



《诊断问题》 PPT课件

制作人：制作者PPT
时间：2024年X月

目录

- 第1章 诊断问题的重要性
- 第2章 诊断问题的方法
- 第3章 诊断问题的案例分析
- 第4章 诊断问题的解决方案
- 第5章 诊断问题的影响和效果
- 第6章 结束语

• 01

第1章 诊断问题的重要性



为什么诊断问题 很重要

诊断问题对于工作非常重要，因为它可以帮助找到问题的根本原因，指导解决方案的制定，并提高工作效率。只有通过深入诊断问题，才能找到长久的解决方案。



诊断问题的步骤

收集信息

获取各方反馈

确定问题

界定具体难题

制定解决方案

提出解决计划

分析信息

挖掘核心问题



诊断问题的挑战

耗费时间精力

深入了解问题需要时间
分析数据需要精力支持

主管员工关系

可能出现意见不一致
需要平衡双方利益

确定问题原因

需要排除干扰因素
确保问题的准确性

01 主动倾听

倾听员工需求

02 提问技巧

深度挖掘问题

03 分析能力

准确判断问题根源



● 02

第2章 诊断问题的方法



问答法

问答法是一种通过提问和回答来逐步缩小问题范围的诊断方法。它适用于简单问题的诊断，通过不断追问和回答，可以帮助找出问题的关键点。



五力分析法

供应商力量

影响企业供应链和
成本

竞争者力量

帮助企业了解市场
竞争情况

替代品力量

影响产品替代和市
场份额

买家力量

决定产品价格和需
求

树状图分析法

问题分解

将问题分解成不同的部分

全面考虑

综合分析每个部分的关系

逐级深入

逐级深入分析每个部分



SWOT分析法

SWOT分析法是一种分析企业的优势、劣势、机会和威胁的方法，帮助确定问题的内外因素。通过SWOT分析，企业可以识别自身的优势和劣势，抓住机会，应对挑战。



SWOT分析法

优势

企业内部具备的优
势资源和能力

机会

外部环境中有利于
企业发展的因素

威胁

外部环境中对企业
造成威胁的因素

劣势

企业内部存在的
不利因素

第3章 诊断问题的案例分析



公司销售额下降

案例一：公司销售额下降。原因分析包括市场竞争激烈、产品质量下降、营销策略不当。针对这些问题，需要制定相应的解决方案以提升销售业绩。



员工流失率高

薪资福利不竞争

员工薪资待遇不吸引人

职业发展空间不足

缺乏晋升机会

工作环境差

工作环境不舒适



01

设备老化

设备需要更新维护

02

员工技能不足

员工需要培训提升技能

03

生产流程不畅

生产流程需要优化



客户投诉率增加

产品质量问题

产品质量控制不严格
产品存在设计缺陷

客服态度恶劣

客服人员培训不足
客服流程不规范

交付延迟

生产计划安排不合理
物流配送问题

总结

通过以上案例分析，可以看出诊断问题的重要性。只有深入分析问题根源，找出问题所在，才能制定有效的解决方案，提高企业整体运营效率。

● 04

第4章 诊断问题的解决方案



采用KANO模型

KANO模型是根据产品或服务特征的不同重要性，分为基本要素、期望要素、惊喜要素。这种模型可以帮助企业更好地了解客户需求，提升产品或服务的竞争力。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/148111037131006051>