

Customer Insight & Business Model Innovation

จับทิศทางลูกค้า
สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้วยนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ



ระยะเวลาอบรม 4 วัน

Module 1 อบรมวันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ 2563

Module 2 อบรมวันที่ 11-12 มีนาคม 2563

ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้น การบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมี “ลูกค้า” เป็นจิ๊กซอว์สำคัญในการอยู่รอด องค์กรจึงต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC) ให้ทราบความต้องการ และความคาดหวังเพื่อนำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ ค้นหาแนวทางสร้างความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement) เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การทำ CRM CEM หรือ Experience Co-Creation



และการที่จะได้มาซึ่งความยั่งยืน ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

แล้วจะสามารถสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ได้อย่างไร?

กระบวนการ

วิเคราะห์บริบทภายนอกที่มีผลกระทบ

ทวนสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าอนาคต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เหตุผล

สามารถใช้กำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์

1. เพื่อวิเคราะห์ Business Model
2. ตอบคำถาม : Who What How ด้วยการกำหนดกลยุทธ์แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก BSC
3. จัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน

ผลลัพธ์

ทำให้ทราบโอกาสและอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรอนาคต

สร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต
2. เทคนิค วิธีการ แนวทางการวิเคราะห์ VOC และเครื่องมือด้าน CRM, CEM, Experience Co- Creation เพื่อให้เกิดความผูกพัน (Customer Engagement)
3. เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
4. หลักการการสร้างโมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
5. แนวทางการสร้าง Business Model Innovation
6. แนวทางกระบวนการวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับอนาคต
7. การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard พร้อมแผนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้

AGENDA

Module

01

26-27 ก.พ. 2563

ฟัง

Voice of Customer to Customer Engagement

ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

- o แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- o ความสำคัญ ความหมายของ VOC
- o แนวคิดด้านลูกค้า และความต้องการของลูกค้า
- o ขั้นตอนการหา VOC
- o Workshop การหา VOC
- o การวิเคราะห์ VOC สูการสร้าง Customer Engagement
- o เครื่องมือ CRM , CEM , Experience Co-Creation
- o Workshop การสร้าง Customer Engagement Plan

Module

02

11-12 มี.ค. 2563

รู้จัก รับ

Reinvent Business Model

หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคตและแผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

- o วิเคราะห์โอกาสธุรกิจ โดยการสร้างภาพจำลองเหตุการณ์อนาคต
- o สร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How
- o Workshop การสร้างโมเดลธุรกิจ
- o นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model)
- o Workshop นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ
- o การจัดทำ Case for Change และการกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)
- o Workshop การจัดทำ Case for Change
- o การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- o Workshop การจัดทำแผนที่กลยุทธ์

ค่าธรรมเนียม

สถานะสมาชิก	ราคา	ราคารวม Vat 7%	Promotion สมัคร 3 เหลือท่านละ
Member	16,000	17,120	15,500
Non-Member	17,200	18,404	16,700

วิทยากร

คุณพีชรีพร คุณาวุฒิ
คุณณัฐพล เอกไพศาล

วิทยากรที่ปรึกษา

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถานที่อบรม

ติดต่อสอบถาม

ส่วนบริการฝึกอบรม

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 454 (นรินทร์)

โทรสาร 02-619-8098

Email : nirun@ftpi.or.th

Line : @FTPI

รายละเอียดเพิ่มเติม

<https://www.ftpi.or.th/event/32675/>

