

问题分析与解决

企业的软实力就是思维力！

企业的存在是为了解决问题。每天我们都会被不同的问题困扰着，无论是通过群策群力还是单挑重担，提出与实施解决方案就是每位员工的工作。身为管理者的你，对于每日的各种层出不穷的问题，如何迅速有效地处理，并顺利作出正确的决策，成为你迫切需要提升的技能。以下场景是否曾经出现在你的工作中——

会议冗长而低效，大家或许为了议程争论不休或因为自身立场而坚持己见？

在做决策时，人们倾向直接跳入可选择的方案或结论，结果往往要付出惨痛的代价？

当危机产生的时候，人们惊慌失措不知如何应对？

世上有不用思考就能做对、做好事情的吗？思维能力的训练、思维工具的学习已成为越来越多企业培训的关注重点！本课程针对经理人不断面临的种种困扰提供了高效的解决方案，其提供的思维技巧能帮助经理人找出关键的问题并集中思考、解决这些问题。这套颇有价值的思维工具能帮你完成并强化问题分析、解决、计划和决策的基本质量。

课程收获

- 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；

课程时长：2 天

课程大纲

课程导入：

1. 什么是问题？
2. 解决问题的关键是什么？
3. 问题解决中的 3 种常见的思维方式
4. 解决问题的 4 个步骤

学员活动：选题

第一章、情景分析：发现关键的问题

1. 聚焦关键问题：
 - 拆分问题：金字塔原理
 - 聚焦关键问题：FID
2. 澄清问题现状
 - 牛眼提问法
3. 明确问题的期望是什么
 - 以终为始与 SMART 原则

工具：《情景分析工作表》

小组活动：学员问题研讨

第二章、原因分析：找出问题的真正原因

1. 原因分析的方法与工具
 - 试错法
 - 专家经验法：
 - 比较法
2. 专家经验法

- 头脑风暴法
- 鱼骨图
- 问题树

3. 比较法

- 比较法的原理：第一定律
- 选择可比较的对象
- 逻辑分析，验证可能的原因

工具：《原因分析工作表》

小组活动：学员问题研讨

第三章、决策制定：正确的解决方案

1. 确定决策目的是什么
2. 寻找解决方案中的创新突破
 - 组合法
 - 模仿法
 - 逆向思维法
3. 方案的评估
 - 方案的风险分析
4. 做出最终的决策

小组活动：学员问题研讨

工具：《决策制定工作表》

第四章、计划分析：设计有效措施

1. 计划目标是什么？
2. 所有行动步骤及关键环节
3. 画出任务之间的关系——波特图
4. 每个步骤的潜在问题及原因
5. 风险管理：制定预防性措施和应急性措施
 - 如何对风险进行预警
 - 对行动计划进行完善

1. 制定详细工作计划表——甘特图

小组活动：学员问题研讨

工具：《计划分析工作表》