

问题的分析与解决

国家注册培训师、资深实战派培训师 祝勇

【培训目标】

- 1、提高个人和团队的解决问题技巧，提高团队决策能力；
- 2、提升会议的效率，学习一种团队共同的思维和沟通语言；
- 3、找出情况不佳或表现良好的真实原因，并确定解决方案和改进措施；
- 4、通过出色的风险管理来更加有效地实施解决方案及改进措施。

【课程特色】

- 1、实用：强调方法论而不是理论化，每个模块的内容都与管理实践紧密关联；
- 2、有趣：案例、视频、角色扮演等丰富的教学手段，调动学员参与的积极性；
- 3、实效：强调现场演练，在行动中感悟有效管理，强化课后的实际操作指导；
- 4、理念：修其心、诚其意、开其智、长其技、壮其行。

【课程形式】讲授、演练、案例分析、小组讨论、视频、角色扮演、团队竞赛等

【课 时】12 课时 /2 天

【课程提纲】

序曲、热身

- 1、 相见欢
- 2、 团队组建
- 3、 课程目标

一、问题意识：思路决定出路

1. 掌握工具 VS 提升意识
2. 问题分析与解决的三个思维
3. 问题分析与解决的四项原则
4. 问题分析与解决的五个理念
5. 成为解决问题的高手

二、情境分析：弄清事实，定义问题

- 小组讨论：本部门遇到的挑战和问题？（列举 3 个）

1. 问题的定义
2. 问题的分类
3. 问题的 SMAERT 化
4. 4W2H 的运用
5. 选题的六个标准

➤ 练习：选 1 个问题，把它 SMART 化

三、原因分析：分析原因，聚焦要因

1. 搜集观点：头脑风暴法
2. 原因结构化：逻辑树
3. 原因结构化：鱼骨图
4. 根本原因的验证方法
5. 根因分析：5WHY 法

➤ 练习：结合以上工具和本组选题

四、决策制订：集体决策，提升概率

1. 决定 VS 决策
2. 做决定之“力场分析法”
3. 头脑风暴升级版：团队列名法
4. 团队共创法
5. 决策平衡单
6. 收益-难度矩阵
7. 平行思维工具：六顶思考帽

➤ 练习：结合以上工具和本组选题

五、计划分析：落实方案，自我完善

1. 甘特图
2. 行动计划表模板
3. 主动性计划的四类措施

➤ 练习：国庆去九寨沟的计划制订

4. 计划的追踪

5. 质疑和反思的主要环节

➤ 练习：结合以上工具和本组选题

六、执行改善：总结反思，持续改善

➤ 活动：宾果图

1. 执行的12字箴言

2. 经理人的六会

3. 阶段性的评估和改善

4. 评估总结的撰写

5. 小组的庆祝

结束

课程回顾 学员分享 职业生涯明言