



# 績效面談



# 績效管理



1



績效面談概述

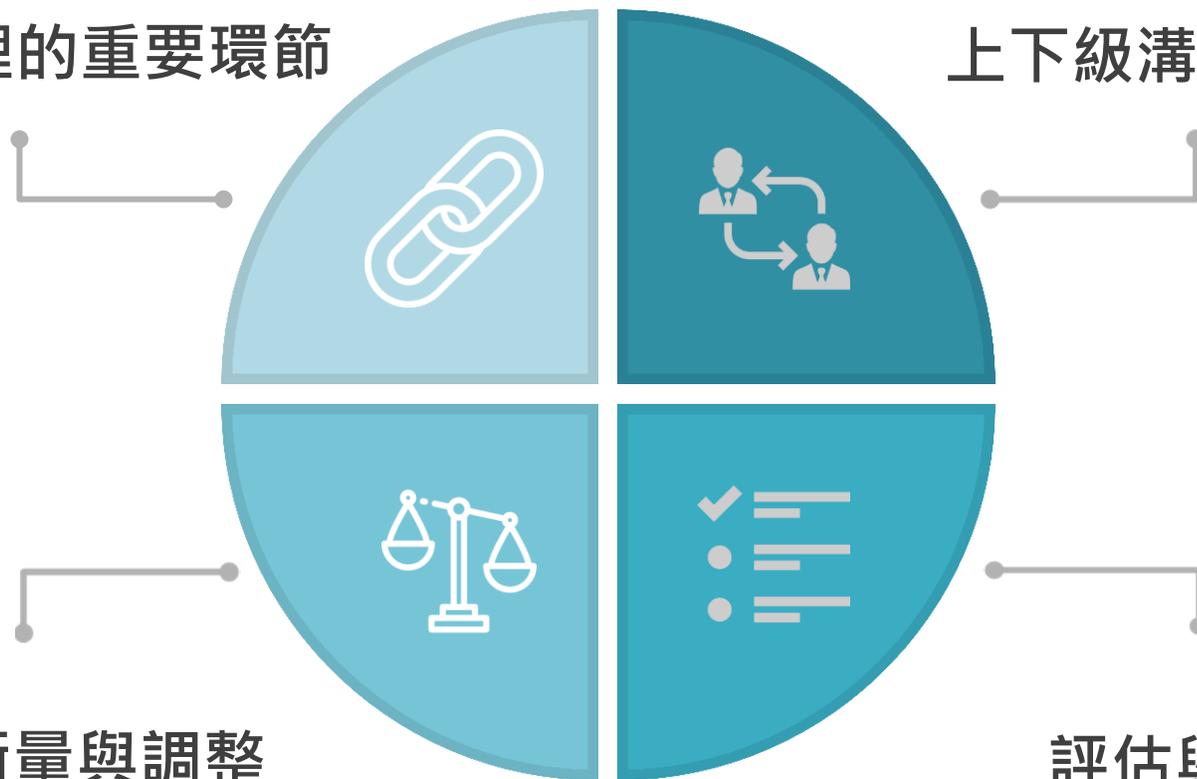
■  
績效面談分類

## 績效面談概述



绩效管理的重要環節

上下級溝通管道



工作衡量與調整

評估與考核

# 績效面談分類



績效計畫  
面談



績效指導  
面談



績效考評  
總結面談



## 績效面談分類



### 績效計畫面談

時間點：**工作前**

重點任務：

1. 設定目標
2. 掌握工作內容
3. 執行措施、步驟與方法

要領：

1. 給予當壓力，激發潛力
2. 鼓勵為主

### 績效指導面談

時間點：**工作中**

重點任務：

1. 思想
2. 行為
3. 效能

要領：

1. 及時進行
2. 對事不對人
3. 充足的資料準備

### 績效考評總結面談

時間點：**工作後**

