
8D 改善报告回复技巧与实战培训方案

一、为什么要学此课程

熟练合理编写好 8D 报告及时复回客户并快速找到客诉问题主因防止问题再发让客户满意

二、培训收益

- 1、熟练掌握 8D 报告编写的方法、技巧
- 2、熟练掌握问题主因寻找的思路、方法

三、培训对象

品质、技术、生产、采购、营销等相关部门负责人、管理技术人员

四、培训所需时间

2 天/12 小时

五、培训方式

讲解+提问+实际小组演练

六、培训大纲

第一章 8D 报告编写的方法、技巧

- 1、8D 报告一般组成部分详细介绍
- 2、标准 8D 报告格式及案例讲解
- 3、8D 报告编写中存在的主要问题
 - 3.1、8D 报告格式不规范
 - 3.2、8D 报告各部分内容文字描述空洞、逻辑关系混乱
 - 3.3、“成立小组”这一项中，要明确描述各小组成员的分工
 - 3.4、“问题描述”这一项中没有对问题发生的前后背景搞清楚，对问题描述存在重大缺失(鉴于客诉需要客户的大力配合将问题准确的描述清楚，要对客户相关人员进行培训指导和交流)
 - 3.5、“临时处理”这一项主要是处理方法、时间、处理人员与客户交流的技巧、对客户现场的彻底处理及公司现场的彻底处理

3.6、“原因识别及确认”这一项主要是如何有效运用质量管理工具方法去分析、查找、验证与确认

3.7、“纠正措施制订与确认”这一项主要是不理解什么是真正的纠正措施、措施描述不具体、无可操作性及措施验证确认方法问题

3.8、“永久纠正措施实施”这一项主要是没有具体的实施计划及计划编写不规范

3.9、“固化及标准化”这一项主要是如何将纠正措施进行标准化没有详细说明

4、8D 报告编写方法、技巧

分组练习

第二章问题主因快速寻找的思路、方法

1、问题及问题解决的定义及内涵

2、问题解决的一般原则

3、问题原因及主因的定义及内涵

4、问题主因快速寻找的一般思路

4.1、问题识别与真正确认

4.2、问题现象——对产品的影响程度——客户使用过程分析——内部可能过程分析——主要过程分析——可能原因分析——主要原因分析

5、问题主因快速寻找的一般方法

5.1、5 个 WHY

5.2、因果图

5.3、失败数据库

5.4、标准法

小组演练

第三章总结

关键知识点及总结表讲解