

《绩效面谈实战指导手册》

培训讲师：杨明

【课程背景】

要想让绩效沟通顺利进行，必须进行几方面的准备，首先通过培训、宣传，让主管和员工们认识到绩效沟通的重要性和好处。同时，让人们学会绩效沟通的方法。然后从制度上建立系统的沟通制度，让员工尤其是主管有责任有义务进行沟通。这样，人员对沟通的态度也会发生显著变化，从原来的抵触到愿意沟通了。

【课程收益】

- 1、增进企业中高管对绩效考核工作的认知和绩效面谈实战操作技能；
- 2、提升分析问题、解决问题的能力。

【课程时间】 1-2 天，6 小时/天

【课程对象】 企业中高管

【授课方式】

1. 分组 PK：现场分组，并对每个小组的学习过程进行全程评估；
2. 讲授分析：由讲师进行理论与案例讲解以及如何运用于日常工作中
3. 案例讨论：将案例讨论融入到课程之中，模拟员工在职场的各种挑战的体验。
4. 情境演练：设置不同案例进行情境演练，团队进行研讨，讲师点评和指导。

【课程大纲】

注：1. 本课程标准版 1-2 天，可根据客户需求进行内容和课时定制。

2. “斜体字”为案例分析、现场讨论、现场练习。

3. 教具：投影仪、白板和白板笔、A4 的白纸（数量按分组情况准备）。

第一部分：绩效管理定义

1. 什么是绩效管理

1) 绩效管理定义与目标、

2) 绩效管理对企业而言的价值；对员工而言的价值

- 3) 绩效考核在绩效管理中的地位
- 4) 现场讨论：绩效考核考的的是什么？

2. 绩效面谈

- 1) 绩效面谈定义、流程、对象、目标
- 2) 绩效面谈的价值、解决什么问题
- 3) 绩效面谈何时做、怎么做、参与者
- 5) 现场讨论：你该怎么准备一场绩效面谈？

第二部分：绩效面谈四阶段模型

3、绩效面谈四阶段模型

- 1) 目标制定沟通、绩效实施沟通
- 2) 绩效反馈沟通、绩效改进沟通
- 3) 绩效沟通四阶段模型工作满意度指数量表

4、绩效面谈沟通技巧、话术

- 4) 绩效面谈沟通情绪剖析与应对
- 5) 情绪沟通面谈之倾听、主动反馈、延时评判

第三部分：绩效面谈沟通原则&技巧

5、绩效沟通原则之 SMART 原则

- 1) 直接具体原则 S
- 2) 互动原则 M
- 3) 基于工作原则 A

4) 分析原因原则 R

5) 相互信任原则 T

6、绩效沟通技巧

1) BEST 法则（描述行为-表达后果-征求意见-着眼未来）

2) 汉堡包原理（表扬-改进-表扬）

第四部分：绩效考核面谈实操

7、绩效考核

1) 绩效考核流程：前、中、后

2) 绩效考核面谈的意义

3) 绩效考核面谈谈的是绩效、沟通的是人心

4) 绩效考核面谈原则：对事不对人 着眼未来而不是指责过去 制定下一步行动计划

8、绩效考核面谈实操

1) 绩效考核面谈准备

2) 绩效考核面谈原则

3) 绩效考核面谈技巧

4) 如何与不同员工进行绩效考核面谈

9、绩效考核面谈实战案例分享、共创

1) 销售岗位——如何进行绩效考核面谈

2) 职能支持岗位——如何进行绩效考核面谈

3) 品牌市场运营岗位——如何进行绩效考核面谈

4) 高管岗位——如何进行绩效考核面谈