重點任務：

1. 工作回顧與檢討
2. 表現總結與評估

要領：

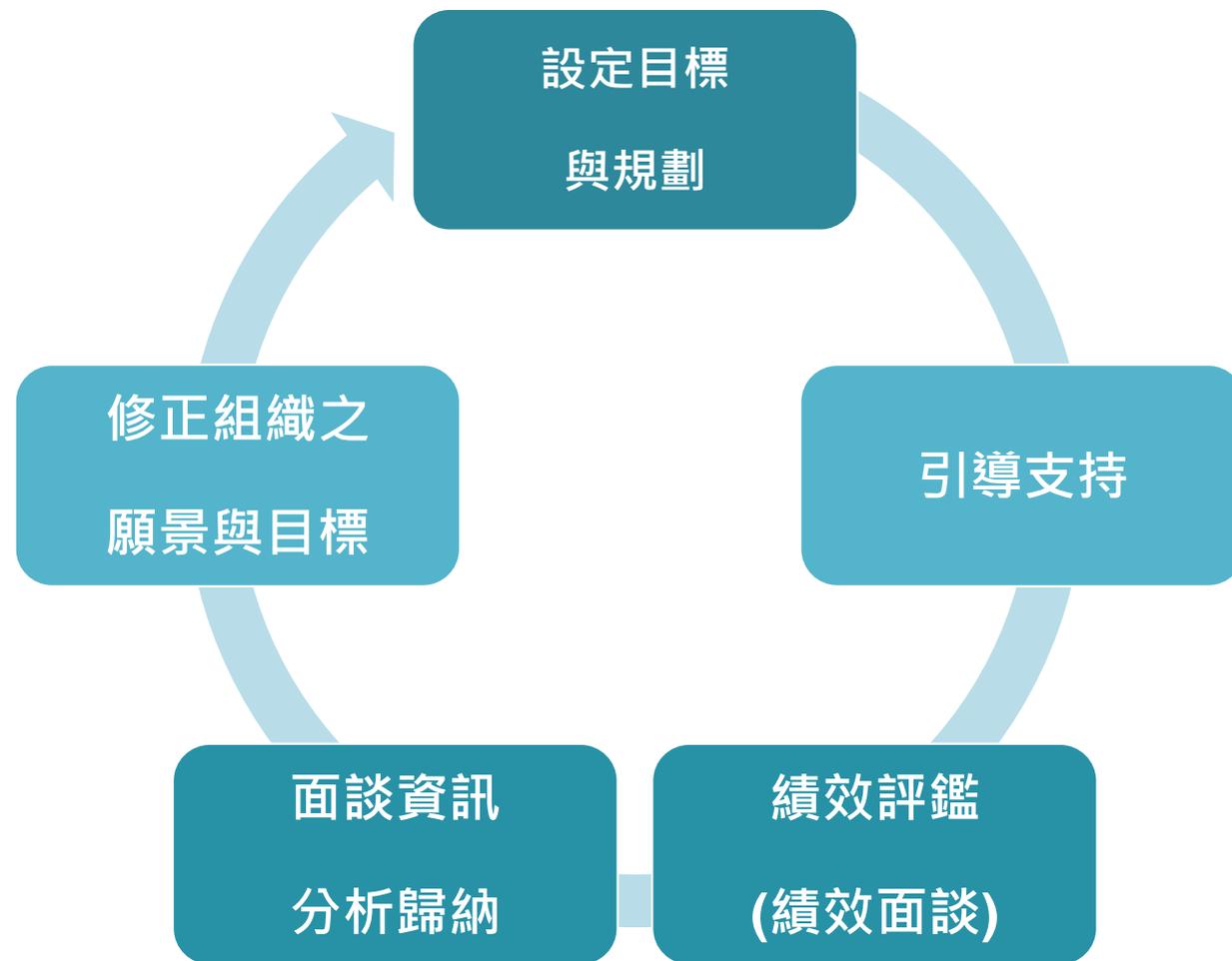
1. 反饋與調整
2. 提供獎懲

2



# 績效面談實益

## 績效管理循環



## 績效面談實益



## 績效面談之特質

### 績效面談實益



有計畫持續性長期之活動



雙向互動資訊分享之過程



達成績效不可或缺之環節

## 績效面談對個人之實益

### 績效面談實益



## 績效面談對組織之實益

### 績效面談實益

建立組織核心  
績效願景與績  
效目標

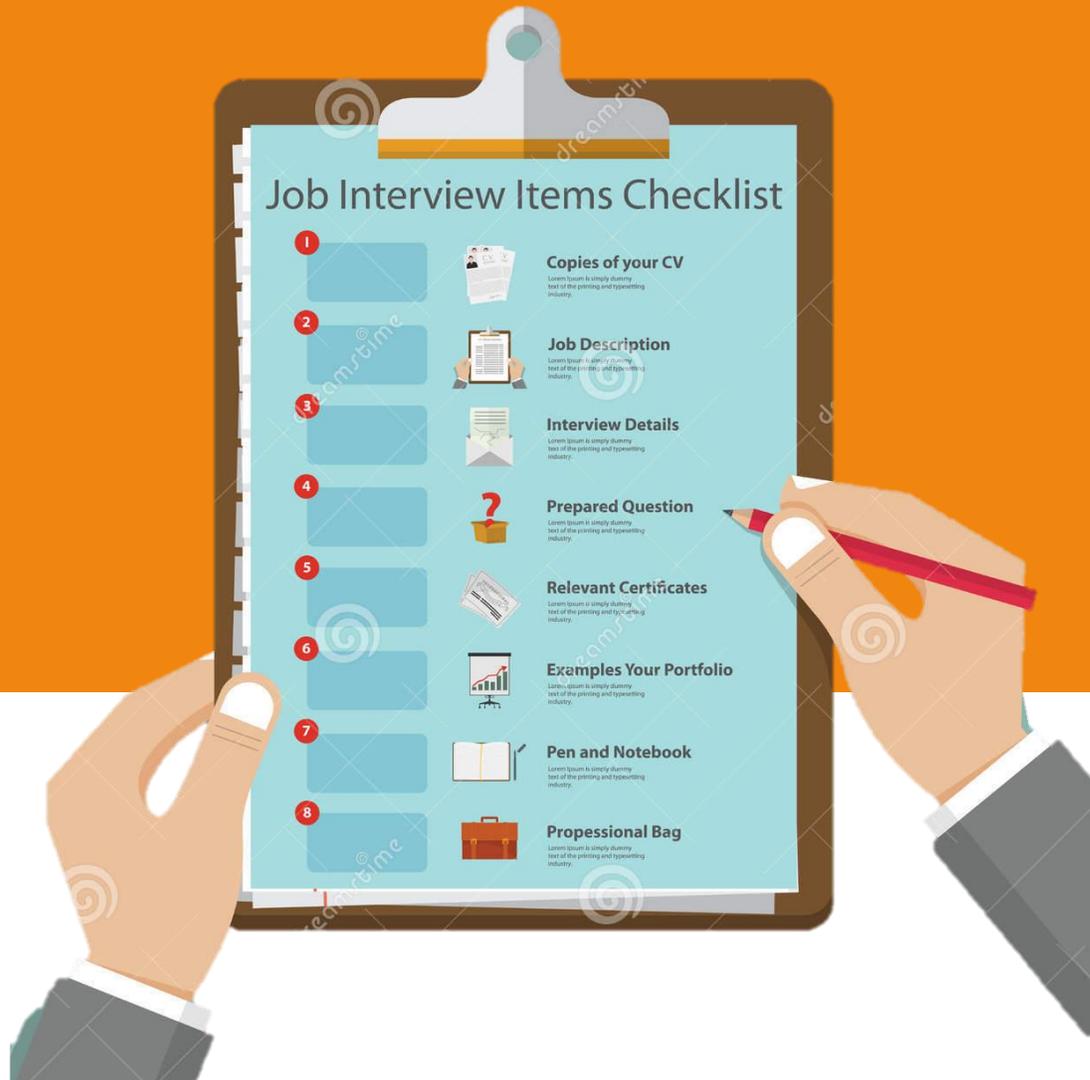
檢視及確認現  
行工作之必要  
性及替代性



確認組織目前  
服務內容項目  
及優先順序



3



績效面談準備

績效面談實施

## 績效面談準備



掌握部屬  
工作內容  
相關事項



整理部屬的  
功德簿



培養面談前  
的氣氛



規劃面談的  
內容

做好面談佈局，讓面談不再難談



# 掌握部屬工作內容相關的事項

## 績效面談準備



部屬的個人資料與歷史檔案

工作職位說明與職位規範

部屬的工作計畫與單位目標間關聯

績效評估相關的評估標準

績效管理相關管理規章



## 培養面談前的氣氛

績效面談準備



非正式溝通



事先協調面談時間地點



提醒應事先準備的事項



---

## 績效面談準備

---

# 規劃面談的內容

- **各階段的時間分配**：安排面談的順序 - 暖場、從好的地方談起、討論改進事項、整合個人與組織目標、討論未來發展、激勵士氣並取得承諾...
- **預擬員工可能會提到的問題**
- **預期部屬可能的情緒反應**



