

绩效辅导与反馈课程大纲

【课程背景】

在您的企业绩效管理工作，是否存在如下问题：

1. 员工不理解企业推行绩效管理项目的意义，认为绩效管理只是扣工资。
2. 管理者没有危机意识，企业推行绩效管理困难重重，不知道如何推广。
3. 管理者没有与属下员工进行沟通的意愿与技巧，无法通过有效沟通来激励员工。
4. 如何强化管理意识，厘清职责，管理者在绩效管理辅导与反馈中承应该承担的责任？
5. 管理者在做绩效面谈时，干的好的员工该如何谈，干的不好的员工又该如何谈？
6. 对于工作不达标准的员工，管理者如何有针对性的实施绩效辅导？

【培训收益】

1. 让学员学习绩效管理理论知识，明确企业推行绩效管理的意义和价值。
2. 学员掌握绩效沟通与辅导的技巧，学会如何与不同表现的员工进行有效沟通。
3. 让学员掌握有效沟通的理论，从心理学的角度来看待人与人的沟通问题，并采取不同的对策。◆

【培训对象】 部门总监、经理、主管、职员、HR人员

【培训课时】 1天（6小时）

【培训方式】

讲解分析、问题解决、模拟实战、现场练习、案例研讨、互动游戏等

【培训大纲】

第一章：绩效管理理论认知

- 1、绩效管理的定义
- 2、绩效考核的三种类型

- 3、绩效管理的常见误区
- 4、绩效变革中的角色定位（高层、中层、HR）
- 5、绩效管理的PDCA循环法
- 6、绩效管理的意义和价值（企业、员工）

案例分享：

- 1、猫和老鼠的故事
- 2、华为公司的绩效全景图

第二章：绩效辅导与反馈技巧

前言：管理者为什么不重视绩效反馈？

案例分享：某国有企业的绩效辅导与反馈的现状

- 1、绩效监控的内涵：培育员工
- 2、绩效运行中的角色分工与具体任务
- 3、绩效辅导的时机与方式

案例分享：管理者如何辅导能力低、意愿低的员工？

- 4、工作教导四阶段法的运用
- 5、绩效诊断与反馈
- 6、管理者的绩效沟通职责
- 7、绩效面谈程序之三部曲法
- 8、针对不同类型员工的绩效面谈技巧修炼
- 9、有效绩效反馈之“三明治”法则
- 10、绩效监控四要点
- 11、绩效面谈九步法的实操技巧

案例分享：

- 1、有效倾听的技巧测试
- 2、如何向表现差的员工实施绩效反馈

第三章：绩效沟通的意义与实战技巧

1、职场沟通的最大障碍

- 1) 员工的性格特质
- 2) 同理心与同频道
- 3) 原认知的问题
- 4) 管理者的责任心问题

2、向下沟通技巧

- 1) 向下沟通常见的问题
- 2) 向下沟通的技巧
 - 制定沟通计划（重大变革或危机事件）
 - 去繁从简，减轻沟通任务（例外原则、排队原则、关键时间原则）
 - 授权的加盟
 - 言简意赅，提倡简约的沟通（领导必备的“3点归纳”能力）
 - 减少抵触、怨恨的沟通五法则

3) 具体场景应用

- 如何表扬绩效优的员工
- 如何批评绩效差的员工
- 如何有效布置工作任务

课堂演练：

1.向下属布置工作任务（杜拉拉升职记）

2.如何表扬激励绩效优良的员工