

## 2021-12-21 (2일차)

### □ 퍼실리테이션 스킬 & 고객상담 단계

- \* 퍼실리테이션(Facilitation) : 여러 사람이 모여 특정 주제에 대해 의견을 나눌 때 다양한 도구와 프로세스를 활용하여 최선의 시책을 찾도록 돕는 의사결정 방법론
- \* 퍼실리테이터(facilitator) : 회의를 원활하게 운영하고 문제해결 및 의사결정 프로세스를 관리하는 역할 담당자
- \* 퍼실리테이션의 필요성 : 소통과 협력이 원활하게 일어나기 위함.

<질문>

질문의 3요소

1. Open Questions 개방형 질문

2. Neutral Questions 중립적 질문

ex) 구성원 모두가 참여하도록 하는 방법에는 어떤 것이 있을까요?

원인분석을 위해서 사용할 수 있는 틀에는 어떤 것들이 있을까요?

3. Possibility-Searching Questions 대안 탐색형 질문

ex) 우리 팀의 생산성을 올리려면 우리가 무엇을 어떻게 하면 좋을까요?

### □ Design Thinking 국내 사례

삼성 무풍에어컨, 무지개 식판

시사점 - Design Thinking "관찰"

### □ Design Thinking 해외 사례

MRI

### □ Design Thinking Process

1. 공감하기 // 문제인식 후 실제 문제가 일어나는 환경에 노출
2. 문제 정의하기 // 해결하고 싶은 문제의 핵심을 파악
3. 아이디어 내기 // 브레인스토밍을 통해 다양한 아이디어 제시
4. 프로토타입 만들기 // 아이디어를 모형으로 구현
5. 테스트 하기

1-1. 공감하기 사례

Toss (이승건 대표)

기존 - 팀 내에서 회의 진행 후 제품 출시

변화 - 회사 밖으로 나와 사람들을 관찰 (고스트 프로토콜)

시사점 - 새로운 관점으로 들여다보기

### □ 문제와 과제의 정의

문제 : "현상"과 "목표" 구분

현상 - '어떻게 되고 있는가?'

목표 - '어떻게 되면 좋은가?'

과제 : 조직의 필요성이나 본인의 자발적 행동에 의해 해결해야 한다고 인식한 문제

ex) 사람마다 "조금"의 기준이 다르다.

□ 문제 확인 3요소

1. 고객의 가치 및 욕구
2. 지속성
3. 실현 가능성