
问题解决的实战工具箱

【课程目的】

1. 能够运用实战管理工具准确分析问题
2. 能够运用实战管理工具让问题解决有效落地

【授课方式】

实战理论讲授 + 实战案例剖析 + 企业实战研讨 + 实操模拟练习 + 实操问题解决

【培训课时】

1 - 2 天

【课程大纲】 两天版

模块一 现状与目标的差距才是企业真正的问题

很多管理人员认为自己的部门没有什么问题，其实是缺少问题的意识，发现不了问题。“没有问题”只能说明三点：一、工作目标太低；二、对现状认识不清；三、工作失去了激情。理解什么是问题，加强问题意识是问题解决的基础。

研讨：描述、分析你的企业或部门的 3 个最严重的问题

(一) 问题的相关概念认知

1. 目标、现状、障碍、问题
2. 症状与问题、演绎与事实
3. 问题意识与问题

(二) 问题的类别

1. 表象问题与根本问题
2. 例常问题与例外问题
3. 部门问题与系统问题
4. 目标型问题、发生型问题、发展型问题

(三) 问题解决的三大前提

1. 把别人的问题转换成自己的问题
2. 把过去的问题转换成未来的目标
3. 把演绎的问题转换成事实的描述

选择性练习：列举你的部门真正的问题并分类

选择性练习：把别人的问题转换成自己的问题

选择性练习：把演绎的问题转换成事实的描述

模块二 如何运用实战工具准确界定问题

问题界定错误，问题会越解决越多，越解决越乱；只有准确界定问题，才能有效管理问题与根本解决问题；所以问题的准确界定比问题的解决更重要。

研讨：为什么会议效率低下的现象很普遍

(一) 准确界定问题是解决问题的第一步

1. 为什么我们的问题会越解决越多
2. 准确界定问题必须遵循的原则

(二) 如何运用业绩改进模型寻找企业问题

1. 脑图工具的作用

-
2. 脑图工具与结构性思维
 3. 脑图工具的运用
- (三) 如何运用脑图工具梳理问题
4. 脑图工具的作用
 5. 脑图工具与结构性思维
 6. 脑图工具的运用
- (四) 如何运用三轮矩阵图工具界定系统问题
1. 三轮矩阵图工具的作用
 2. 三轮矩阵图工具与系统化的问题分析
 3. 三轮矩阵图工具的运用

选择性练习：运用脑图分析工具梳理你的组织的关键问题

选择性练习：运用三轮矩阵分析工具梳理你的组织的问题

选择性练习：运用鱼刺图分析工具梳理你的组织的关键问题

模块三 如何运用实战工具准确诊断问题根因

问题解决最困难的就是根因诊断，诊断错误，后面的一切都没有意义，根因诊断需要掌握有效的诊断工具和方法，才能把诊断工作做准确。

研讨：我们到日常工作中，遇到问题是如何诊断根因到

- (一) 如何运用 5W”追踪工具诊断问题的根本原因
1. “5W”追踪法对诊断根因的作用
 2. “5W”追踪工具与问题根因分析
 3. “5W”追踪工具的实战运用
- (二) 如何运用鱼刺图工具诊断问题的根本原因
1. 鱼刺图工具对诊断根因的作用
 2. 鱼刺图工具与系统化问题分析
 3. 鱼刺图工具的实战运用
- (三) 如何运用流程分析法的工具诊断问题的根本原因
1. 流程分析法工具对诊断根因的作用
 2. 流程分析法工具与系统化问题分析
 3. 流程分析法工具的实战运用

选择性练习：运用“5W”追踪法诊断你部门的一个问题根因

选择性练习：运用鱼刺图诊断你部门的一个复杂问题的根因

选择性练习：运用流程分析法诊断你部门一个关键岗位的关键业务的问题根因

模块四 如何运用实战工具让问题解决有效落地

问题分析最终是为了有效解决问题，掌握让问题解决落地的实战工具，才能让问题解决的过程变得清晰、明确而又轻松。

研讨：在过往的解决问题的工作中，你碰到到最大障碍是哪些

- (一) 如何运用 SWOT 工具找准问题解决到策略
1. SWOT 工具对问题解决策略的作用
 2. SWOT 工具的实战运用
- (二) 如何运用头脑风暴、团队共创、团队列名法工具形成有效的问题解决方案
1. 头脑风暴法解读
 2. 团队共创法解读
 3. 团队列名法解读

-
- 4. 三种团队工具在实战中的有效运用
 - (三) 如何运用T字图工具评估解决方案
 - 1. T字图评估工具解读
 - 2. T字图评估工具的实战运用
 - (四) 如何运用矩阵图工具评估解决方案
 - 1. 矩阵图评估工具解读
 - 2. 矩阵图评估工具的实战运用
 - (五) 如何运用甘特图工具制作问题解决行动计划
 - 1. 没有有效的行动计划再好的解决方案都是废纸
 - 2. 甘特图工具解读
 - 3. 如何运用甘特图将问题解决方案有效落地

选择性练习：运用头脑风暴、团队共创、团队列名法梳理你组织的核心一个核心问题，并形成解决方案

选择性练习：运用矩阵图工具评估解决方案

选择性练习：运用甘特图工具制作问题解决行动计划

课程重点回顾