

《问题解决能力的提升》

主讲：江南老师

【课程背景】

体现一个人能力最直观的方法就是个人解决问题的能力，解决问题的能力一部分需要依靠个人智商及情商，但是还有非常重要的一部分就是具备系统的解决问题的思路和科学的方法，本课程将从科学的方法给学员提供新的思路，讲解决问题的能力可视化的分解给大家，从而帮助学员提升。更重要的是给学员提供了一套全新的认知，通过学习，科学的提升解决问题的能力。

【课程收益】

- 帮助学员认识到解决问题能力的科学办法
- 提供课操作可落地的方法论
- 提供体验式练习，充分掌握解决问题的方法论

【课程特色】

- 实操性：精选案例在课程中深入讲解，极具参考性，可模仿或创造性地模仿；
- 实用性：课程中讲授的模型和工具，都是讲师的经验总结，靠谱实用；
- 实战性：小班授课，分组研讨，模拟演练，学员像咨询顾问一样地工作；
- 咨询式培训：以学员所在公司的实际工作为课堂演练的重点，点对点的解决学员困惑。

【课程对象】

业务人员、客服人员、公司中基层管理等

【课程时长】

1天，6小时/天

【课程大纲】

一、锁定——明确问题的边界

1. 什么是解决问题

- 解释解决问题的基本概念和重要性。
- 阐述解决问题与日常决策、工作绩效的关系。

2. Issue 五步法

• 介绍 Issue 五步法的具体步骤：识别问题、定义问题、分析问题、制定解决方案、实施与评估。

- 通过案例演示如何运用 Issue 五步法明确问题边界。

3. 问题再现化和具体化

- 教授如何通过详细询问、现场观察等方法再现问题场景。=
- 强调将抽象问题具体化为可操作、可量化的目标。

二、分析——确定问题的原因

1. 认知能力的修炼

- 讲解认知能力的基本概念，包括注意力、记忆力、思维能力等。
- 提供提升认知能力的训练方法，如思维导图、记忆法等。

2. 处理问题的底层逻辑

- 阐述处理问题的基本逻辑，包括因果分析、逻辑推理等。

- 通过案例分析，展示如何运用底层逻辑分析复杂问题。
3. Fast 图表法-介绍 Fast 图表法的基本概念和应用场景。
 - 演示如何使用 Fast 图表法快速识别问题原因，制定解决方案。

三、创新——碎片化信息的整合

1. 知识的储备
 - 强调知识储备在创新中的重要性。
 - 提供学习新知识、更新知识体系的途径和方法。
2. 经验的理论
 - 分析经验在问题解决中的作用和局限性。
 - 教授如何将经验提炼为理论，指导未来问题解决。
3. 创造灵感的环境
 - 讲解创造灵感所需的物理环境和心理环境。
 - 提供营造创新氛围的实用建议。
4. 创造灵感的动机
 - 分析激发创新动机的因素，如奖励、挑战等。
 - 教授如何设定创新目标，激发内在动力。
5. 创新思维的四个阶段
 - 介绍创新思维的四个阶段：准备阶段、酝酿阶段、明朗阶段、验证阶段。
 - 通过案例分析，展示每个阶段的特点和关键要素。

四、锤炼——石锤疏忽的问题

1. 激发思考其他问题的可能性
 - 强调在解决问题过程中保持开放心态的重要性。
 - 提供激发思考其他问题的策略和技巧。
2. 六顶思考帽思维模式的建立- 介绍六顶思考帽思维模式的基本概念和应用方法。
 - **通过练习，帮助学员掌握六顶思考帽的运用技巧。**
3. 将评价具体标准化
 - 教授如何制定具体的评价标准，确保问题解决方案的可行性和有效性。
 - 强调在评价过程中保持客观、公正的态度。
4. 规避经验主义
 - 分析经验主义的弊端，如过度依赖经验、忽视新情况等。
 - 提供规避经验主义的策略和方法。
5. 以结果为导向的团队打造-讲解以结果为导向的团队管理原则和方法。
 - 教授如何建立高效、协作的团队文化，提升问题解决能力。

五、拧紧——将解决问题思路成为习惯

1. 刻意练习三步骤
 - 介绍刻意练习的基本概念和应用方法。
 - 演示如何通过设定目标、制定计划、持续反馈等步骤进行刻意练习。
 2. 解决问题必备能力
 - 总结解决问题所需的关键能力，如分析能力、创新能力、团队协作能力
- 等。

- 提供提升这些能力的具体途径和方法。
- 强调将解决问题思路融入日常工作和生活的重要性，形成良好习惯。