

e-Training Course

หลักสูตร VOC Listening to get Customer Insight and Building Customer Engagement

องค์กรจะเติบโตแบบยั่งยืนได้จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ตลอดจนต้องรู้ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละราย การติดต่อสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้จริงนับเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการคงอยู่และเติบโตขององค์กร

ดังนั้น องค์กรต้องมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Focus) โดยใช้แนวทางที่เรียกว่า VOC หรือ Voice of Customer หมายถึง “การรับฟังเสียงของลูกค้า” เป็นการค้นหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรแบบ Insight เพื่อนำไปสู่ความผูกพัน และองค์กรยังสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์การรับฟังเสียงของลูกค้าสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน (VOC : Voice of Customer)
- มองเห็นช่องทาง และวิธีการหาแนวทางการวิเคราะห์ VOC ที่ได้และสามารถนำไปต่อยอดเป็น Customer Engagement ต่อไปในอนาคต
- แนวทางในการเพาะเมล็ดพันธุ์ของแบรนด์หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร
- เทคนิคในการเสริมสร้างความผูกพันของลูกค้าให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น
- Case Study องค์กรที่ประสบความสำเร็จด้านการต่อยอด “เสียงของลูกค้า” สู่การพัฒนาธุรกิจ

วิทยากร: คุณณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์

- ที่ปรึกษา ด้านแผนกลยุทธ์การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

เหมาะสำหรับ:

- พนักงาน หัวหน้างานขึ้นไป จนถึงระดับผู้บริหารระดับกลาง
- ตำแหน่งพนักงานขาย นักการตลาด นักพัฒนาผลิตภัณฑ์ นักกลยุทธ์องค์กร และเจ้าของกิจการ
- บุคคลทั่วไปที่สนใจ

เกณฑ์ได้รับใบรับรองการฝึกอบรมด้วยระบบ e-Training

- ผลคะแนนน้อยกว่า 70% (ทำถูก 1-6 ข้อ) จะได้ใบรับรอง การฝึกอบรมด้วยระบบ e-Training
- ผลคะแนนมากกว่า 70% ขึ้นไป (ทำถูก 7-10 ข้อ) จะได้ใบรับรอง การฝึกอบรมด้วยระบบ e-Training และผ่านเกณฑ์การประเมินตามหลักสูตร

ระยะเวลาการเข้าอบรมด้วยระบบ e-Training

- ผู้เข้าอบรมมีระยะเวลาการเข้าอบรม 90 วัน
- Password ผู้เข้าอบรมสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านในระบบเองได้

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	3,500
ท่านละ (รวม VAT 7%)	3,745
เวลาเรียนโดยรวม 3 ชั่วโมง 48 นาที	

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452 (ศิริชัย), 454 (นิรันดร์),
456 (เอราวรรณ), 458 (นันทนา)
E-mail : etraining@ftpi.or.th

ลำดับ	หัวข้อบรรยาย	เวลา
	Introduction	13 นาที
	Best Practices in Customer Focus Management	13 นาที
1	Customer Relationship Management	21 นาที
2	Customer Segmentation	28 นาที
		15 นาที
3	Voice of Customer (VOC)	26 นาที
	● วิธีการรับฟังเสียงลูกค้าที่นิยมใช้	
	● วิธีการรับฟังเสียงลูกค้าที่นิยมใช้ (ต่อ)	7 นาที
	● ตัวอย่างการรับฟังเสียงลูกค้าขององค์กรชั้นนำ	14 นาที
5	Customer Satisfaction Survey	27 นาที
6	Customer Insight	13 นาที
7	Customer Persona	4 นาที
8	Customer Engagement Process	23 นาที
9	สรุปแนวคิดสำคัญจากการเรียนรู้ (Key Takeaways)	5 นาที

หมายเหตุ : Workshop เพื่อการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ในงาน/องค์กร ไม่ต้องนำส่งตรวจ