



zarządzanie usługami IT

# Kepner-Tregoe®

poznaj metody rozwiązywania problemów  
i podejmowania decyzji



## Kepner-Tregoe (KT)

To metoda rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji stworzona w 1958 roku przez dwóch socjologów: Benjamina Tregoe i Charlesa Kepnera. Badali oni jakość podejmowanych decyzji i działań w trakcie sytuacji kryzysowych w Dowództwie Strategicznych Sił Powietrznych USA. W rezultacie badań stworzyli logiczny proces gromadzenia, organizowania i analizowania informacji. Metoda KT wykorzystywana jest m.in. przez Cisco Systems, Dell Computer Corporation, The Boeing Company, HP Company, Oracle Corporation, IBM Corporation i wiele innych



## Racjonalne myślenie, trafne decyzje

Kepner-Tregoe to tzw. proces racjonalnego myślenia (rational thinking process)

Proces KT ułatwia zbieranie, porządkowanie i przetwarzanie informacji w obszarze analizy sytuacji, problemów, decyzji i ryzyka.

Zastosowanie metody KT przekłada się na powtarzalność osiąganych rezultatów, większą skuteczność i wydajność działań, a przede wszystkim na skrócenie czasu i obniżenie kosztów rozwiązywania problemów.

Metoda KT przydatna jest zarówno osobom indywidualnym, jak i w ramach organizacji, podczas rozwiązywania złożonych problemów i podejmowania istotnych decyzji.

## Dlaczego Kepner-Tregoe?



**1.**

KT oferuje światowej klasy podejście, które sprawdza się w wielu organizacjach od ponad 50 lat.

**2.**

Praktyczne wykorzystanie KT to unikalna szansa na trwałe zwiększenie efektywności i skuteczności rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji.

**3.**

Zastosowanie podejścia KT to wzrost zadowolenia klientów oraz obniżenie kosztów wsparcia nawet o 40%.

**4.**

KT to zadawanie właściwych pytań we właściwy sposób, co usprawnia komunikację zarówno z klientami jak i wewnątrz firmy.

**5.**

KT to skuteczne narzędzie wspierające i uzupełniające implementację procesów ITIL. Dobre praktyki ITIL mówią „co” robić – KT pokazuje „jak”.

## Szkolenie Kepner-Tregoe Foundation

Dwudniowy warsztat, którego celem jest zapoznanie się z procesem racjonalnego myślenia Kepner-Tregoe. Szkolenie w praktyczny sposób pokazuje jak sprawniej rozwiązywać incydenty i problemy oraz jak podejmować lepsze decyzje. Szkolenie szczególnie polecamy:



Konsultantom, którzy pragną poszerzyć swój warsztat o sprawdzone narzędzie rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji

Menedżerom, którzy chcą poznać nową perspektywę jak usprawnić pracę swoją i swoich zespołów

Specjalistom, którzy chcą lepiej i skuteczniej wykorzystać swoją wiedzę i potencjał do rozwiązywania złożonych problemów pod presją czasu

Osobom, które chcą poznać proces racjonalnego myślenia oraz zdobyć międzynarodowy certyfikat Kepner-Tregoe Foundation

# Kepner-Tregoe w Conlea to



## szkolenia otwarte

Dedykowane indywidualnym klientom i firmom, które zamierzają przeszkolić pojedynczych pracowników. Szkolenia te organizujemy w oparciu o ustalony terminarz m. in. w Gdańsku, Warszawie, Poznaniu, Wrocławiu i Krakowie.



## szkolenia zamknięte

Dedykowane firmom, które zamierzają przeszkolić większą grupę pracowników. Dla każdego klienta przygotowujemy indywidualną ofertę. Szkolenia zamknięte prowadzimy również w języku angielskim.

Bądźmy w kontakcie   

Conlea Sp. z o.o.  
ul. Lęborska 3b  
80-386 Gdańsk

tel: +48 58 73 27 108  
fax: +48 58 73 27 107

conlea@conlea.pl  
www.conlea.pl

Dowiedz się więcej

[www.conlea.pl/kt](http://www.conlea.pl/kt)