

问题分析与解决技巧

课程背景：

当公司开会时，您是否常觉得意见分歧，最后总是不了了之，没有答案？
您是否每次遇到问题，都未能找到真正原因，以致相同问题一直重复发生？
如何训练自己面对问题有追根究底，分析解决的能力？
如何在公司内建立一套共同的思维模式？
本课程期望能透过管理手法的相互交叉运用，以因应现实状况中所产生的各种变化及问题，清楚掌握真的原因所在。

课程目标：

- 1、提供实用性问题思考方式与解决架构。
- 2、培养个人与团队分析及解决问题的能力与技巧。
- 3、能正确掌握情况，迅速有效地分析并摘出问题点，并能掌握现象中原因意义，正确抓住问题点。
- 4、能形成面对问题并形成有效决策的团队文化。

第一部分：分析解决问题七步成诗法

- a)陈述问题：问题的确认
- b)问题的分解：问题分类、确定问题的类型
- c)找出关键问题：二八法则
- d)制定解决方案
- e)论证方案，选出最优方案
- f)制定行动方案
- g)评估实施效果，不断进行改进

第二部分 分析解决问题的主要方法

- a)4M1E 与 5W1H 法
- b)头脑风暴法
- c)鱼骨头法
- d)问题结构树法
- e)德尔非法
- f)目标绩效法

第三部分 解决问题能力的提高：智商和情商

- a)智商的定义及智商的四个维度
- b)知识与智慧的区别：思维能力
- c)理性逻辑思维与感性创新思维
- d)麦肯锡解决问题的原则：MECE 原则
- e)情商与情商的表现
- f)如何管理好自己的情绪？

- g)如何理解和协调他人的情绪？
- h)自我激励和激励他人

课程总结与答疑