

问题分析与解决特训营

主讲：胡金华

课程背景：

作为企业管理者（企业中高层管理者或专业流程管理人员），我们每天都在解决问题。不同的是，成功的人士首先是能成功的预防问题，然后才是成功地解决不能防止的问题。成功地防止问题，比成功地解决问题更为重要；快速有效地成功解决出现的问题，比无效率地解决问题甚至是制造问题更有意义。只是不用置疑的，问题是：我们怎么样才能在面对一个项目或者一个难题时，实现快速沟通以充分有效地利用团队的力量呢？我们需要的是一个在思维层面进行交流的模型或者模式，其实他也是一种语言，一种让不同的思维之间进行交流的语言。

课程特点：

- 1、以互动游戏、大量动手练习、团队研讨交流为主要形式，辅之以讲授、点评、辅导，形式活泼、新颖。
- 2、采用的案例均系企业经营管理中常见的问题，通过系统思考分析深入、到位，具有很强的针对性。
- 3、不仅包括对问题分析与解决在内机理的分析，更加注重方法与工具的使用和学习实际运用能力的提升。

培训对象：

培训对象：企业中高级管理人员、核心员工

培训规模：30-40人

授课时间：1天（6小时）

课程大纲：

第一讲 问题无所不在

1. 什么是问题

2. 问题无法逃避

① **案例：苦恼的企业家**

3. 什么是真正的问题

1) 目标和现状的差异

2) 问题和问题点

① **案例研讨（看得见与看不见的问题有哪些？）**

第二讲 问题分析与解决的步骤、方法和工具

1. 现状描述、问题定义

1) 主题选择与确定罗列问题

2) 将问题按照优先顺序排序

3) 重要紧急矩阵

2. 形式评估、目标确定

1) 形式评估法

① 问题影响程度评估

② 问题发展趋势评估

③ 问题重要性紧急性

2) 目标确定法

① 解决问题的目标之挑战目标

② 解决问题的目标之改善目标

3) 四问法

① 我们要解决什么问题？

② 我们为什么要解决这个问题？

③ 解决这个问题要达成的目标是什么？

④ 团队成员是否都清楚理解了这个问题？

3. 创新思维、科学求解，团队共创

1) 团队共创法六步规则和要求

① 练习：团队共创 1-2 步（培训师带领学员操作）

② 练习：团队共创 3-4 步（培训师带领学员操作）

③ 练习；团队共创 5-6 步（培训师带领学员操作）

④ 分享：团队共创法科学求解回顾

第三讲 问题解决能力与实际工作

1. 风险规避、落实达成

1) 行动计划表

2) 障碍扫除

3) 风险防范

4) 保持沟通

5) 监督机制

6) 激励机制

第四讲 流课程总结与回顾

1. 课程知识点回顾
2. 驾驭工具、运用自如
3. 课程感受及分享
4. 从知到行的五个阶段
5. 绩效实现、成就人生