

# 问题分析与解决能力提升培训

## 培训目标:

问题分析与解决是全面提升解决问题能力的必修课程。该课程被广泛地应用于学习、工作、生活的各个方面，是商务人士必须掌握的必备技能。它适合于企业进行内部 问题分析与解决、战略决策、计划制定、市场策划、项目管理、流程管理、会议管理、知识分享、创意管理、沟通协作及学习培训等领域。本课程设计的出发点是在 深入了解问题的基础上，掌握运用相关方法、步骤与技巧，解决以往课程方法单一、思路不够开阔的弱点。提高解决问题的能力是本课程解决的主要问题。

## 培训对象:

公司中高层管理者及各级骨干人员  
战略、市场、研发、项目及行政等职能部门人员  
人力资源及培训部门人员  
内部培训师及兼职讲师  
对行动学习及问题解决方法关注的相关人员

## 培训时长:

12 小时（两天）

## 课程特色:

实战性：结合问题分析与解决的基本知识及实际运用进行演练，使学以致用。  
完整性：将知识工具和方法技能流程化、模块化、体系化。  
系统性：让学员知其然更知其所以然，帮助学员理清思路，做到融汇贯通。  
互动性：课程内容活泼，注重双向沟通，以学员为中心，尽情享受学习乐趣

## 课程大纲:

- 第一单元 什么是问题
1. 讨论：问题带来的问题
  2. 一份有关问题的研究报告
  3. 有关问题的定义
  4. 问题的特征
  5. 问题的四项要素
  6. 问题的分类
- 第二单元 问题的解决
1. 如何理解问题解决
  2. 问题解决的三大前提
  3. 从经验中学习的过程
  4. 以经验性学习为基础的问题解决模式
  5. 问题解决的思维过程
  6. 问题解决的四个特点
  7. 问题解决的一般步骤
- 第三单元 问题解决的三大原则

1. 最大效益原则

2. 满意原则

3. 游戏原则

第四单元 问题解决的四项策略

1. 解决问题的策略

2. 常见的启示方法

第五单元 问题解决的常用方法

1. 问题分析与解决的常用方法

2. 8D 法

3. KT 决策法

4. QC STORY 法

5. Big6 法

第六单元 问题解决的四大障碍

1. 影响问题解决的四大障碍

2. 影响问题解决的的心理障碍（一）

练习：动动你的脑筋

3. 影响问题解决的的心理障碍（二）

练习：动动你的脑筋

4. 影响问题解决的的心理障碍（三）

练习：脑筋急转弯

5. 影响问题解决的的心理障碍（四）

练习：如何把两条绳子系在一起

第七单元 影响决策的五项因素

1. 影响决策的因素之一：代表性启示

练习：到底是什么关系

2. 影响决策的因素之二：可利用启示

练习：富贵者的画像

3. 影响决策的因素之三：定位效应

4. 影响决策的因素之四：措辞效应

案例：曾国藩的“屡败屡战”

5. 影响决策的因素之五：过度自信

练习：过度自信者的画像

第八单元 问题解决的能力培养

1. 解决问题的五项能力

2. 影响解决问题能力的五个因素

3. 专家与新手的解题能力对比

4. 专家解决问题的核心能力

5. 问题解决能力的培养

第九单元 解决问题的实战演练

1. 练习：一缸奇特的鱼

2. 练习：天底下最难解决的问题

3. 问题解决之流程图

4. 问题解决的快速五步法

## 5. 小结：问题分析与解决