

问题分析与解决工作坊

课程背景

世界 500 强企业统计表明部门经理决策正确率 70-80%；CEO 决策 正确率 90%

你的成功是因为企图心？天才？经验？还是知识？

美国前劳动部秘书长说：“唯一可以改善美国劳动力的素质的希望就是改善其解决问题的思维技巧

这些问题都是从一个问题开始，到一堆问题结束。我们花了很多的时间来召开各种各样的会议，来解决各种各样的问题。但事实上我们从未开始，也从未结束。

本课程通过互动式的教学，使参加者在实际演练中获得如下收益：

1. 能够利用团队方式来解决实际问题
2. 识别并能正确应用解决问题的常用工具
3. 获得解决问题所需的知识和技巧，明确解决问题的六步法

课程特色：课前调研+授课（实际问题带入，现场引导体验过程） 课程时间：1 天；6 小时

课程对象：企业管理者及经常组织会议的专业人员

协作思维 推进共事

课程大纲

一、 解决问题基础知识？

1. 什么是“问题”？；
2. PDCA
3. 问题分析与解决的六大步骤

聚焦课题

分析卡点

激发想法

评估方案

创建计划

阶段复盘

提问技巧（GROW 引导提问框架）

二、 聚焦课题

1. 认清问题存在哪里？
2. 集中和缩小问题
3. 明确定义问题

执行工具：差异分析

产出物：问题描述列表

二、 分析卡点

1. 共创目标墙
2. 分析问题时的工具（分析问题工具集）

执行工具：GROW

产出物：子议题聚焦

协作思维 推进共事

四、激发想法

1. 定义解决问题的目标
2. 讨论时的小工具（头脑风暴、ME/WE/US，发言棒，停车场）
3. 阶段会议纪要

五、评估方案

1. 定义解决问题的目标
2. 效果评估矩阵

六、创建计划

1. 计划制定（行动计划表，甘特图）
2. 清除障碍（计划障碍分析表）

七、阶段复盘

1. 回顾目标
2. 分析结果
3. 提炼总结
4. 行动验证