

培训主题：问题分析与解决技巧

一、【课程背景】

松下幸之助曾说过：工作就是发现问题，分析问题，最后解决问题的一个过程。问题无人不有、问题无时不有、问题无处不在。其实问题并不可怕，怕的是发现不了问题。发现问题是好事，解决问题是大事，回避问题是蠢事，没有问题是坏事。每个人只有增强问题意识，掌握问题分析与解决的方法和技巧，才能尽可能将问题消灭在萌芽状态，当问题的苗头出现时，一定要将它紧紧抓住，问题越早被发现或挖掘，处理解决的成本就会越低。

二、【课程收益】

- 1、树立正确的心态，明确自己的工作角色
- 2、强化问题意识，从而在问题还没有明朗化以前，就能预先感觉到问题存在
- 3、掌握发现问题的思路、方法和工具，从而精准的指出问题
- 4、掌握分析问题的角度、步骤、方法、工具。从而挖掘出问题产生的真因
- 5、突破思维障碍，掌握对策思考、方案选择、实施推动、总结评估的方法和技巧，从而更好的将问题彻底解决。

三、【培训对象】

企业老板、部门负责人、经理及企业各级管理者

四、【培训日期】

2天时间

五、【培训方式】

课堂讲授+案例分析+小组讨论 +多媒体视频+提问互动

六、【培训讲师】

练登龙（讲师介绍见附件）

七、【培训大纲】

第一部分 强化问题意识

- 一、什么是问题
- 二、问题的四大要素
- 三、什么是问题意识
- 四、缺乏问题意识的六大表现
- 五、强化问题意识：从问题猎物到问题猎手
- 六、建立问题意识的五大条件
- 七、建立问题意识的七大要点

第二部分、如何发现问题

- 一、问题的三种类型
- 二、企业问题的不同类别与管理层次对应
- 三、区分现象与问题
- 四、明确现状：系统化提问
- 五、精准描述问题的四大方面
- 六、决定问题优先顺序的三个维度
- 七、寻找问题的五大要点
- 八、将问题分层次具体化的四大方法

第三部分、如何分析问题

- 一、问题产生原因分析的五个角度
- 二、问题结构冰山：把握产生问题的真因
- 三、问题分析的方法
 - 1、问题分解的四大步骤
 - 2、突破障碍找到问题的症结
 - 3、5 WHY 分析法
 - 4、因果分析法
 - 5、帕累托分析法
- 四、问题分析的工具运用
 - 1、思维导图
 - 2、鱼骨图
 - 3、逻辑树
 - 4、金字塔结构

第四部分、如何解决问题

- 一、问题解决的六大思维方式
- 二、问题对策思考
- 三、对策的四种类型
- 四、对策的五维分析
- 五、对策思考的方法
 - 1、组分型创新法
 - 2、列举创新法
 - 3、奥斯本检核表法
- 六、方案选择四步曲
- 七、筛选高附加价值对策的三个维度
- 八、方案实施推动的三大任务
- 九、总结评估的四个维度
- 十、巩固成果的四化

总结回顾