

Boost up TQA Category 3 through Business Excellence Tools

ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Business Excellence Framework) กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer: VOC) ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญ ก่อนที่ผู้นำระดับสูงจะกำหนดทิศทางองค์กร VMG (Vision, Mission, Goal) และวางแผนกลยุทธ์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้นำจะ “ขาดไม่ได้” มิเช่นนั้นทิศทางที่องค์กรเดินไป อาจจะไม่ใช่ทิศทางที่ลูกค้าคาดหวัง

องค์กรจำนวนมากประสบปัญหา “การมองลูกค้าไม่ชัดเจน” การจำแนกกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) ไม่สะท้อนให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่องค์กรเลือก ไม่มีการ Focus กลุ่มเป้าหมาย และไม่เข้าใจความต้องการ/คาดหวังที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน ซึ่งหากเริ่มต้นกระบวนการผิดพลาด จะทำให้กระบวนการที่ตามมาอาจหลงทางตามไปด้วย ปัญหาที่องค์กรมักเผชิญคือ การรับฟังเสียงของลูกค้า แต่เสียงที่ได้ยินกลายเป็น “Noise” ไม่ใช่ “Voice” องค์กรไม่สามารถแปลง Data เป็น Information เพื่อสังเคราะห์เป็น Customer Knowledge ได้

หลักสูตรนี้ “ตั้งใจ” ที่จะนำเสนอระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าขององค์กร “ให้ได้ยิน” พร้อมนำไปใช้สร้างนวัตกรรมและปรับปรุงบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ/คาดหวัง ทั้งความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความคาดหวังซึ่งทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น การสังเกต, การสัมภาษณ์, แบบสอบถาม, การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งองค์กรที่เป็นเลิศ มักใช้วิธีการในการรับฟังที่หลากหลายควบคู่กันไปให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร คณะทำงานจากองค์กรที่สมัครรับรางวัลหรือใช้กรอบแนวทางการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อาทิ TQA, EdPEX, SEPA, PMQA รวมถึงองค์กรที่ต้องการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

เพื่อแนะนำองค์กรให้สามารถนำเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการใน หมวด 3 ลูกค้า โดยเฉพาะการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและยกระดับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม	ระยะเวลา	อัตราค่าลงทะเบียน (ยังไม่รวม VAT 7%)
บรรยาย / ตัวอย่างกรณีศึกษา / กิจกรรมกลุ่ม / อภิปราย / แบบทดสอบ	25-26 กรกฎาคม 2566	8,500 บาท

หัวข้อการฝึกอบรม

- ปัญหา สาเหตุ และปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรพบบ่อยในการดำเนินงานตามรายละเอียดของเกณฑ์หมวด 3
- Voice of Customer Management
- Customer Segmentation
- Customer Satisfaction Survey
- Customer Journey Mapping
- Complain Management
- แนวทางการเชื่อมโยงเกณฑ์หมวดที่ 3 กับหมวดอื่นๆ