

# 绩效沟通的黄金法则

## ——构建高效沟通桥梁，提升团队绩效

主讲：徐国静老师

### 【课程背景】

在日常工作与管理中，不乏因员工对绩效目标认识不清，常导致工作方向不明，效率低下。同时，上下级沟通不畅也成为制约企业发展的瓶颈，信息传递延迟或失真，问题难以及时解决。此外，绩效评估标准的模糊和主观偏见更挫伤了员工积极性，影响团队凝聚力和整体绩效。

其根源主要在于：企业绩效管理机制的不健全。一方面，管理者对于绩效管理的理念、方法和工具了解不够深入，导致执行过程中存在偏差；另一方面，企业内部缺乏开放、透明的沟通氛围，员工不敢或不愿表达真实想法，使得绩效管理难以发挥应有的作用。此外忽视员工的个体差异，也是导致绩效管理效果不佳的重要原因。

那么，我们该如何确保员工对绩效目标有清晰的认识，从而提升工作效率呢？如何建立有效的沟通机制，使上下级之间信息传递顺畅，问题得到及时解决？又怎样实现绩效评估的公正客观，真正激发员工的积极性，增强团队凝聚力？

为此，本次课程将理论与实战结合，深入讲解员工绩效设定与有效沟通的技巧。通过直观生动的案例，展示如何设定科学合理的绩效目标，如何运用沟通技巧促进上下级顺畅交流，以及如何实现绩效评估的公正公平。

### 【课程收益】

- ✓ 帮助学员掌握绩效管理方法，提升工作效率。
- ✓ 指导学员建立有效沟通机制，解决工作难题。
- ✓ 确保绩效评估公正公平，增强团队凝聚力。

### 【课程特色】

**重实用**：密切结合企业的痛点，深入问题，剖析根源，注重成果与落地。

**贴实际**：问题阐述深刻明确，语言通俗易懂，不但有方法，同时也注重学员启发与梳理。

**注氛围**：能够结合实际案例进行教学，强动手实践与练习，具有一定的课堂调动能力和教学把控能力。

**【课程对象】** 董事长、总裁、总经理、部门经理、人力资源部等人员

**【课程时间】** 2天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 一、为什么要做绩效沟通

互动引入：绩效沟通常见的情形有哪些？

##### 1、绩效管理到底在管什么（承接的部门目标实现）

美国网球教练添·高威（如何让员工将目标聚焦在绩效目标上）

##### 2、部门目标如何达成（与每一位员工的关系）

#### 二、绩效沟通的意义是什么

##### 1、从组织层面

##### 2、从个人层面

#### 三、如何做有效的绩效沟通

##### 1、围绕“五”个点

1) 目标第一：明确目标形成共识

2) 计划第二：明确资源分清轻重

- 3) 监督第三：监测行为掌握进度
- 4) 指导第四：指导解惑精神支持
- 5) 评估第五：定期复查改进工作

## 2、绩效制定沟通

- 1) 用好 PBC 承诺书签定与跟踪
  - 什么是 PBC？
  - PBC 绩效管理指标体系及主要内容
  - PBC [绩效管理](#)全流程
- 2) 沟通技巧
  - 沟通时间
  - 沟通方式
  - 沟通内容

## 3、绩效实施沟通

- 1) 相关资料收集
  - 关键数据：对标 PBC 承诺书描述具体表现
  - 关键事件记录
  - 其他人评价
- 2) 沟通技巧
  - 沟通时间
  - 沟通方式
  - 沟通内容
- 3) 给出反馈与辅导
- 4) 记录辅导的结果

## 3、绩效面谈沟通

- 1) 面谈的意义
- 2) 沟通前
  - 沟通重点（就事论事、着重未来、奖优改劣、双方共识、共同规划、协议未来）
  - 沟通前提（良好的控制、准确记载、公正评价、结果运用）
  - 下属准备（写总结：回顾绩效标准、对应绩效标准描述绩效表现、自我评价，改进计划（找短板/怎么改/期望））
  - 上级准备（围绕 PBC 承诺人的状况回顾绩效标准和期望、岗位职责、工作计划、收集相关资料、准备面谈提纲、时间/地点）

工具表单：个人工作总结模版

- 3) 沟通中（即步骤）

[互动：面谈时双方关注和期望的分别是……](#)

- 一次绩效面谈至少应达到
  - ✓ 准确表达了你的评估
  - ✓ 充分聆听了下属的陈述
  - ✓ 双方探讨了绩效改进计划
- 陈述面谈目的
- 面谈技巧：
  - ✓ 谈话技巧（态度要真诚，语气要委婉，评价要客观，结果要确认）
  - ✓ 提问技巧（开放式提问，鼓励员工发表意见，仔细倾听员工的回答）
- 下属自我评估

[导入：两名员工因同一件事情推开了总经理的门](#)

分析：两名员工同样的事情，为什么表现出来的状态不一样？管理者如何应对？

✓ 迅速 4 种识别员工的行为处事及沟通风格（西游记 4 人）

工具：手机在线测试行为风格

✓ 下属自我评估

■ 准确告知绩效结果

✓ 从看法相同或相近之开始

✓ 商讨下属不同意的地方（注意：是沟通不是说服同意和认同）

✓ 注意事项（避免：拐弯抹角，绕来绕去；过多解释和说明以及坐姿/手势/视线）

■ 商讨绩效改进与提升计划

✓ 注重平时的绩效辅导

✓ 多给正面反馈

✓ 采用“夹心面包”式反馈（先认可，再指出不足，然后表达期望和信任）

工具表单：绩效面谈改进表/行动计划 FEBC 模版

互动：这样的 5 类人该如何面谈（西游记 4 人）

■ 这类员工如何面谈？

✓ 第 1 类：借刀杀人（业绩好、脾气大、人脉差的员工如何谈？）

✓ 第 2 类：声东击西（业绩一般、脾气好、人脉好的员工如何谈？）

✓ 第 3 类：抛砖引玉（自以为是，主观认为评价好，实际绩效一般的员工如何谈？）

✓ 第 4 类：欲擒故纵（做多错多，不做不错，少做少错，这三种情况如何谈？）

✓ 第 5 类：关门捉贼（业绩好，但喜欢在团队中搞破坏的员工怎么谈？）

✓ 第 6 类：指桑骂槐（小错不断，大错不犯，绩效稳定的员工怎么谈？）

✓ 第 7 类：釜底抽薪（资历老，业绩无进步的员工如何谈？）

4) 沟通后

■ 对个人：持续跟进与关注

■ 对公司：及时反馈与关注

5) 绩效辅导面谈的七大原则

#### 四、课后作业

1、完成某一岗位 2024 年度绩效面试

2、完成本岗位 2025 年的 PBC