

项目管理—面向客户需求的产品开发体系实战演练

课程背景：

在现今时代中，企业如何解读顾客需求，挖掘客户明确或潜在的需求，并在产品（服务）过程中去满足客户需求？如何保证企业设计生产出高质量又适销对路的产品（服务）？如何了解你提供的产品（服务）与竞争对手的差异，并打造产品亮点，实现产品创新？……企业需提升研发队伍的专业化能力，实现规范的研发管理。

质量功能展开（QFD）将顾客对产品（服务）的需求进行多层次的演绎分析，转化为产品（服务）的质量特征/设计要求、零部件特性、工艺（流程）要求、生产（服务）要求，定量地将顾客需求传递和落实到产品（服务）实现过程之中；立足于市场上顾客的实际需要，开展质量策划，确定设计指标体系，提前揭示后续过程中存在的问题，提供相应对策措施；最终定量地实现顾客满意和产品创新，打造产品（服务）核心竞争力。

课程特色：

实战师资：课程由多年外企实战经验的累积，与多家企业管理咨询项目中萃取而来；培训课程是咨询全过程的缩影，有非常坚实的实践基础。

模式创新：课程采取培训+演练的实施模式，把实践教学法引入到培训过程中来，结合实际工作中的问题，运用软件，联系所学知识进行实战演习：立项-分析-解决的实践培训模式。

能力导向：注重能力的培养，通过完成演练过程，从而磨练团队合作能力、提升 QFD 方法的应用能力和提高参训人员的质量改进能力。

课程收益：

- 提升品质意识，提高企业的质量水平和企业的核心竞争力；
- 增强质量预防意识，将顾客导向嵌入工作过程，提高顾客满意度指数；
- 使员工掌握 QFD 改进方法，缩短工作周期,降低开发成本；
- 实现产品创新设计，打造产品核心竞争力；
- 通过 QFD 合作演习改善人与人之间的关系，增强人的团结协作精神,提高企业的凝聚力；
- 掌握 TRIZ、FMEA、DOE 的基本理念和使用方法；
- 改进研发流程，提高研发过程信息、知识共享的程度，强化企业研发过程知识管理的能力。

课程准备：

为保证培训效果，请参训人员提前搜集和准备以下数据及案例演练资料：

- 日常工作中的烦恼和问题（每人提 3 个问题）
- 用户或委托方对自己担当产品或服务的要求，必须达到的技术规格标准。
- 本公司产品或服务对上述要求的达成程度以及与其他公司同类产品或服务相比的情况。
- 担当产品或服务的技术特性或技术参数，具有的功能、构成零部件。

教具准备：

投影仪，话筒 X2，白板、黑/蓝/红白板笔 X10，A1 白纸 X10(一个小组 2 张)，长直尺 X5 每组至少一台笔记本电脑，系统 WIN7 以下（WIN8、苹果系统暂不可用）。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：企业高层管理者、研发项目负责人，设计开发、工艺准备、生产制造的技术人员；质量管理人員；产品经理，负责市场调研、产品策划和售后服务的人员；采购与供应人员等。

课程方式：立体化培训模式”——课堂讲述、案例分析、游戏体验、互动练习、教练演示、现场模拟、头脑风暴、视频演示、情景训练、现场问答等。

课程大纲

第一讲：QFD 导入案例

1. 精益研发—当前产品开发过程中存在的浪费

课堂研讨：产品开发中存在哪些问题

2. 针对 8 大浪费有哪些方法可解决？

课堂案例：针对 8 大浪费的方法对应表及介绍

3. 质量功能展开-QFD 导入案例

课堂案例：消费产品的四阶段质量功能展开案例介绍

1. 质量需求的类别理解：KANO 模型

课堂案例：以手机的需求分析为例进行模型分析

2. 质量管理方法的用途定位

3. 客户需求的迭代展开：QFD 方法

4. 如何开展实施 QFD 项目

5. QFD 方法的特点总结

6. QFD 理论概述

第二讲：QFD 项目实战演练

演练一：组建团队、立项

1. 项目分组：队名、队长、项目组分工

2. 团队立项：团队进行项目选择，立项宣报

演练二：VOC 分析、层次化、重要度评判

现场演练：分组选题，VOC 挖掘

1. 需求信息收集，亲和图整理

2. 运用 AHP 软件，进行重要度排序

交流点评：各组成果发表

演练三：市场竞争性分析

1. 调研市场主要竞争对手产品型号

2. 市场竞争性分析要求介绍

3. 实施模拟客户-竞品分析

4. 计划质量、产品特性点评估、相对权重与绝对权重计算

交流点评：各组成果发表

演练四：客户需求转关键质量特性、质量屋构建

1. 将客户需求转化为 CTQ

2. CTQ 的定义与要求

3. 相关性评估

4. 技术特性重要度的计算方法

交流点评：各组成果发表

演练五：技术竞争性分析

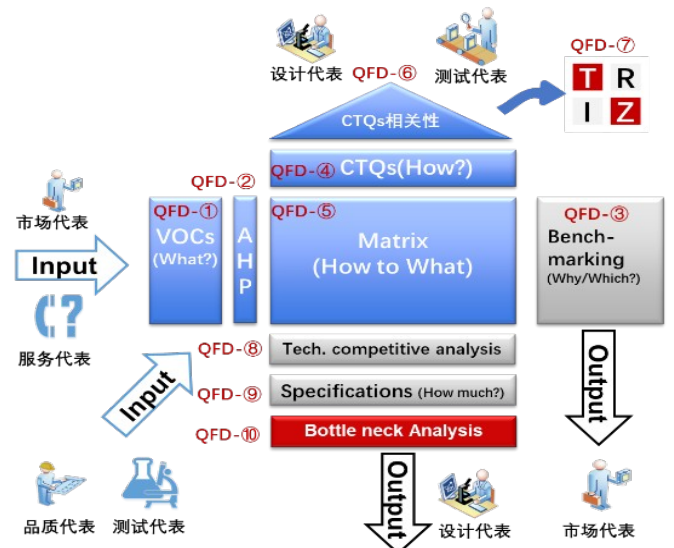
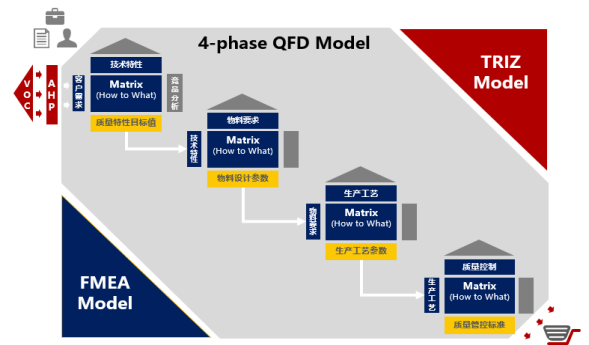
1. CTQ 定义与测试方法

2. 如何设计评估方法

3. 形成技术竞争性测试方案

4. 技术竞争性分析案例

交流点评：各组成果发表



演练六：瓶颈分析

1. 难度评估评分标准介绍
2. 难度分析

演练：瓶颈分析矩阵

3. 各组成果发表与交流点评
4. 研发策略调整

第二讲：标准流程与管理规范构建

1. QFD 应用嵌入流程改进
2. 构建知识库
3. QFD 过程标准模板
4. 监控手册和管理规范

经典案例分享

第四讲：总结与回顾

1. 综合 QFD 技术
集成 QFD、TRIZ、DOE、FMEA 等方法的产品创新
- 经典案例介绍
培训课程总结

