

课程名称:	解决问题，制定决策
培训对象:	适合于需要掌握专业分析问题的技巧和决策层人士
课程目标:	从理论到实践掌握分析问题和制定决策的理论与方法
课程时间:	两天 (9 am ~ 5:00 pm)
课程大纲:	<p>Day 1. 分析与解决问题:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 问题的定义 - 描述问题的 3W 法则 <ul style="list-style-type: none"> - 练习 – 问题的描述方法 - 解决问题经典流程图 <ul style="list-style-type: none"> - 有关数据的收集与分析: 问卷调查, 现场调查, 内部有关人员/部门调查, 外部媒体查询 - SWOT 分析法 - 5 Whys 分析法 - 分析主次原因(鱼骨图分析法) - 列出解决问题所需资源 (人力, 物力, 知识, 技能...) - 列出可能的障碍, 影响及克服方法 <p>- 实际案例讲解与练习, 第一天小结。</p> <p>Day 2. 制定决策:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 步式经典决策模型(根据案例, 运用工具, 边做边学): <ul style="list-style-type: none"> o 确立目标(参考 SMART 表达法) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 讲解加练习: 如何给出目标描述? o 选择标准 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 讲解加练习: 如何选择标准? o 方案比较 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 讲解加练习: 如何使用脑力风暴法, 如何用比较列表法? o 风险评估 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 讲解加练习: 如何评估风险? o 最佳决策 - 分享与问答 - 小结与评估 <p>培训结束</p>