



หลักสูตร Service Innovation Era 4.0

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจข้อมูลเศรษฐกิจของประเทศต่างๆรวมถึงประเทศไทยชี้ให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ที่มาจากภาคการบริการมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ และกำไรของธุรกิจส่วนใหญ่มาจากภาคการบริการมากกว่าภาคการผลิต แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของบริบททางสังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดการบริการรูปแบบใหม่ๆขึ้นทุกวัน ในขณะที่การบริการต่างๆที่มีอยู่วันนี้อาจถูกทำลาย (disrupt) โดยไม่ทันตั้งตัว ดังนั้นองค์กรจึงต้องรับมือกับความท้าทายและโอกาสนี้ด้วยการสร้างสรรค์ปรับปรุงการบริการใหม่ๆที่แตกต่างและเชื่อมโยงกับทุกความต้องการลูกค้าได้ นวัตกรรมบริการจึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดอนาคตของธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
2. เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและหลักการของนวัตกรรมบริการ
3. เพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการ

หัวข้อ

- แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- แนวคิดและความสำคัญของการบริการ
- วิธีสร้างนวัตกรรมบริการ

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และฝึกปฏิบัติ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- ผู้บริหาร ทีมงานจากหน่วยงานพัฒนาองค์กร พัฒนากลยุทธ์องค์กร
- ผู้ที่สนใจนำนวัตกรรมบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ

จำนวนผู้เข้าอบรม

30 คน

กำหนดการอบรม

วันที่ 1

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่ แนวคิดของนวัตกรรมบริการ (Why Who What How) แนวทางการออกแบบ
12.00 – 13.00	-----พักรับประทานอาหาร-----
13:00 – 16:00	กระบวนการออกแบบการบริการ : การสำรวจโอกาสธุรกิจและหารหาข้อมูลลูกค้าเชิงลึก Workshop 1: การสำรวจโอกาสธุรกิจ Workshop 2: การหาข้อมูลลูกค้าเชิงลึก

วันที่ 2

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	กระบวนการออกแบบการบริการ : การพัฒนาแนวคิดนวัตกรรมบริการ Workshop 3: การพัฒนาแนวคิดนวัตกรรมบริการ
12.00 – 13.00	-----พักรับประทานอาหาร-----
13:00 – 16:00	กระบวนการออกแบบการบริการ : การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง Workshop 4: การพัฒนาต้นแบบการบริการ Workshop 5: การทดสอบต้นแบบการบริการ Workshop 6: การสร้างโมเดลธุรกิจและ Service Blue Print

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

- | | |
|---|-----------|
| 1. เครื่อง LCD Projector | 1 เครื่อง |
| 2. กระดานไวท์บอร์ด หรือ Flip Chart และปากกาเคมี | 1 ชุด |

