



《知行合一的创新思维与决策艺术》

课程纲要

讲师：王晓东

课程纲要

【课程名称】 《知行合一的创新思维与决策艺术》

【课程背景】

科技的进步，时代的变化，企业竞争越发激烈，创新成为企业的必备技能，持续创新更显得尤为重要。

但是很多企业所面临的问题是：

- ◇ 增长乏力，战略方向模糊不清，不知道如何借力创新拨开迷雾。
- ◇ 有意愿无方法，传统创新方法如同海市蜃楼，学着开心，落地困难。
- ◇ 技术不是问题，反而往哪创新成了大问题。
- ◇ 搞不清底层逻辑就无法正确决策

以上的问题根源就在于创新不是个新名词，创新是与时代特点相契合的。新商业时代下的创新体系是伴随互联网大潮而兴起的，比传统创新思维涉及面更广、更加体系化、更加便于学习掌握及复用。

《知行合一的创新思维与决策艺术》是专门为帮助企业打开创新困局而设计的实战课程。课程采用工作坊方式带领学员从理论到实践，从认知到落地，体验如何利用创新设计思维思考和决策创新方向，创新内容。采用引导式培训及从做中学的方式，借助小组讨论，案例启发，现场演练等方法，相互交织完成学习过程，为理解新经济时代下的科学决策方法打下基础。

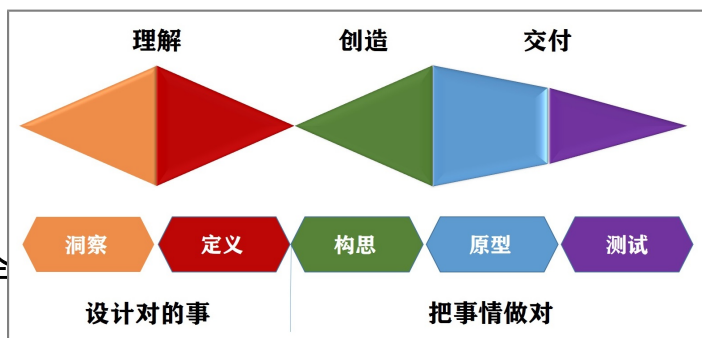
【课程收益】

- 掌握可落地的创新设计思维方法论工具，并理解可延伸范围。
- 重塑以用户为中心的心智模式和目标导向的创新思维模式
- 建立对创新的共同语言，达成价值观共识
- 扩宽参训人员的思维边界
- 理解从模糊到清晰的决策探索过程

【课程设计底层理论构架】

- 创新设计思维
- 德鲁克创新与企业家精神
- 克里斯坦森经典理论集

(以上理论框架涉及的创新涵盖企



【课程时长】 1天（6小时/天）

【课程对象】 中层干部、中层副职后备、网点负责人、网点负责人后备人员

【课程大纲】

第一部分：创新的底层逻辑构建 创新的二次认知

- 到底什么才是创新
案例解析：儿童与银行能产生什么链接？
- 经济时代变化，创新关注点的变化（四个经济时代的区别）
- 重新构架创新的方法
- 符合商业标准的创新甄别之法
- 与时俱进的时代环境（增量时代的过去与存量时代的现在）
- 流程化工具化帮助你走上创新之路
- 创新及相关方法论概述
- 新经济时代下思维模式转变

创新体验：从思维到行动

第二部分：全面思考赋能商业决策

1. 存量时代下服务体验创新的重要性
案例故事：一次银行业务给张好好带来的思考
 - 什么是体验？与服务到底有什么区别？
 - 定义体验（什么是好的用户体验）
 - 使用基本的体验元素
2. 创新管理需要关注的四堂必修课
 - 产品体验创新；
 - 客户体验创新；
 - 员工体验创新；
 - 品牌体验创新
3. 着眼现在&走向未来的思考
 - 客户体验五部曲
 - 与金融科技和其他数字化金融服务竞争与协作

- “引”“转”“留”“传”同步客户体验
- SWOT 分析检视现在
- STEEP 分析推断未来趋势

第三部分：可落地的创新方法解析

1. 通过洞察探寻，理解客户需求痛点

案例分享：小零钱也能创造大价值

- 观察：关注客户所做的
- 访谈：倾听客户所说的
- 共情：真切理解客户的感受

现场演练：利益干系人分析&用户画像练习

- 机会：从客户的经历中探索和决策

现场演练：客户旅程地图及服务蓝图练习

峰终定律及 MOT 关键时刻的价值

2. 正确定义要解决的问题

- 定义关键问题
- 确定核心目标

现场演练：HMW 主题定义工具练习

3. 创想解决方案

- 发挥视觉思维的作用

现场演练：小小便利贴中的大创新-头脑风暴

- 分类筛选的方法
- 筛选适合的方案

辅助思考工具：kano 模型

- 开展可行性评估

4. 构建服务原型

- 用手思考

现场演练：小组快速原型方案

- 情景演绎

现场演练：故事板，服务原型

5. 测试服务解决方案

- 内外部测试
- 迭代优化

小组复盘并进行课程总结，讲师点评答疑