

<<绩效管理手册>>

图书基本信息

书名：<<绩效管理手册>>

13位ISBN编号：9787115289971

10位ISBN编号：7115289972

出版时间：2012-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：孙宗虎，西楠 著

页数：421

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<绩效管理工作手册>>

内容概要

《绩效管理工作手册》针对绩效考核体系设计与实施，详细介绍了绩效管理目标与事项、绩效考核体系设计、绩效考核指标设计、岗位考核标准设计、绩效考核实施设计、绩效考核结果评定、绩效考核问题处理、绩效考核结果应用、定性与定量考核实施、销售人员绩效考核、生产人员绩效考核、技术研发设计人员绩效考核、绩效考核制度设计、绩效考核示范文案等方面的内容，并提供了大量的绩效管理制度范例、绩效方案范本和绩效管理文书示范。

《绩效管理工作手册》集知识、技能、范例、工具于一体，适合企业管理人员、人力资源管理人员、绩效管理人员、企业培训师、咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

<<绩效管理工作手册>>

书籍目录

| | |
|-------------------|----|
| 第1章 绩效管理目标与事项 | 1 |
| 1.1 绩效管理目标与岗位职责 | 1 |
| 1.1.1 绩效管理目标 | 1 |
| 1.1.2 绩效管理岗位职责 | 1 |
| 1.2 绩效工作的具体工作事项 | 3 |
| 1.2.1 绩效考核体系设计 | 3 |
| 1.2.2 绩效考核指标设计 | 5 |
| 1.2.3 岗位考核标准设计 | 5 |
| 1.2.4 绩效考核实施设计 | 6 |
| 1.2.5 绩效考核结果评定 | 8 |
| 1.2.6 绩效考核问题处理 | 9 |
| 1.2.7 绩效考核结果应用 | 9 |
| 1.2.8 定性考核工作实施 | 10 |
| 1.2.9 定量考核工作实施 | 10 |
| 1.2.10 销售人员绩效考核 | 10 |
| 1.2.11 生产人员绩效考核 | 11 |
| 1.2.12 技术研发设计人员考核 | 14 |
| 1.2.13 绩效考核制度设计 | 16 |
| 1.2.14 绩效考核文案示范 | 20 |
| 第2章 绩效考核体系设计 | 21 |
| 2.1 企业三级考核体系设计 | 21 |
| 2.1.1 企业级考核体系设计 | 21 |
| 2.1.2 部门级考核体系设计 | 22 |
| 2.1.3 员工级考核体系设计 | 24 |
| 2.2 业务与管理考核体系设计 | 29 |
| 2.2.1 业务考核体系设计 | 29 |
| 2.2.2 管理考核体系设计 | 30 |
| 2.3 各类人员考核体系设计 | 30 |
| 2.3.1 高管人员考核体系设计 | 30 |
| 2.3.2 主管人员考核体系设计 | 32 |
| 2.3.3 一线人员考核体系设计 | 34 |
| 第3章 绩效考核指标设计 | 37 |
| 3.1 定性考核指标设计 | 37 |
| 3.1.1 定性指标界定 | 37 |
| 3.1.2 定性指标考核方法 | 37 |
| 3.1.3 定性指标考核误区 | 40 |
| 3.2 定量考核指标设计 | 40 |
| 3.2.1 定量指标界定 | 40 |
| 3.2.2 定量指标考核方法 | 40 |
| 3.2.3 定量指标考核误区 | 42 |
| 3.3 考核指标量化方法 | 43 |
| 3.3.1 用数字量化 | 43 |
| 3.3.2 用质量量化 | 44 |
| 3.3.3 用成本量化 | 44 |
| 3.3.4 用时间量化 | 45 |

