

主 題		【領導管理研究所】-8 績效管理			
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	1 建立策略導向的績效管理制度 學習 KPI 設計、前後指標拆解與績效評分制度，讓績效與公司目標有效連動。				
	2 學會數據分析與績效追蹤技巧 建立報表、CRM 與績效追蹤工具，掌握數據管理與績效分析能力。				
	3 強化業務流程與工作改善能力 透過流程盤點、顧客旅程分析與 SOP 建立，提升工作效率與服務品質。				
	4 提升績效會議與問題解決技巧 學習數據導向會議、問題分析工具與對策制定方法，讓會議真正產生成果。				
	5 建立高績效團隊激勵機制 透過目標管理、績效排行榜與主管帶動技巧，打造高士氣與高執行力團隊。				
	6 打造持續成長的績效循環系統 建立 SMART 目標、績效追蹤與持續改善流程，讓團隊績效穩定成長。				
課程目標/效益	1 建立數據化績效管理思維 學習 KPI 與企業策略連動方式，建立「可量化、可追蹤、可改善」的績效管理模式。				
	2 提升流程分析與工作改善能力 透過流程盤點、瓶頸分析與改善工具應用，提升工作效率與整體績效成果。				
	3 強化績效檢核與問題解決能力 學習績效會議設計、問題分析與改善對策制定，提升主管帶領團隊解決問題能力。				
	4 建立高績效團隊運作機制 透過目標拆解、績效排行榜與激勵制度設計，提升團隊士氣與執行力。				
	5 打造持續改善與成長循環文化 建立 SMART 目標設定、績效追蹤與持續改善機制，讓績效成長成為組織文化。				
課程大綱					
課程單元	時間	課程內容		教學方式	
一、績效指標設計與追蹤機制	1.5H	(讓績效「可量化、可追蹤、可對齊」) 1. KPI 與公司策略連動設計 2. 前指標與後指標拆解 (Leading vs Lagging) 3. 關鍵指標設定 (拜訪量／轉換率／客單價) 4. 指標權重與評分制度設計 5. 數據蒐集與追蹤工具建立 (報表／CRM)		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋	

		6. 週月績效檢視與回饋機制	
二、業務流程 分析與工作改善	1.5H	「標準化＋可優化」 1. 流程全貌盤點 2. 關鍵流程瓶頸與流失點分析 3. 客戶旅程(Customer Journey)優化 4. 高績效行為複製 5. SOP 流程與標準化建立 6. 改善工具應用（PDCA、流程圖、5Why）	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、績效檢核 會議與問題解決	1.5H	（會議不只是報告，而是「驅動改善」） 1. 週會／月會績效會議設計 2. 數據導向會議技巧 3. 問題分類（人／流程／策略／資源） 4. 問題分析工具（魚骨圖、5Why） 5. 對策制定與責任分工 6. 追蹤與閉環管理機制	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
四、績效提升 與持續成長機制	1.5H	（打造可複製的績效系統） 1. SMART 目標設定實務應用 2. 業績預估與目標拆解方法 3. 客戶經營與業績成長策略 4. 績效排行榜與激勵制度設計 5. 團隊溝通與主管帶動機制 6. 持續改善與績效成長循環	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。		