

Spis treści

Dlaczego proces rozwiązywania problemów jest niezbędny? 7

Zanim zaczniesz... 15

Sięgnijmy do źródeł 35

KROK 1. Zbuduj zespół 43

KROK 2. Opisz problem 59

KROK 3. Zabezpiecz klienta 81

KROK 4. Znajdź przyczynę 93

KROK 5. Wprowadź działania korygujące 115

KROK 6. Zweryfikuj rezultaty 139

KROK 7. Zapobiegaj powracaniu problemu 147

KROK 8. Podsumuj, pogratuluj i zamknij proces rozwiązywania problemu 161

Jak to robią najlepsi na świecie? 169

Jak więc mam rozwiązać swój problem? 181

Podsumowując... 187