**案例1 唐伟力的绩效沟通**

唐伟力是某公司客户部的主管。今天早上一上班，他刚在自己的办公桌后坐好，主管客户部的副总裁叶总的秘书李敏玲就打了一个电话给他，说叶总叫他过去一下。唐伟力到了叶总的办公室，原来叶总是要跟他讨论他手下的一个客户经理王林的问题。在上次的绩效评估中，王林的评估结果远远低于平均水平。叶总找唐伟力谈话也就意味着这件事已经引起了公司高层的关注，叶总的意思是让唐尽快做王林的工作，他说：“小唐，你应该赶快做王林的工作，给他一个月的时间，如果他还是没有改进的话，就劝他走人。我们不允许因为他影响公司的效益，你必须对他采取一些措施。”

一整天，唐伟力都在想着与叶总谈话的事情，他心里想，“是啊，我是应该采取一些措施。我一直对这件事情保持沉默，其实我非常希望王林能够改进绩效。在绩效反馈面谈的时候，我谈了一些希望，但看得出来，王林最近情绪也不太好，因此最近两周的业绩仍然没有什么起色。他可能也对自己的前途问题很敏感，我该怎样做呢?看来，我必须再找王林好好谈一谈。”

问题：1. 结合案例谈谈处理绩效问题的原则及步骤？

2. 你认为如何处理本案例的绩效问题。

【分析思路】

处理绩效问题的几个原则  
    (1)主管人员应该及时主动地与存在绩效问题的员工沟通。

(2)经理人员要设法让员工正确地认识到自己所存在的绩效问题，并让其承担责任。

(3)经理人员要帮助员工认识到自己绩效方面切实的差距，确定分阶段提高绩效的方法。

(4)经理人员应该首先以帮助者的角色出现来帮助员工解决绩效问题。

(5)要给员工施加尽可能小的压力。

处理员工的绩效问题可以采取以下步骤：

第一步：沟通与识别问题

第二步：采取帮助措施

第三步：采取处罚措施

处理本案例的绩效问题，（1）唐伟力应及时找王林沟通；（2）对王林的问题给与帮助，先解决其主观问题；（3）必要时给与处罚