
中高层管理者问题解决思路与能力

课程大纲

「课程收益」

企业收益：提升中层干部团队的问题解决能力，确保团队业绩的有效达成。

学员收益：能更系统性的解决管理中遇到的各类问题。

「内容概况」

以往的管理经验、检视管理中的问题点，提供有效的管理工具和方法。所谓徒法不足以自行，要强化解决问题的能力，必须从手法工具与思维模式的提升双管齐下，并使创意与逻辑思维能相辅相成。

了解问题发生的原因，以及解决问题的重要要素，并认识解决问题的“雷区/盲点”，以便更针对性地解决问题。学习解决问题的简单步骤和实用工具，以便更理性地解决问题，增加价值，并提高工作效率。认识团队一起解决问题的重要性和技巧，以便为了得到团队成员的认可和接受。

「培训对象」企业中高层干部

「培训时间」2天，共12小时

第一部分：问题解决思维

一、解决问题的概念和特征

1、什么是问题

——问题的定义

——怎样解决问题

——有效/无效解决问题的特征是什么

2、由谁来进行问题解决

——个人主导解决

——团队主导解决

二、问题解决思维

1、管理思考的四个维度

2、局部到全局的思维方式

3、从点及面的发散性思维模式

4、长远与系统思维

5、问题解决的

三、问题分析与解决

1、问题分类

2、问题产生的原因分析

3、常见问题解决路径技巧

——沟通

——学习

——比照

——请教

——协作

第二部分：问题解决方法

一、找到问题的本质和根源

1、现象往往不是真问题

-
- 2、过去的经验不一定能解决
 - 3、拨开迷雾，看到事实
 - 鱼骨图，鉴别问题潜在的各种原因
 - 系统图，复杂原因和措施的探究
 - 4、5个为什么找到真问题
- 二、问题解决方法参考
 - 问题解决五步法
 - 头脑风暴法
 - 人际沟通解决法
 - 团队协作法
 - 三、解决问题七步骤
 - 1、陈述问题
 - 2、分解问题（问题树）
 - 层别法
 - 柏拉图法
 - 故障树分析（FTA），如何找到问题的根源
 - 3、去掉所有非关键问题（漏斗法）
 - 4、制定详细的工作计划
 - 5、进行关键分析
 - 6、综合调查结果，建构论证
 - 7、讲述来龙去脉，在沟通文件中将数据和论证联系起来
 - 四、有效的问题解决
 - 1、问题解决的储备
 - 解决问题的“态度 -- 技能”原则
 - 有效问题解决的 5 大“配料”（SMART）
 - 有效问题解决的 5 大成功要素（NAMES）
 - 2、运用创意解决问题
 - 创意的事件（发明、产品、方法、等）
 - 到底什么是“创意”呢？
 - 3、解决问题的工具
 - 解决问题的 6 大“雷区”
 - 创意问题解决及决策流程（DISC）
 - 4、有效解决问题沟通和团队管理技巧
 - 一起解决问题吧！-- T.E.A.M.（团队）
 - 、——争取接受和执行力（P.A.M）
 - 五、展现行动力
 - 1、即刻行动
 - 2、记录与总结
 - 3、修正与推广
 - 4、流程制度化