

Customer Insight & Business Model Innovation

จับทิศทางลูกค้า
สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ด้วยนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ



ระยะเวลาอบรม 4 วัน

Module 1 อบรมวันที่ 5-6 สิงหาคม 2563

Module 2 อบรมวันที่ 19-20 สิงหาคม 2563

ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากก็น้อย ดังนั้น การบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ซึ่งองค์กรต้องตระหนักเพื่อความอยู่รอด คือ ลูกค้า องค์กรจึงต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Of Customer : VOC) เพื่อให้ทราบความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า นำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ เพื่อหาแนวทางสร้างความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement) เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การทำ CRM CEM หรือ Experience Co-Creation เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น นอกจากเสียงลูกค้าอดีต และเสียงลูกค้าปัจจุบันแล้วนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงเสียงของลูกค้าอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ด้วย

องค์กรจึงต้องมีวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ และปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยวิเคราะห์จากบริบทภายนอกที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายกำหนดกรอบการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรอนาคต และมาทวนสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าอนาคต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ใหม่เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจซึ่งประกอบด้วย Who , What, How ของธุรกิจองค์กรในอนาคต อันจะส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้ จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า รวมไปถึงการสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ พร้อมกลยุทธ์ ทั้งหมดเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วัตถุประสงค์

1. แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต
2. เทคนิค วิธีการ แนวทางการวิเคราะห์ VOC และเครื่องมือด้าน CRM,CEM, Experience Co- Creation เพื่อให้เกิดความผูกพัน (Customer Engagement)
3. เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
4. หลักการการสร้างโมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
5. แนวทางการวิเคราะห์โอกาสธุรกิจอนาคต
6. แนวทางการสร้าง Business Model Innovation

AGENDA

Module

01

5-6 ส.ค. 2563

can

Voice of Customer to Customer Engagement

ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

- o แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- o ความสำคัญ ความหมายของ VOC
- o แนวคิดด้านลูกค้า และความต้องการของลูกค้า
- o ขั้นตอนการทำ VOC
- o Workshop การทำ VOC
- o การวิเคราะห์ VOC สู่การสร้าง Customer Engagement
- o เครื่องมือ CRM , CEM , Experience Co-Creation
- o Workshop การสร้าง Customer Engagement Plan

Module

02

19-20 ส.ค. 2563

รู้จัก
รับ

Reinvent Business Model

หาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเพื่อสร้างนวัตกรรม

โมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

- o แนวคิดโมเดลธุรกิจจากรวมมุมมองของลูกค้า
- o สร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How
- o Workshop การสร้างโมเดลธุรกิจ
- o วิเคราะห์โอกาสธุรกิจอนาคต
- o กำหนดประเด็นกลยุทธ์ธุรกิจ
- o นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model)
- o Workshop นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ

วิทยากร

คุณพัชรีพร คุณาวุฒิ
คุณณัฐพล เอกไพศาล

วิทยากรที่ปรึกษา
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถานที่อบรม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ติดต่อสอบถาม

ส่วนบริการฝึกอบรม

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 454 (นรินทร์)

โทรสาร 02-619-8098

Email : nirun@ftpi.or.th

Line : @FTPI

รายละเอียดเพิ่มเติม



www.ftpi.or.th/event/36614/

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