

解决问题的主要特征

- 解决办法是:
 - 以事实为基础
 - 严格的结构化
 - 以假设为导向

事实是友善的

- 事实是你用以铺就解决措施之路的砖石，事实也是建立支撑这一措施支柱的砖石。
- 不要害怕事实。
首先，事实弥补了内在的直觉的缺乏。
其次，事实架起了建立可信度鸿沟的桥梁。
引向正确的方向

MECE

(读作“me--see”,代表“相互独立，完全穷尽”)

- 在解决任何问题时，要理清思路，在避免困扰及纠缠不清的同时，你的思考还必须是完整的。
- 最高的条理化（使困惑到最少）；
- 最大的完善度；用两者来理清思路。
- 从解决方案的最高层次展开列出你所必须解决的问题的各项组成内容。
- “相互独立”：每项内容是独立、可区分的事
- “完全穷尽”：是不是把一切都想到了？

最初的假设（IH）

注意，假设仅仅是有待证明或驳斥的理论，他不是答案。

- 最初的假设便是你解决问题的地图。
- 定义最初的假设
（在你开始之前，所找出问题的解决办法）
- 创造最初的假设 “问题树”
（宏观全面认识，寻找“关键驱动因素”）
- 检验最初的假设
（大多数人不善于批判自己的思想，由团队来形成最初假设）

设计最佳解决方案

- 病人对自己的诊断。
- 医生对病人的诊断。
- 尽到根据客户最佳利益行事的原则。
- 对大多数商业问题而言，彼此间相像的地方要多于彼此间有差异的地方。
- 这意味着，用较小数量的解决问题的技巧，你就可以回答范围较大的问题。
- 并非现成的答案。用足够的时间用事实去验证你的胆识。
- 保持一种开放而有弹性的思维。

确保你的解决方法适合你的客户

- 最初假设并非是成功解决问题的先决条件。
- 解决问题的道路上往往布满障碍。
- 先摘好摘的果子。
- 你正在做的事情对解决问题究竟如何？

市场营销

- 在恰当的时间，确保有恰当的人知道你是谁。
- 源源不断的发表一些著作和文章，其中一些相当有影响。
- 免费寄送给自己的客户。
- 公司过去的咨询人员在潜在客户中占据着高级职位。
- 不少合伙人和经理人员在其所在的领域是国际知名专家。
- 与潜在的客户维持着一个非正式接触的庞大关系网。
参加团体活动，在行业会议上发表演讲。
- 与过去客户的偶尔小聚，保持“思路共享”。
- 小心自己的承诺：构建项目。

团队

- 依赖团队，团队是解决公司客户所面临问题的最佳方法。
- 获取综合的正确性。
- 团队成员：高智力特征，更重要的是，特殊的经验和技能。
- 在一起工作很愉快。
- 保持团队士气：保证他们乐于从事正在干的事情；尽量保持住方向；让大家明白正在干的事有较大价值；尊重对待团队同事；“我们”；不屈不挠的坚持真理，舒缓压力。

等级结构

- 让你的上司脸上有光

解决问题的过程始于研究

- 收集、整理、分析资料是最基本的技能。
- 无论问题是什么，都可以借鉴“它山之石”
- 公司年报，暴露信息和最佳经验

走访

- 填补知识缺陷并增加其关于客户的经验和知识的一种办法。
- 你提出问题而且要从他人那里得到答案，那就是走访。
- 准备： 写出走访提纲 （由一般到特殊问题）
- 聆听和引导