

《问题分析与解决》课程介绍

一、课程概述

本课程综合十多门问题分析与解决课程精髓，从分析到解决全面覆盖，从思维到工具，提升企业员工的能力素质、提升基层管理者的管理技能。

在充满变动的 VUCA 时代，工作中遇到的问题，通常找不到标准答案。在标准化考试教育体系下成长起来的员工和管理者，如何应对这一局面？

- ◇ 把握面对现实问题的正确心态；
- ◇ 提高面对现实问题的应对能力；
- ◇ 掌握分析与解决问题的常用工具；
- ◇ 同步提升创新力、逻辑力、洞察力、感知力和执行力。

二、适用对象

- ◇ 课程适用于有一定工作经验的职场人士及管理者；
- ◇ 课程更适合高端企业培训师学习掌握，扩展您在培训领域的专业价值。

三、课程收益

转换职场人对工作的理解，从根本上增强对变革时代的适应能力，加快适应速度：

- ◇ 跳出常见的 3 个思维陷阱，带来 6 个攻克难题的思路；
- ◇ 基于大脑思考生理基础的 6 大可操作步骤，带你想清楚、做到位、快速学习成长；
- ◇ 28 项工具——包括 22 项常用理性分析工具和本课程独有的 6 项感性分析工具，既可运用于解决复杂的工作问题，也可作为团队管理、绩效管理工具使用；
- ◇ 18 项课堂活动，加上贯穿 6 步法的沙盘活动，多个真实案例，带你深入体验问题分析与解决的精髓。

四、授课形式

案例开场、情景角色扮演、小组讨论呈现、案例分析，贯穿体验式课程，精美桌游式设计提高您授课的效果与档次。

五、课程时间

- ◇ 示范课：12~18 小时 (2~3 天 * 6 学时/天)
- ◇ 串课讲解：6 小时 (1 天)

六、参课要求

- ◇ 熟读预习资料，理解问题分析与解决的基本要领，了解 28 项问题分析与解决基本工具；
- ◇ 带一项工作中的真实难题来参加课程，在课堂上思考如何解决你的难题。

课程大纲

- 1、什么是问题
- 2、什么是难题 (problem)

课程开场：*活动 1：解题高手大比拼*

活动 2：案例讨论：U-Key 坏了！

一、问题定义

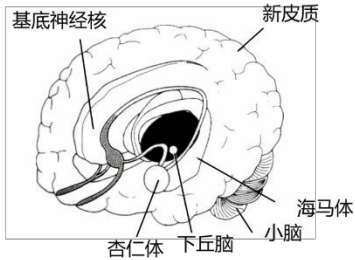
- 3、问题定义：期待与现状的差

距

4、劣构问题与良构问题

活动3：劣构or良构问题

5、解决问题的“三体脑”



二、问题解决的三个陷阱

- 1、没不难
- 2、想当然
- 3、不改变

活动4：“心魔卡”使用规则



三、6条面对问题的信念

- 1、成功定义问题，问题已经解决一半；
- 2、问题看不清楚通常是角度不对，细切不够；
- 3、凡事必有三个以上的解法
- 4、善用理性，善用直觉，善用常识
- 5、没有错误，只有信息反馈；没有完美，只有适当；
- 6、标准和目标为效果和方向服务

活动5：观点大辩论

四、问题分析与解决的6个步骤



第一步、现状分析

- 1、什么是现状分析？为何需要？

活动6：谁的产品最牛

- 2、现状分析方法和工具

2.1 工具①

2.2 问题归属谁？工具②

活动7：讨论，是谁的问题？

2.3 翻转课堂：工具③、⑤-⑧、⑩-⑭

2.4 工具④

活动8：检定网络谣言

2.5 工具⑨

活动9：问题与问题的关系

沙盘活动——公司竞赛

◇ 活动解读：背景及规则

◇ 任务一：现状调研

第二步、目标定位

- 1、如何理解目标？

活动10：案例，失败的理财沙龙

- 2、人生法则：找毛病 or 找目标

- 3、如何制定有效目标

◇ 目标七原则⑮

◇ 感性探索：工具⑩

4、效果 VS 过程

活动 11：这些问题到底是什么问题？

活动 12：精准描述问题

沙盘活动——公司竞赛

◇ 任务二：制定客户回馈活动的目标

第三步、创意方案



1、方案策划三件事

2、团队创意的原则

3、创新方案的工具

◇ 工具⑪

活动 13：领带有几种用法？

◇ 工具⑫

5、方案陈述与说服

沙盘活动——公司竞赛

◇ 任务三：制定客户回馈活动创意方案

第四步、判断决策

1、什么是决策？

◇ 工具⑬

活动 14：新婚夫妻买房记

2、可行性分析

3、方案选择

◇ 工具⑭

◇ 工具

4、风险决策

◇ 工具

◇ 风险预防

5、感性决策法

◇ 工具 工具

沙盘活动——公司竞赛

◇ 任务四：确认客户回馈活动方案

第五步、计划执行

1、如何把方案转为任务

活动 15：视频案例，王熙凤协理宁国府

2、把任务排出次序

活动16：新官上任第一天

◇ 工具

3、重视团队合作与沟通

活动17：案例分析，组织年会

活动18：小组PK赛

4、控制：确保计划落地

沙盘活动——公司竞赛

◇ 任务五：制作客户回馈活动的计划

第六步、巩固与优化

1、工作评估的作用

2、复盘：行动后反思

◇ 工具

沙盘活动——公司竞赛

◇ 任务六：反思客户回馈活动过程

3、如何深化复盘？

◇ 工具

五、课程回顾与反思

1、课程要点回顾

2、自我复