



สถาบันพัฒนาผลผลิตแห่งชาติ
ของสำนักงานส่งเสริมการค้า



Empowering Business towards the 21st Century
With Customer Engagement Strategies



รูป 5



รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า

เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21



โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรณ)

E-mail : publicseminar@ftpi.or.th



สถานที่จัดงาน (แจ้งให้ทราบภายหลัง)

ระยะเวลาอบรมทั้งหลักสูตร 6 วัน

เวลา 09.00-16.00 น. (เริ่มลงทะเบียน 08.30 น.)



ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากนักน้อย ดังนั้นการบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ซึ่งองค์กรต้องตระหนักเพื่อความอยู่รอด คือ ลูกค้า

องค์กรจึงต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Of Customer : VOC) เพื่อให้ทราบความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า นำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ เพื่อหาแนวทางสร้างความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement) เช่น การปรับปรุงกระบวนการงาน การทำ CRM CEM หรือ Experience Co-Creation เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น นอกจากเสียงลูกค้าอดีต และเสียงลูกค้าปัจจุบันแล้วนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงเสียงของลูกค้าอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ด้วย

องค์กรจึงต้องมีวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ และปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

โดยวิเคราะห์จากบริบทภายนอกที่มีผลกระทบต่อเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรอนาคต และมาทวนสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าอนาคต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนด Business Model ที่องค์ต้องตอบคำถาม Who , What How ของธุรกิจองค์กรในอนาคต ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้ จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าอดีต และปัจจุบัน รวมไปถึงการกำหนดธุรกิจใหม่ พร้อมกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนการดำเนินการทั้งหมดเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน



วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
2. เพื่อให้ทราบเทคนิค วิธีการ แนวทางการวิเคราะห์ VOC และเครื่องมือด้าน CRM,CEM, Experience Co- Creation เพื่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)
3. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
4. เพื่อให้ทราบถึงหลักการการสร้างโมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
5. เพื่อให้ทราบแนวทางการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ
6. เพื่อให้ทราบแนวทางการวางแผน การเปลี่ยนแปลงสำหรับอนาคต
7. เพื่อให้ทราบการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard พร้อมแผนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้

กำหนดการจัดงาน

Module	วัน เดือน ปี
Module 1 : Voice of Customer to Customer Engagement รู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน	วันที่ 29-30 สิงหาคม 2560
Module 2 : Reinvent Business Model หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต	วันที่ 4-5 กันยายน 2560
Module 3 : Planning for Change แผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ	วันที่ 11-12 กันยายน 2560



หัวข้อการบรรยาย

Module 1 : Voice Of Customer to Customer Engagement

จุด

ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

- แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- ความสำคัญ ความหมายของ VOC
- แนวคิดด้านลูกค้า และความต้องการของลูกค้า
- ขั้นตอนการทำ VOC
- การวิเคราะห์ VOC สู่การสร้าง Customer Engagement
- เครื่องมือ CRM , CEM , Experience Co-Creation

Module 2: Reinvent Business Model

รุก

หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต

- การวิเคราะห์โอกาสธุรกิจ โดยการสร้างภาพจำลองเหตุการณ์อนาคต
- การสร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How และ Business Model Canvas
- นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model)

Module 3: Planning for Change

รับ

แผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

- การจัดทำ Case for Change เพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Map)
- การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard
- การจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการ

วิทยากร

อ.พัชรีพร คุณาวุฒิ วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
อ.ณัฐพล เอกไพศาล วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ค่าธรรมเนียมในการอบรม

	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
อบรม จำนวน 1 ท่าน	26,000 บาท รวม Vat 7% = 27,820 บาท	28,000 บาท รวม Vat 7% = 29,960 บาท
อบรม จำนวน 2 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	23,000 บาท รวม Vat 7% = 24,610 บาท	25,000 บาท รวม Vat 7% = 26,750 บาท
อบรม จำนวน 3 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	21,000 บาท รวม Vat 7% = 22,470 บาท	24,000 บาท รวม Vat 7% = 25,680 บาท

*สถาบันฯ จัดทะเบียนในนามมูลนิธิ จึงได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%

วิธีการชำระเงิน

- โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาอาคารयाकुลท์ สนามเป้า
ชื่อบัญชี “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ” บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 210-0-50861-9
** กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน พร้อมแจ้งชื่อบริษัทมาที่ 02-619-8070, 02-619-8096
หรือ E-mail: publicseminar@ftpi.or.th
- ชำระเงินสดที่หน้างาน หรือส่งจ่ายเช็คในนาม “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”
หรือ “Foundation for Thailand Productivity Institute”
- หากไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ กรุณาแจ้งยกเลิกก่อน วันที่ 22 สิงหาคม 2560 เพื่อรับค่าสัมมนาคืนเต็มจำนวน

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

โทรศัพท์ : 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรรม) โทรสาร : 02-619-8070, 02-619-8096

E-mail: publicseminar@ftpi.or.th Website: www.ftpi.or.th