<<绩效管理工作手册>>

| | | |
|-------|--------------|----|
| 3.3.5 | 用结果量化 | 45 |
| 3.3.6 | 用行动量化 | 45 |
| 第4章 | 岗位考核标准设计 | 47 |
| 4.1 | 销售类岗位考核标准设计 | 47 |
| 4.1.1 | 销售类岗位考核指标 | 47 |
| 4.1.2 | 销售经理岗位考核标准 | 50 |
| 4.1.3 | 销售主管岗位考核标准 | 51 |
| 4.1.4 | 渠道主管岗位考核标准 | 52 |
| 4.1.5 | 销售专员岗位考核标准 | 53 |
| 4.2 | 生产类岗位考核标准设计 | 54 |
| 4.2.1 | 生产类岗位考核指标 | 54 |
| 4.2.2 | 生产经理岗位考核标准 | 58 |
| 4.2.3 | 车间主任岗位考核标准 | 58 |
| 4.2.4 | 生产计划专员岗位考核标准 | 60 |
| 4.2.5 | 生产安全专员岗位考核标准 | 61 |
| 4.2.6 | 车间统计员岗位考核标准 | 62 |
| 4.2.7 | 车间操作工岗位考核标准 | 63 |
| 4.3 | 质量类岗位考核标准设计 | 64 |
| 4.3.1 | 质量类岗位考核指标 | 64 |
| 4.3.2 | 质量经理岗位考核标准 | 68 |
| 4.3.3 | 质检主管岗位考核标准 | 68 |
| 4.3.4 | 质检专员岗位考核标准 | 70 |
| 4.4 | 采购类岗位考核标准设计 | 71 |
| 4.4.1 | 采购类岗位考核指标 | 71 |
| 4.4.2 | 采购经理岗位考核标准 | 73 |
| 4.4.3 | 采购计划主管岗位考核标准 | 73 |
| 4.4.4 | 成本控制主管岗位考核标准 | 75 |
| 4.4.5 | 采购结算专员岗位考核标准 | 76 |
| 4.4.6 | 采购专员岗位考核标准 | 77 |
| 4.5 | 客服类岗位考核标准设计 | 78 |
| 4.5.1 | 客服类岗位考核指标 | 78 |
| 4.5.2 | 客服经理岗位考核标准 | 80 |
| 4.5.3 | 投诉主管岗位考核标准 | 81 |
| 4.5.4 | 呼叫中心主管岗位考核标准 | 82 |
| 4.5.5 | 客户信息主管岗位考核标准 | 83 |
| 4.5.6 | 客户服务专员岗位考核标准 | 84 |
| 4.6 | 研发类岗位考核标准设计 | 85 |
| 4.6.1 | 研发类岗位考核指标 | 85 |
| 4.6.2 | 研发经理岗位考核标准 | 87 |
| 4.6.3 | 研发主管岗位考核标准 | 87 |
| 4.6.4 | 研发专员岗位考核标准 | 88 |
| 4.7 | 物流类岗位考核标准设计 | 89 |
| 4.7.1 | 物流类岗位考核指标 | 89 |
| 4.7.2 | 物流中心经理岗位考核标准 | 92 |
| 4.7.3 | 运输主管岗位考核标准 | 93 |
| 4.7.4 | 仓储主管岗位考核标准 | 94 |
| 4.7.5 | 装卸主管岗位考核标准 | 95 |

<<绩效管理工作手册>>

- 4.7.6 调度专员岗位考核标准 96
- 4.8 财务类岗位考核标准设计 97
 - 4.8.1 财务类岗位考核指标 97
 - 4.8.2 财务经理岗位考核标准 99
 - 4.8.3 会计主管岗位考核标准 100
 - 4.8.4 会计专员岗位考核标准 101
 - 4.8.5 出纳专员岗位考核标准 103
- 4.9 行政辅助类岗位考核标准设计 104
 - 4.9.1 行政辅助类岗位考核指标 104
 - 4.9.2 行政经理岗位考核标准 106
 - 4.9.3 办公室主任岗位考核标准 107
 - 4.9.4 接待主管岗位考核标准 108
 - 4.9.5 后勤主管岗位考核标准 110
 - 4.9.6 行政专员岗位考核标准 111
- 4.10 人力资源类岗位考核标准设计 112
 - 4.10.1 人力资源类岗位考核指标 112
 - 4.10.2 人力资源经理岗位考核标准 114
 - 4.10.3 招聘主管岗位考核标准 115
 - 4.10.4 培训主管岗位考核标准 116
 - 4.10.5 人事专员岗位考核标准 117
- 第5章 绩效考核实施设计 119
 - 5.1 绩效考核的前提 119
 - 5.1.1 企业目标的确定 119
 - 5.1.2 企业目标的分解 119
 - 5.2 考核组织设计 123
 - 5.2.1 考核团队组建 123
 - 5.2.2 明确考核依据 124
 - 5.2.3 开展考核者培训 124
 - 5.3 绩效考核实施流程 126
 - 5.3.1 绩效信息收集 126
 - 5.3.2 考核方法的选择 127
 - 5.3.3 考核结果汇总 137
 - 5.3.4 考核结果分析 137
 - 5.3.5 考核结果公示 139
 - 5.3.6 考核争议处理 140
 - 5.3.7 考核结果面谈 141
- 第6章 绩效考核结果评定 145
 - 6.1 优秀员工评定 145
 - 6.1.1 月度优秀员工评定办法 145
 - 6.1.2 年度优秀员工评定办法 147
 - 6.1.3 优秀培训讲师评定办法 149
 - 6.1.4 优秀业务员评定办法 151
 - 6.1.5 星级驾驶员评定办法 154
 - 6.1.6 技术能手评定办法 155
 - 6.1.7 突出贡献奖评定办法 157
 - 6.2 优秀团队评定 160
 - 6.2.1 优秀部门评定办法 160

