

思维之策—问题分析与解决（1-2天）

主讲：卓江涛

[课程对象] 企业全员（骨干员工、企业各级管理层、总经理）

[课程目标]

- ◆ 帮您从现象分析中发现关键问题，确定关注焦点，确立优先顺序，采取有效措施，设定优先顺序；
- ◆ 运用科学的对比法找出最可能的原因和机会，然后在事实上审核可能的原因；
- ◆ 指导您掌握分析导致决策制定受阻等因素，引导您客观，科学地做出方案选择，避免决策错误发生；
- ◆ 在您决定执行某项任务前，通过预先分析可能问题的发生原因，防止意外问题的发生，将问题的负面因素限制在最小。
- ◆ 运用思维导图等脑力激荡的工具方法，激发创意好点子

[培训方式]：启发式讲授+实战练习+案例+竞赛学习

[课程内容]

一、课程导入

为什么学这么课程？

二、界定，发现问题

- 1、 问题管理的模型？
- 2、 什么是问题和分类？
- 3、 如何描述问题？
- 4、 实际练习

学员演练/案例分析

三、分析问题的根源

原因分析的流程：

- 1、 问题分解的方法（思维导图、逻辑树，5W，MECE，鱼骨图）
- 2、 解决问题的人与事（性格分析）
- 3、 群策群力如何解决复杂问题（头脑风暴，共识建导法）
- 4、 从流程过程去分析
- 5、 如何运用图表来分析
- 6、 学员演练\案例分析
- 7、 如何运用软件来进行头脑风暴和鱼骨图的绘制
- 8、 集体练习

四、产生解决方案并选择方案

何谓决策制定？

决策制定的流程：

- 1、 如何选择方案？怎样去判断一个方案的合适
- 2、 运用决策表工具进行分析
- 3、 确定决策的标准，风险的评估权衡。
- 4、 每一个替代方案中的潜在的潜在问题与机会是什么？
- 5、 学员演练\案例分析

五、执行解决方案

- 1、 如何运用项目管理的方式来执行任务
- 2、 发生问题的原因是什么？
- 3、 怎样预防问题与增加可能的机会？
- 4、 应急方案是什么？
- 5、 什么时候启动应急方案？

六、评估解决

如何评估？

沉淀方法

问题管理的十大定律