

《问题分析与解决》

培训背景

作为银行的基层管理人员，在日常工作和生活中会经常遇到各种各样的问题和难题，时时刻刻在考验着大家的问题分析与解决能力，但是在日常的观察中我们发现，很多同事在面对问题时常常会面临下面的一些困境：

- 在心态层面，受困于以往的经验，所以面对难题时往往第一时间会选择逃避、无视甚至会挑选出一大堆事实和理由告诉自己 and 团队，这件事情我们很难做到；
- 在处理具体问题时，缺乏系统和清晰的思路，往往在问题解决到一半的时候才发现真正的问题原来一直潜伏在水面以下，自己和团队一直在做无用功；
- 好不容易解决了一个难题，但是下一次再出现类似问题的时候，发现自己还是会碰壁，缺乏整合性思维和举一反三的能力，会让我们不断去挑战重复发生的问题，浪费精力；
-

基于以上种种的现象，我们研发出这门问题分析与解决的课程，希望通过落地的工具和方法，带领大家穿透问题的迷雾，找到前进的方向。

培训目标

- 把握面对现实问题的正确心态；
- 提高面对现实问题的应对能力；
- 掌握分析与解决问题的常用工具；
- 同步提升创新力、逻辑力、洞察力、感知力和执行力。

培训时间

两天

培训对象

主管人员

课程纲要

一、解开“问题”的面纱，重新了解问题

- 问题的定义
 - ◇ 什么是问题
 - ◇ 什么是难题
 - ◇ 劣构问题与良构问题的区别
 - ◇ **案例讨论：一个客户的 U-KEY 引发的混乱**
 - 问题解决背后的三个思维陷阱
 - ◇ 没不难
 - ◇ 想当然
 - ◇ 不改变
 - ◇ **头脑风暴：三种心魔在日常工作和生活中的场景和体现**
 - 面对问题的三个信念
 - ◇ 成功定义问题是解决问题的关键
 - ◇ 问题看不清楚通常是角度不对、细切不够
 - ◇ 凡事必有三种以上的解法
- ### 二、问题分析与解决的六部曲
- 六部曲之一——面对问题的现状分析
 - ◇ 为何要进行现状分析

- ◇ 现状分析的方法和工具
- ◇ 人生三件事
- ◇ 涉众分析
- ◇ 关键要素识别
- ◇ 原因五问
- ◇ 环境分析
- ◇ 价值链分析
- ◇ **案例研讨：居高不下的员工流失究竟是哪里出了问题**
- 六部曲之二—目标定位
 - ◇ 如何更好的理解目标
 - ◇ 什么是明确有效的目标
 - ◇ 目标制定的 PE—SMART 原则
 - ◇ 如何设定效果目标和过程目标
 - ◇ **案例研讨：一场精心准备的理财沙龙为何最终失败了**
- 六部曲之三—创意方案
 - ◇ 方案策划的三件事
 - ◇ 让团队创意不断迸发的原则
 - ◇ 创新方案的工具
 - ◇ 方案陈述与说服
 - ◇ **头脑风暴：领带有多少种用途**

■ 六部曲之四—判断决策

- ◇ KT 决策法的运用
- ◇ 可行性分析
- ◇ 收益-风险矩阵
- ◇ 感性决策—读懂心意水晶球

■ 六部曲之五—计划执行

- ◇ 如何把方案转化成行动任务
- ◇ 如何确保行动任务可以有效执行
- ◇ 检查与反馈
- ◇ **案例分享：网点负责人手忙脚乱的一天**

■ 六部曲之六—评估提升

- ◇ 工作评估的作用
- ◇ 复盘—行动后反思
- ◇ 如何深化复盘
- ◇ 复盘工具解读

三、课程回顾与反思

- ◇ 课程要点回顾
- ◇ 下阶段行动计划制定