## 績效面談實施



### 事先通知員工

- 事先通知員工
- 內容包括：時間、目的地、地點、員工配合提交的資料



### 營造良好的面談氛圍

- 選擇不受干擾的環境
- 雙方座位的安排



### 開場白

- 準確說明面談的目的

## 績效面談實施



### 告知上一週期的考核結果

- 肯定員工的優點
- 指出員工的不足



### 請下屬自述原因，主管說取意見

- 鼓勵員工多說多談，避免對立和衝突的原則
- 放眼於未來而非過去，集中在績效方面而非其它特徵的原則



### 制定績效改進計劃

## 績效面談實施



結束面談



整理面談紀錄，向上級主管報告

4

績效面談技巧

績效面談操作



有一天

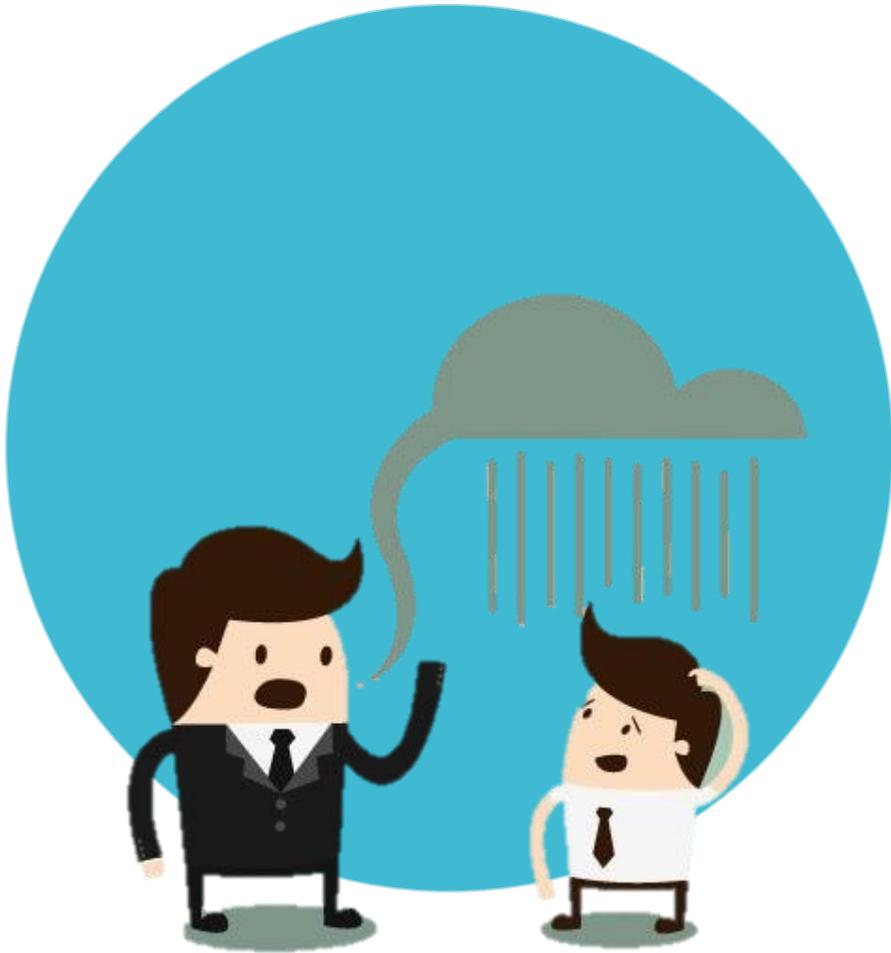
主管A收到人事室通知，

須對組內員工進行年中考評，

於是主管A打電話叫員工A進來辦公室……



# 問題在哪裡？



- 毫無準備就把當事人抓過來談話。
- 整個面談都只聽見主管一個人的聲音，沒有耐心去聆聽對方的答辯。
- 對當事人的說詞予以嚴詞駁斥，妄下推斷。
- 想越俎代庖，替當事人解決問題。
- 為當事人片面決定一套解決的辦法。

