

## 课程名称：《基于组织绩效的沟通技能》

主讲：韩颖老师 6 课时

### 培训目的：

通过不同的体验方式，让管理者在绩效访谈中顺利的、有效的与员工达成沟通目的，既能处理好工作也能维护好关系，并能在组织内与同事达成更坚固的长期的团队合作关系，使组织业绩稳固发展。

### 培训收益：

1. 清晰绩效面谈对绩效管理的意义
2. 提升自我觉察意识与环境敏锐度
3. 练习绩效访谈的三明治法则
4. 掌握绩效反馈的 3F 沟通技巧
5. 理解管理教练发问工具理解层次贯通法

**培训对象：**企业中高管理者、HR 等管理人员

**培训人数：**30 人左右

## 课程大纲：

### **PART1 绩效管理的闭环模型**

1. 绩效管理的五步闭环模型
2. 绩效面谈的关键意义
  - 1) 员工动力的两个面向
  - 2) 聚焦绩效目标的重要环节

### **PART2 绩效面谈的内容梳理**

#### **1. 厘清绩效达成的显性目标（有形）**

- 1) 显性目标对企业的影响
- 2) 衡量显性目标中量的标准是什么？

#### **2. 厘清绩效达成的隐性目标（无形）**

- 1) 隐性目标对企业的影响
- 2) 隐性目标是客户满意与拓展的保证
- 3) 隐性目标中质的标准是什么？--语言/行为/客户反馈等

### **PART3 基于员工问题或建议的沟通技巧**

#### **1. 情境 1：管理者对员工进行绩效反馈**

- 1) 员工不喜欢绩效考核的原因
- 2) 绩效反馈的三明治谈话技巧
  - 认可与肯定
  - 具体且有价值的建议
  - 期待的目标与协议

## 2. 情境 2：针对员工近期出现的问题达成共识的沟通

### 1) 3F 倾听技巧

- 听事实/听情绪/听意图（需求或目标）
- 提取对方的正向意图

### 2) 3F 沟通表达

- 表达流程- 说你说我说我们
- 表达逻辑- 你的我的我们的

## 3. 基于意图/目的的发问技巧

### 1) 以觉察为目的的发问

### 2) 以赋能为目的的发问

### 3) 以辅导为目的的发问

## PART4 个人行动计划

1. 通过培训我学到了什么？

2. 我可以做出哪些方面的改变？