**講師：李思恩 時數：7小時**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **單元名稱** | **課 程 大 綱** | **時數** | **教學手法** |
| **為客戶解決問題的邏輯** | * **建立互利雙贏的共識** 學習由理解對方立場出發，確認對方的需求，尋找互利合作的新方案，達成雙贏的共識的程序。 * **以SPIN架構引出需求確認方案** 學習SPIN四階段提問術，探索並挖掘對方的需求與難題，強化對方解決問題的迫切性，進而讓對方接受所提方案的合理性。 * **問題分析工具的邏輯整理** 學習使用問題分析表邏輯性地按步驟解決問題，找出原因，擬定對策。 | 2.5hrs. | 演練：引導需求  討論：問題分析表 |
| **系統思考避免邏輯偏誤** | * **解決問題前的自我檢驗** 藉由實際案例的討論，掌握決策前蒐集資訊，應先確認的三個前提要件—目的性、完整性與真實性。 * **處理問題的三種思考方法** 藉由五個思考測驗題，幫助學員掌握三種思考方法，在反覆練習與解題挑戰中，熟悉這些方法的交互運用得出正確結論。 * **避免邏輯分析的謬誤** 總結三項避免邏輯偏誤的要點，並介紹「分析思考檢查表」，作為日後思考重要問題的提醒。 | 2.5hrs. | 演練：思考測驗 |
| **系統性的分析客戶需求** | * **運用MoSCoW分析法釐清需求** 學習以MoSCoW分析工具將客戶需求排序，幫助團隊和客戶釐清並確認各項需求的重要性和實現順序。 * **以漏斗式提問技巧挖掘真正需求** 藉由漏斗式發問技巧，以適切、精准的問出客戶在意的需求，思考新方案的可能性。 | 2hrs. | 演練：MoSCoW分析  演練：漏斗提問 |

適用對象：研發工程師、產品設計人員、客戶服務人員