# 面談技巧

- 定義績效標準
- 多方考核
- 正向的對話氣氛
- 具體、優缺點並重
- 彈性的考核項目
- 以積極方式結束面談



5

結語





1

績效管理除了管理者與員工之間就目標與如何實現目標上達成共識的基礎外，更須佐以人性化的溝通協調。



2

針對職務執行優缺點進行調整，一能提升其工作的滿足感與勝任感發揮潛能，二能瞭解自己的工作不足之處並加以修正。



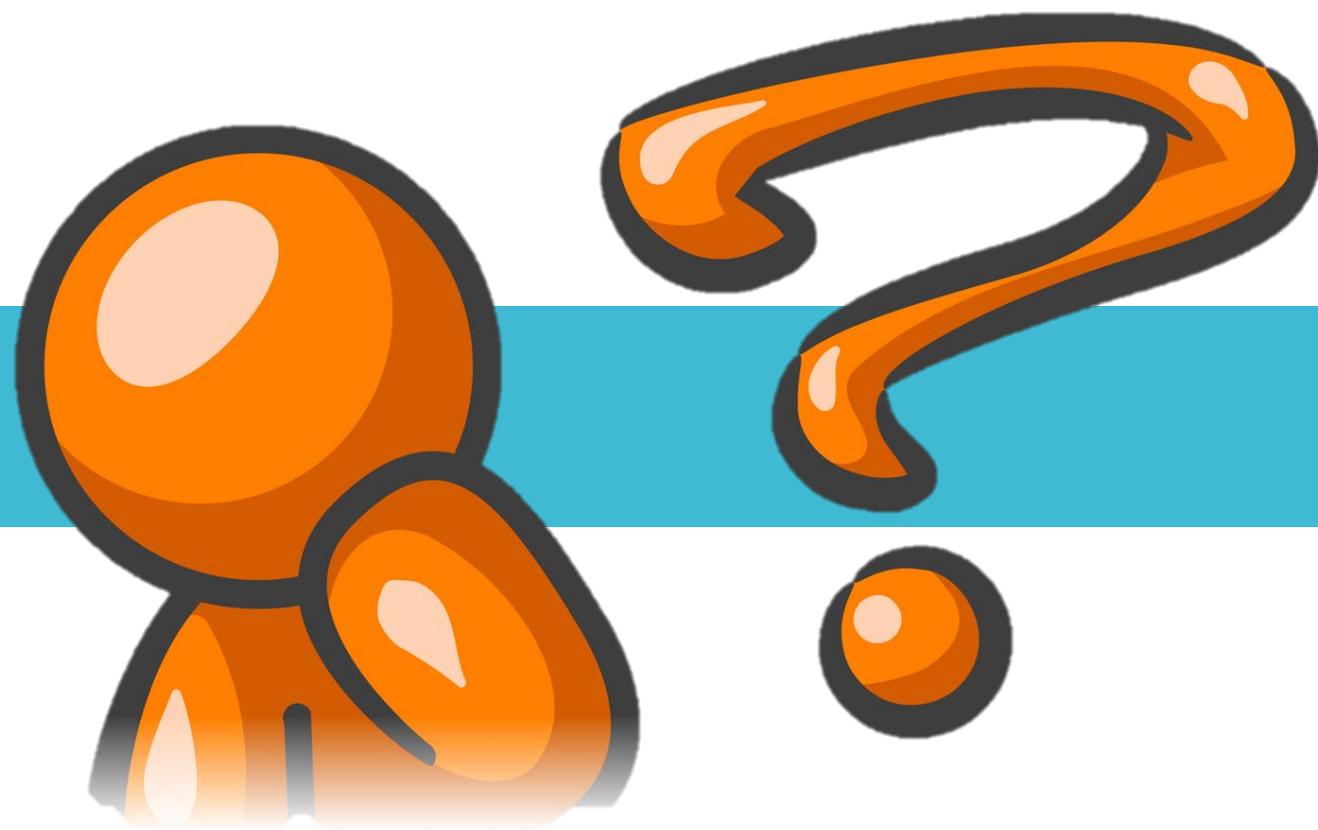
# 3

藉由面談激發員工的工作熱情和提高員工的能力和素質，以達到改善單位績效的效果。

**THANK YOU**

謝謝您





Q & A