

如何解决工作中的问题

【课程收益】

课程完成之后，学员能够：

1. 认知工作实质就是解决问题并了解解决问题的一般规律
2. 了解并掌握解决问题所需的思维方式
3. 掌握并运用解决问题的工具、基本方法和技术
4. 提高解决问题的能力和工作效率

【课程大纲】（课时 1-2 天）

一、工作就是解决问题

1. 问题是什么？

- ❖ 问题 = 目标与现状的差距
- ❖ 问题发生的三阶段
- ❖ 思考：日常工作中，最常遇到的问题是什么？
- ❖ 问题不会自动消失

2. 工作的实质就是解决问题

- ❖ 公司找你来就是让你解决问题，公司若没有问题你立刻失业！

- ◇ 凡是好做的，容易做的那你收入就低
- ◇ 谁能解决问题，谁的收入就高。
- ◇ 抢问题就是抢钱
- ❖ 工作中有问题其实很正常
 - ◇ 所有的工作都是由大大小小的问题组成，这就是工作的本质。
 - ◇ 工作，就是不断遭遇问题、发现问题、正视问题和解决问题的过程。
 - ◇ 解决工作中的问题，是每个职场中人的基本职责。
- ❖ 解决问题的好处

二、解决问题的思维方式

1. 解决工作问题理论

- ❖ 木桶理论
- ❖ 牵牛理论
- ❖ 牧童理论

2. 解决问题的两个前提

- ❖ 正确的态度
 - ◇ 有问题不可怕,关键在于对待问题的态度

- ◇ 对待问题的态度

- ❖ 有效地沟通

- ◇ 双七十定律

- ◇ 管理的秘诀是：沟通、沟通、再沟通。

案例：空调服务

3. 解决问题的两种思维方式

- ❖ 判断性思维

- ◇ 判断性思维概念

- ◇ 判断性思维的要求及作用

- ◇ 六顶帽子的思考方法

- ❖ 创新性思维

- ◇ 创新思维决定问题解决的水平

- ◇ 头脑风暴训练：如何消除低效绩差员工对团队的影响？

三、解决问题的工具、方法和技术

1. 效率做事

- ❖ 问题：为什么有人总说“很忙”？

- ❖ 管理好时间才能管理好工作！

❖ 请填写：日常工作中，您在以下四个象限的实际情况。

❖ 清单习惯

◇ 把每天要做的事情列一份清单。

◇ 确定优先顺序，从最重要的事情开始做起。

✓ 第二象限工作法

✓ 运用 ABC 法则区分工作的轻重缓急

✓ 遵循“二八法则”，要事第一！

◇ 每天都这么做。

2. 分析解决问题的模式

❖ 意识到问题的存在

问题的征兆

解决问题的动机

问题意识的培养

❖ 确定与定义问题

◇ 五五法训练

◇ 因果分析法（鱼骨图）训练：

确定《服务改善建议》活动参与率不理想的问题点

- ❖ 寻找可能解决问题的各种方案

练习：用头脑风暴法寻找推进《服务改善建议》活动可能的
解决方案

- ❖ 选择最佳方案

练习：选择推进《服务改善建议》活动最佳的解决方案

- ❖ 落实方案的行动计划

- ◇ 目标管理工具：5W2H 法则

- ◇ 练习：制定推进《服务改善建议》活动行动计划 5W2H

- ❖ 执行与评估决策方案

- ◇ 建立进程追踪系统

- ◇ 检查计划执行状况

- ◇ 考核评估总结提炼

3. PDCA 循环工作法（问题分析与解决的步骤）

- ❖ PDCA 循环工作法

- ❖ PDCA 循环的八大步骤

- ❖ PDCA 循环的特点

- ❖ 练习：用 PDCA 循环工作法实现零缺陷质量管理

❖ 案例：消除车身外部划痕