

# 绩效管理 with 职场礼仪课程大纲

## 【课程背景】

在您的企业绩效管理工作中，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. 绩效管理成为了监督和惩罚的工具，成了由上而下传递压力的事情，于是员工反感甚至抵触。
3. 如何强化管理意识，厘清职责，管理者在绩效管理中承担起应该承担的责任？
4. 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？
5. 员工在职场社交中的礼仪不规范，不懂得以礼待人，总是让客户或同事感到“不爽”。

## 【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. 学习与掌握岗位 KPI 设计的思路与方法，并实操演练。
3. 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。
4. 学员掌握职场社交礼仪的理论技巧与实操运用。◆

**【培训对象】** 部门总监、经理、主管、职员、HR 人员

**【培训课时】** 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、绩效管理的新观念
- 4、绩效变革中的角色定位（高层、中层、H R）
- 5、绩效管理与绩效考核的区别
- 6、绩效管理的PDCA循环法
- 7、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 绩效考核指标设计技巧

### 一、绩效指标的两种主要类别

1. KPI 类指标设计
  - KPI 定量指标量化设计方法（五个角度设计）
  - 好的 KPI 应有的几个特点
2. 结果类指标与过程类指标的识别与使用

### 二、绩效指标体系设计方法

1. 绩效指标设计的主要方法及要领
  - 如何使用战略地图分析法
  - 如何从职责中提炼绩效指标？
2. KPI 体系设计思路与原则
3. KPI 指标体系设计步骤

#### 4.KPI 的设计公式及运作技巧

#### 案例分享：如何从企业战略目标分解 KPI

### 第三章：绩效辅导与沟通技巧

- 1、绩效监控的内涵
- 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
- 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、绩效面谈技巧修炼
- 9、有效绩反馈之“三明治”法则
- 10、绩效监控四要点

#### 案例分享：

#### 1、如何向表现差的员工实施绩效反馈

### 第四章：职场社交礼仪修炼

#### 一、语言沟通

- 1、礼貌用语不离身
- 2、职场用语软垫式
- 3、基本原则多赞美
- 4、莫以自我为中心

## **二、电话礼仪**

- 1、接电话
- 2、代接电话
- 3、拨打电话
- 4、挂断电话

## **三、见面礼仪**

- 1、问候
- 2、介绍
- 3、握手
- 4、名片

## **四、位置礼仪**

- 1、同行礼仪
- 2、电梯、楼梯礼仪
- 3、乘车礼仪
- 4、商务洽谈座次
- 5、商务合影位置

## **五、餐宴礼仪**

- 1、桌次排列
- 2、座次排列
- 3、宴请礼仪
- 4、赴宴礼仪
- 5、用餐礼仪