

解决问题，制定决策

培训对象：	适合于需要掌握专业分析问题的技巧和决策层人士
课程目标：	从理论到实践掌握分析问题和制定决策的理论与方法
课程时间：	2天 (9 am ~ 5:00 pm)
课程大纲：	<p>Day 1. 分析与解决问题:</p> <ul style="list-style-type: none">- 问题的定义- 描述问题的 SMART 5 大元素与 3W 法则<ul style="list-style-type: none">- 练习 – 问题的描述方法- 解决问题经典流程图<ul style="list-style-type: none">- 有关数据的收集与分析：问卷调查，现场调查，内部有关人员/部门调查，外部媒体查询- SWOT 分析法- 5 Whys 分析法- 分析主次原因(鱼骨图分析法)- 列出解决问题所需资源 (人力，物力，知识，技能…)- 列出可能的障碍，影响及克服方法- 实际案例讲解与练习，第一天小结。 <p>Day 2. 制定决策:</p> <p>第二天的全天以案例为主导，学员分小组从案例做起，每一步都运用工具，边做边学：</p> <ul style="list-style-type: none">- 5 步式经典决策模型：<ul style="list-style-type: none">o 确立目标(参考 SMART 表达法)<ul style="list-style-type: none">▪ 讲解加练习：如何给出目标描述？o 选择标准<ul style="list-style-type: none">▪ 讲解加练习：如何选择标准？o 方案比较<ul style="list-style-type: none">▪ 讲解加练习：如何使用脑力风暴法，如何用比较列表法？o 风险评估<ul style="list-style-type: none">▪ 讲解加练习：如何评估风险？o 最佳决策 – 什么叫最佳决策？- 分享与问答- 小结与评估 <p>培训结束</p>