

## 通用技能②问题分析与解决

### 课程背景

《问题分析与解决》课程是世界财富 500 强中超过 200 强企业的基础训练课！

随着市场竞争的日益加剧，必然使企业面临的问题越来越多。认识问题和解决问题，日益成为当今企业面临的重要课题。问题意识强且解决问题能力高的管理人员，就能及时发现问题、解决问题，促进企业健康成长；没有问题意识和解决问题能力弱的管理人员，就会因为意识不到问题即将到来、或者由于解决问题不力而使企业陷于绝境。基于此，本课程通过有针对性的学习与演练，使得学员能够在最短的时间内迅速掌握分析问题和解决问题的能力，提升决策水平。

### ➤ 课程时长

1 天

### 目标人群

企业内需要频繁分析与解决问题的管理者或个人贡献者。

### 课程工具

问题树、鱼骨法、柏拉图法、MECE 法

### 课程特色

培养管理人员的问题意识；

培养学员面对问题时的正确心态与态度；

掌握各种分析问题与解决问题的创新性工具与方法；

掌握解决问题的思路,以积极态度寻找解决问题的方法，并科学解决；

通过丰富的企业案例讨论和演练，启发学员思路、开拓管理视野。

### 课程大纲

#### 一、导入：问题分析与解决的重要性

问题无法回避，问题也是机会

## **二、分析现状,查找问题**

培养敏感的问题意识

发现问题的一般方法

系统性思考解决问题的措施

问题的分类及解决办法

## **三、分析原因,剖析根源**

查找初步原因

查找初步原因的两种框架

查找初步原因的思维法则

查找主要原因，锁定关键点——探求要因及问题根源

原因的核查与排查：检验法

锁定关键原因：柏拉图法

探求根源本原因：5Why 法

## **四、提出对策，标本兼治**

对症下药,标本兼治

提出关键性对策，击中要害

对策的评估效果预测

## **五、识别潜在问题并提前预防应变**

评估潜在的问题

找出可能原因

提出预防措施与应变措施

## **六、结束语：问题分析与解决流程**

