1.绩效管理是管理者为确保员工的工作活动和产出能够为组织的目标做出贡献而经历的一个过程。

2.员工的评估结果要有效保密，不需要向员工反馈。

3.有效的绩效评估工作，要让员工正确认识自己，知道自己表现得怎么样，而且能影响他们未来的努力程度和工作方向，有效提高个人业绩

4.绩效评估应该与企业的战略目标相结合。

5.为了让员工进步，绩效面谈主要针对员工工作的不足提出有效建议。

6.绩效评价的结果影响员工的晋升，薪酬等，与员工利益息息相关，所以员工在绩效打分时要分分必争。

7.确定关键绩效指标有一个重要的SMART原则。SMART是5个英文单词首字母的缩写:S代表具体(Specific)，指绩效考核要切中特定的工作指标，不能笼统;M代表可度量(Measurable)，指绩效指标是数量化或者行为化的，验证这些绩效指标的数据或者信息是可以获得的;A代表可实现(Attainable)，指绩效指标在付出努力的情况下可以实现，避免设立过高或过低的目标;R代表现实性Realistic)，指绩效指标是实实在在的，可以证明和观察;T代表有时限(Timebound)，注重完成绩效指标的特定期限。

8.绩效面谈是现代绩效管理工作中非常重要的环节。通过绩效面谈实现上级主管和下属之间对于工作情况的沟通和确认.找出工作中的优势及不足，并制定相应的改进方案。

9.KPI考核蕴含的是一种绩效管理思想，而非一种绩效算分工具，同时，KPI考核的成功实施也需要完善的信息管理系统作为支撑。

10.一次成功的绩效面谈是互动式的面谈，在面谈过程中双方应进行有效的互动沟通。主管应避免填鸭式的说服，即使对下属工作有不满意的地方，仍需要耐心倾听下属内心的真正想法。如果下属是一个非常善于表达的人，就尽量允许他把问题充分暴露出来。如果下属不爱说话，就给他勇气，多一些鼓励，同时尽量用一些具体的问题来引导下属多发表看法。

11.绩效面谈的环境非常重要，因为环境会影响一个人的心情，在面谈中让下属保持轻松的心情非常重要。选择面谈的环境一般要注意几点:第一，噪音一定要小，尽量不要受外界环境的干扰，面谈双方一定要将手机关闭:第二，最好不要在办公室里面谈，以免受其他人员干扰，打断正常的面谈:第三，面谈时最好不要有第三者在场。

12.绩效评估的终极目的是对员工进行评价与控制。

13.评价中心（Assessment Center,简称AC）是现代人事测评理论最近30多年来的主要发展领域之一，在人才评价、个人发展指导、人员培训等人力资源管理领域得到更为广泛的实际应用。评价中心是一种包含多种测评方法和技术的综合测评系统。

14.绩效评估工作的最后一个工作步骤是绩效面谈。

15.即便是业绩很差的员工也要以积极的方式结束面谈。

16.绩效是工作任务的完成，是结果或是产出，工作成绩的记录。所以说对员工业绩评价就是要想办法对结果进行量化评价，不能量化的结果就不能评价。

17.信任是沟通的基础，绩效面谈实际上是上下级之间就绩效达成情况的一次沟通，所以，同样需要在面谈双方之间营造信任的氛围。

18.绩效评估关注的是过去。

19.在运用关键事件法的时候，主管人员将每一位下属员工在工作活动中所表现出来的非同寻常的好行为或非同寻常的不良行为（或事故）记录下来。这些“关键事件”就构成了绩效考核的基本资料。但是这样给主管人员增加了过多的事务工作，所以很少能有效采纳。

20.销售额增长率指标定义:计划期内，分别按订货口径计算和按销售回款口径计算的销售额增长率

21.关键事件法（critical incident method）简单来说，这种技术要求评估者为每个被评价员工保存代表其有效表现或非效率行为事件日志。

22.绩效评估的结果要为员工招聘，薪酬调整，培训等各项人力资源管理工作提供依据。

23.关键业绩指标KPI即Key Performance Indication.

24.目标管理法的终极目标是每一项工作都必须为达到总目标而展开。

25.绩效面谈的环境非常重要，因为面谈是非常正式的工作，所以最好在办公室里面谈，即使会受其他人员干扰，打断正常的面谈。

26.KPI来自于部门经理根据实际工作情况的如实上报而不是来自于对公司战略目标的分解。

27.绩效评估工作容易陷入“数字陷井”，劳民伤财，考核沦为填表游戏。

28.一次成功的绩效面谈是互动式的面谈，在面谈过程中双方应进行有效的互动沟通。如果下属是一个非常善于表达的人，还是要适当控制下属表达的内容与时间。

29.确定KPI核心指标通常要层层分解，不只是人力资源部门的工作。

30.面谈不只是告知过去的结果，因此没有绩效改进计划的面谈等于虎头蛇尾，没有改进计划，也就没有了结果跟进，对于绩效的改善也就无从谈起，到下一个绩效面谈时往往会会发现问题依旧。

31.为了控制面谈的有效性，面对非常健谈的员工，要经常打断下属的谈话。

32.绩效面谈的环境非常重要，面对绩效不理想的员工，面谈时最好要有第三者在场，以免发生争端。

33.评估工作结束时，应该征求员工的意见，但没有必要让他阅读鉴定 。

34.绩效面谈是上级反馈绩效情况给下级，因此树立上级的权威很重要。

35.对员工进行绩效评估就是对员工工作的结果进行评价。

36.销售费用率降低率 指标定义:计划期销售费用支出占销售收入比率的降低率

设立目的:反映销售费用投入产生销售收入的效果，促使营销系统更有效地分配和使用销售费用

37.与员工的评估面谈通常是先批评缺点，再表扬优点。

38.准确界定绩效是绩效评估的前提。

39.两个因素造就了关键事件技术的成功。首先，在评估期间主管必须花足够多时间来观察每个下属。足够多的事件要被观察到这一点是必要的。其次，期望主管必须记住所有被观察事件。因此，主管必须要愿意花时间记录可以在日志中看到的每个员工的事件。否则，许多事件可能被遗忘。

40.如果部属在评估面谈时情绪激动，你要尽快结束谈话，让他恢复平静 。