纲

单元	内容概要
绩效不佳的挑战	<ul style="list-style-type: none">● 讲师定义何谓严重绩效问题。● 观看录像，叙述领导者错误处理某件情节重大的绩效问题，大家讨论哪里出错。讨论长期绩效不佳会对他人、生产力和组织的获利造成什么负面影响。
探询与善用资料	<ul style="list-style-type: none">● 了解行为事例 (STAR) 的反馈方式，以及三种辅导方法。● 讨论第一个方法“探询与善用资料”的好处，搜集方法以及记录绩效的重要性。● 了解一个实际案例，个案领导者必须搜集资料，为绩效讨论面谈准备。● 讨论行为事例用法，以便收集行为表现资料，学员练习写下自己员工待改善的行为事例/行动建议(STAR/AR)。
用互动精要解决问题	<ul style="list-style-type: none">● 认识及了解“互动精要”，讨论哪些基本原则和沟通守则，对讨论绩效不佳的辅导面谈 特别重要。

	<ul style="list-style-type: none"> ●讨论如何利用互动精要解决员工的情绪问题，把讨论带回到正轨。
应用技巧在行动上	<ul style="list-style-type: none"> ●观看录像中的领导者如何有效地与员工讨论绩效不佳的问题，各组讨论录像中基本原则以及辅导方法的运用情况。 ●分享将提供哪些反馈意见，并且在讨论结束后如何支持部属。
技巧练习	<ul style="list-style-type: none"> ●准备及投入技巧练习，并互给反馈。 ●如有需要，邀请人力资源经理说明组织政策及纪律行动相关程序。
总结及行动计划	<ul style="list-style-type: none"> ●讨论管理虚拟团队时，如何解决员工绩效不佳的问题。 ●学员讨论实际工作上解决员工绩效问题时所面临的挑战，并且找出哪些方法有助于克服这些挑战，完成行动计划。

培养能力：

辅导他人
获得认同
沟通引导

学员课程资料包：

- 《学员手册》
- 《工作提醒卡》
- 《刻意练习工具包》
- 《关键知识点测试包》

相关课程/服务：

课程：《辅导与发展他人精要》