<<绩效管理工作手册>>

| | | |
|--------|-------------|-----|
| 6.2.2 | 优秀班组评定办法 | 164 |
| 6.3 | 绩效奖金评定 | 167 |
| 6.3.1 | 月度奖金评定办法 | 167 |
| 6.3.2 | 年中奖金评定办法 | 169 |
| 6.3.3 | 年终奖金评定办法 | 170 |
| 6.4 | 其他事项评定 | 173 |
| 6.4.1 | 技术开发奖评定办法 | 173 |
| 6.4.2 | 成本节约奖评定办法 | 175 |
| 6.4.3 | 提案奖励评定办法 | 177 |
| 第7章 | 绩效考核问题处理 | 179 |
| 7.1 | 考核实施问题 | 179 |
| 7.1.1 | 依据问题 | 179 |
| 7.1.2 | 指标问题 | 180 |
| 7.1.3 | 计算问题 | 181 |
| 7.1.4 | 人为问题 | 182 |
| 7.2 | 考核争议问题 | 184 |
| 7.2.1 | 考核公平问题 | 184 |
| 7.2.2 | 争议处理问题 | 185 |
| 7.2.3 | 结果公示问题 | 186 |
| 第8章 | 绩效考核结果应用 | 189 |
| 8.1 | 绩效改进 | 189 |
| 8.1.1 | 绩效评估与改进管理办法 | 189 |
| 8.1.2 | 绩效改善与提升工作办法 | 192 |
| 8.1.3 | 绩效改进计划编写规范 | 195 |
| 8.2 | 职位变动管理 | 196 |
| 8.2.1 | 员工岗位调整管理制度 | 196 |
| 8.2.2 | 销售人员晋升考核制度 | 201 |
| 8.2.3 | 员工晋职培训管理办法 | 205 |
| 8.2.4 | 员工职位晋升管理流程 | 207 |
| 8.3 | 报酬的分配与调整 | 208 |
| 8.3.1 | 股权激励管理制度 | 208 |
| 8.3.2 | 调薪考核管理办法 | 212 |
| 8.3.3 | 员工提薪管理办法 | 214 |
| 8.3.4 | 销售提成奖励办法 | 218 |
| 8.3.5 | 项目奖金管理办法 | 223 |
| 第9章 | 定性定量考核实施 | 225 |
| 9.1 | 定性考核工作实施 | 225 |
| 9.1.1 | 定性考核工作难点 | 225 |
| 9.1.2 | 定性考核实施示范 | 225 |
| 9.2 | 定量考核工作实施 | 233 |
| 9.2.1 | 定量考核工作难点 | 233 |
| 9.2.2 | 定量考核实施示范 | 233 |
| 第10章 | 销售人员绩效考核 | 239 |
| 10.1 | 各类销售人员绩效考核 | 239 |
| 10.1.1 | 电话销售人员绩效考核 | 239 |
| 10.1.2 | 网店销售人员绩效考核 | 242 |
| 10.1.3 | 门店销售人员绩效考核 | 246 |

