

Customer - Centric

Innovation :

นวัตกรรมเพื่อการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

rerun



คุณนิธิพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์



ดร.วีรินยาอร เหลืองบริบูรณ์

สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายด้าน ทั้งด้าน พฤติกรรม ความต้องการ คาดหวังของลูกค้า รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เทคโนโลยี ที่ส่งผลคุกคามต่อแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ ทำให้รูปแบบการ

บริหารจัดการองค์กรแบบดั้งเดิมต้องเปลี่ยนแปลง แนวทางวิธีการรับฟัง เรียนรู้ลูกค้า เพื่อให้ได้ Customer Insight แบบในอดีต เช่น การประเมินด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ฯลฯ เริ่มใช้ไม่ได้ผล องค์กรมักได้ยินแค่เพียง NOISE แต่ยังไม่ได้ยิน VOICE ที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผล โดยตรงต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และการสร้างนวัตกรรมในองค์กร ดังนั้น การปรับเทคนิควิธีการในการรับฟัง สังเกต และมีปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้าเชิงลึก เพื่อให้เข้าถึงความต้องการคาดหวังที่ลูกค้ารู้สึก และยังไม่อาจอธิบายหรือพูดออกมาได้อย่างชัดเจน

ปัจจุบันองค์กรชั้นนำได้หันมาให้ความสนใจเทคนิค วิธีการที่รวดเร็ว ทันใจ และมาจากความต้องการของลูกค้า ในการออกแบบ ทดสอบ ทดลอง เช่น Design Thinking, HACKATHON รวมถึงการมีกระบวนการ Innovation Management ที่ทำให้นวัตกรรมและการปรับปรุงเป็นเรื่องปกติในการทำงานประจำวัน เพื่อหาโอกาสพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

การสร้างนวัตกรรมทางเลือกสำหรับลูกค้าจะเป็นการสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบให้ธุรกิจ เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของลูกค้า เพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันขององค์กร นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

หัวข้อในการแลกเปลี่ยน

1. รับฟังและรวบรวมเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)
2. ค้นหา Customer Insight ด้วยวิธีการสมัยใหม่ เช่น Customer Journey Map, สะกดรอยติดตามลูกค้า, การประยุกต์ใช้ Big Data, Customer Persona
3. การสังเคราะห์ VOC เพื่อกำหนดเป็น Customer Knowledge ประกอบด้วย ความต้องการ และความคาดหวัง
4. การนำ VOC ไปต่อยอดเพื่อการจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)
5. เครื่องมือการจัดการยุคใหม่ที่ช่วยสร้างนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ เช่น Design Thinking, Hackathon

LIVE นี้เหมาะสำหรับ



องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการผลักดัน พัฒนาศักยภาพและผลิตภาพของประเทศให้มีความสามารถในการแข่งขัน



ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจและผู้รับผิดชอบแนวทางการพัฒนารัฐวิสาหกิจด้านการจัดการนวัตกรรม



ผู้บริหาร คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กร บุคลากรในองค์กร และบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในการนำ ระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร

ค่าธรรมเนียม

รวม Vat7%	Promotion
500	สมัคร 4 ท่าน/องค์กร ฟรี ท่านที่ 5



Link: www.ftpi.or.th/event/45928

ติดต่อสอบถาม แผนกบริการฝึกอบรม



02-619-5500 ต่อ 455-456, 466-467
tqatraining@ftpi.or.th