

# 绩效沟通技巧

## 概述

绩效沟通是绩效管理的最后一里，也是所谓落地的一环，然而总是在这个地方掉链了！主要的原因有：

- 经理错以为这是公司制度的一种形式，做完就好
- 不习惯与部下产生冲突，所以也只是蜻蜓点水地沟通就结束
- 在绩效考核的周期前，没有认真地做好绩效目标的沟通，所以在绩效沟通的时候，也不知如何评估
- 工作太忙，认为平常就已经在沟通了，所以定期的绩效沟通是没有必要

绩效管理的目的不仅是在帮员工的绩效打分数，更是一个发展及激励员工的机会，经理没有清楚的认识，而失去发展及激励员工的机会，实在可惜。因此，本次培训的目的是：

1. 让经理理解绩效管理不是人事部的工作，而是经理的责任及义务，更是员工的福利及权利
2. 让经理理解绩效管理的循环及步骤
3. 帮助经理设置及沟通绩效的目标，以开启绩效管理的循环
4. 帮助经理掌握在不同情境下的绩效沟通技巧

课程的特色在于以扎实的理论为基础，发展在不同状况下所需要的技巧。在整个课程的进行中，全程用学员自己的员工作为角色扮演的案例，讲师会亲自演示技巧给学员看，在学员角色表演的时候，提出改善的建议。

模块	学习活动介绍	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 绩效管理的介绍及目标设置	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：定义绩效管理循环及职责分工；环境的挑战和组织的策略后，依据不同员工的职责，进而制定员工的绩效目标。</li> <li>• 绩效管理的循环</li> <li>• 绩效管理中，直线领导的职责</li> <li>• 评估环境的挑战和组织的策略</li> <li>• 制定员工职责的重要性及优先级</li> <li>• 选择并决定工作的指标</li> <li>• 活动：制定员工绩效目标计划表</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 工具：目标计划表</li> </ul>
第二单元 激励原理 - 内在动机	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：懂得员工为什么会努力工作的动机</li> <li>• Daniel Pink 的演讲影片</li> <li>• 激励的时代及需求原理</li> <li>• 如何在绩效沟通的时候，激励员工</li> <li>• 活动：个人的成功经历</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第三单元 与员工沟通绩效目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：环境的挑战和组织的策略后，依据不同员工的职责，进而制定员工的绩效目标。</li> <li>• 沟通部属的绩效目标的“关键步骤” <ul style="list-style-type: none"> <li>- 开场白</li> <li>- 探讨目标及边界</li> <li>- 探讨行动计划</li> <li>- 明确达成目标所需的资源</li> <li>- 计划跟进会议的时间</li> </ul> </li> <li>• 活动：选择自己的员工，进行角色扮演</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 工具：目标计划表</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第四单元 困难的沟通处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：帮助学员掌握处理员工的挑战行为</li> <li>• 明确可能的员工挑战行为</li> <li>• 规划处理挑战行为的方式</li> <li>• 活动：处理挑战行为的角色扮演</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
<b>总课时长度</b>			<b>6 小时 30 分</b>