<<绩效管理工作手册>>

- 10.1.4 业务拓展人员绩效考核 249
- 10.1.5 促销人员绩效考核 252
- 10.1.6 导购人员绩效考核 255
- 10.2 各业务类别销售人员绩效考核 257
 - 10.2.1 设备销售人员绩效考核 257
 - 10.2.2 家电销售人员绩效考核 260
 - 10.2.3 房产销售人员绩效考核 262
 - 10.2.4 汽车销售人员绩效考核 264
 - 10.2.5 服装销售人员绩效考核 266
 - 10.2.6 软件销售人员绩效考核 268
 - 10.2.7 广告销售人员绩效考核 270
 - 10.2.8 宴会销售人员绩效考核 272
 - 10.2.9 会议销售人员绩效考核 275
- 第11章 生产人员绩效考核 277
 - 11.1 车间班组人员绩效考核 277
 - 11.1.1 生产车间人员绩效考核 277
 - 11.1.2 生产班组人员绩效考核 280
 - 11.1.3 生产计划人员绩效考核 282
 - 11.1.4 设备管理人员绩效考核 284
 - 11.1.5 生产调度人员绩效考核 286
 - 11.1.6 质量检验人员绩效考核 288
 - 11.2 计件计时生产人员绩效考核 292
 - 11.2.1 计件生产人员绩效考核 292
 - 11.2.2 计时生产人员绩效考核 294
- 第12章 技术研发设计人员绩效考核 299
 - 12.1 技术人员绩效考核 299
 - 12.1.1 工程技术人员绩效考核 299
 - 12.1.2 网络技术人员绩效考核 302
 - 12.1.3 实验技术人员绩效考核 305
 - 12.1.4 工艺技术人员绩效考核 308
 - 12.2 研发人员绩效考核 310
 - 12.2.1 产品研发人员绩效考核 310
 - 12.2.2 软件开发人员绩效考核 314
 - 12.2.3 设计研发团队绩效考核 317
 - 12.3 设计人员绩效考核 320
 - 12.3.1 广告设计人员绩效考核 320
 - 12.3.2 家装设计人员绩效考核 324
 - 12.3.3 包装设计人员绩效考核 326
- 第13章 绩效考核制度设计 329
 - 13.1 各类企业考核制度设计 329
 - 13.1.1 销售企业考核制度 329
 - 13.1.2 生产企业考核制度 332
 - 13.1.3 物流企业考核制度 336
 - 13.1.4 房地产企业考核制度 340
 - 13.2 各部门绩效考核制度设计 342
 - 13.2.1 市场部绩效考核制度 342
 - 13.2.2 生产部绩效考核制度 348

<<绩效管理工作手册>>

- 13.2.3 采购部绩效考核制度 351
- 13.2.4 仓储部绩效考核制度 354
- 13.2.5 财务部绩效考核制度 357
- 13.2.6 行政部绩效考核制度 360
- 13.2.7 人力资源部绩效考核制度 363
- 13.2.8 客户服务部绩效考核制度 366
- 13.3 关键事项考核制度设计 368
 - 13.3.1 客户回访考核细则 368
 - 13.3.2 生产安全考核制度 369
 - 13.3.3 生产设备考核制度 372
 - 13.3.4 仓储安全考核办法 374
 - 13.3.5 项目进度考核办法 376
 - 13.3.6 项目质量考核办法 377
 - 13.3.7 技术改造成果验收评估制度 384
 - 13.3.8 宿舍管理量化考核制度 387
 - 13.3.9 绩效考核信息搜集办法 389
 - 13.3.10 绩效考核申诉管理制度 391
 - 13.3.11 绩效考核面谈管理制度 393
- 13.4 各类人员考核制度设计 395
 - 13.4.1 生产人员绩效考核办法 395
 - 13.4.2 采购人员绩效考核办法 397
 - 13.4.3 财务人员绩效考核办法 400
 - 13.4.4 营销策划人员绩效考核办法 404
- 第14章 绩效考核示范文案 407
 - 14.1 绩效考核文书 407
 - 14.1.1 绩效考核通知书 407
 - 14.1.2 绩效考核结果公示书 410
 - 14.1.3 考核申诉处理决定书 411
 - 14.1.4 目标考核责任书 411
 - 14.1.5 股权激励协议书 415
 - 14.2 绩效考核工作报告 418
 - 14.2.1 绩效考核实施工作计划 418
 - 14.2.2 绩效考核实施总结报告 419

<<绩效管理手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>