



สมาคมสโมสรนักลงทุน
สัมพันธ์สมาชิก ครั้งที่ 5

Supported by:

PANDORA

IRPC
บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

Customer Journey

วันศุกร์ที่ 7 ธันวาคม 2561 เวลา 13.00-16.30 น. ห้องทินรี 1 โรงแรม อมารี ดอนเมือง

ทำความเข้าใจกับการจัดการเพื่อมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus) และรู้จักกับกลยุทธ์ในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้วยเทคนิค Customer Journey Mapping ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้เข้าใจลูกค้าแบบ Insight การดำเนินการในมุมมองของลูกค้าเพื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจ ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ต้นจนจบให้กับลูกค้า เป็นมาตรฐานคุณภาพจนเกิดความจงรักภักดี ซึ่งจะยึดลูกค้าไว้ได้อย่างแข็งแกร่งทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า/บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ค่าธรรมเนียม การอบรม	ราคา/ท่าน (ราคารวม VAT)
สมาชิกสมาคมท่านแรก	ฟรี
สมาชิกท่านที่ 2 เป็นต้นไป	856 บาท/ท่าน
บุคคลทั่วไป	1,284 บาท/ท่าน

ลงทะเบียนออนไลน์ได้ทาง

<http://icis.ic.or.th>

เหมาะสำหรับ

ผู้บริหารที่ดูแลงานด้านการขาย
การตลาด และลูกค้าสัมพันธ์
รวมถึงงานบริการ และผู้ที่ต้องการ
นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร



วิทยากร

คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์

หัวข้อการบรรยาย

1. ทำความรู้จักกับ TQA หมวด 3 การจัดการเพื่อมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
2. Customer Segmentation and Targeted Customer
3. Voice of Customer
4. การจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. Customer Complaint Management
6. เทคนิคการจัดทำ Customer Journey Mapping: Step-by-step
7. การเขียน Journey Mapping ในมุมมองลูกค้า
8. กำหนด Customer Touch Point
9. การสัมภาษณ์ประสบการณ์ของลูกค้าเพื่อค้นหา Pain point และประเมินความพึงพอใจ
10. การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เพื่อระบุ Touch Point ที่สำคัญ
11. การวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมบริการ
12. ตัวอย่าง กรณีศึกษา Customer Journey Mapping และการวิเคราะห์ของธุรกิจชั้นนำ
13. ถาม-ตอบ

ด่วน !!! รับจำนวนจำกัด First come, first served

USB Flash Drive 8GB

สมัครและชำระเงิน 3 ท่าน รับฟรี 1 อัน

สมัครและชำระเงิน 5 ท่าน รับฟรี 2 อัน



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

แผนลูกค้าสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

☎ 0 2936 1429 ต่อ 203 (เบญจวรรณ) ต่อ 202 (วิจิตร)

✉ โปรดกรอกแบบตอบรับส่งกลับมาที่ โทรสาร 0 2936 1441-2

E-mail: Cus_service@ic.or.th, Benjawank@ic.or.th, Vijittraj@ic.or.th

***หัวข้อบรรยายอาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม