

FTPI x Chula e-Training Course

หลักสูตร Improving Customer Experience : Customer Journey Map

สงครามธุรกิจนั้น การวางแผนการตลาดถือเป็นอีกกลยุทธ์ที่สำคัญมากในการทำธุรกิจ ป้องกันโอกาสเกิดความผิดพลาด หรืออาจเกิดผลดีต่อธุรกิจน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับเวลาและทรัพยากรที่ลงทุนไป ที่สำคัญธุรกิจยังต้องพร้อมที่จะรับรู้ความต้องการของลูกค้า เพื่อให้พร้อมปรับตัวให้เข้ากับยุคและสมัยใหม่ ดังนั้น ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) จึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการทำธุรกิจยุคดิจิทัล

ซึ่ง Customer Journey นับเป็นทฤษฎีการตลาดอันทรงพลัง พาลูกค้าเดินทางไปในโลกของแบรนด์จนเกิดการบอกต่ออย่างกว้างขวาง สามารถนำมาดัดแปลงให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าของธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ได้ดี เพราะเป็นการตอบสนองวงกว้างที่มีความยืดหยุ่นต่อความต้องการในแต่ละธุรกิจ ทฤษฎีนี้สามารถสร้างลูกค้าของแบรนด์ เปรียบเหมือนการพาลูกค้าออกเดินทางตั้งแต่คนที่ไม่รู้จักกัน จนรู้จักกันดีและพร้อมจะแนะนำเพื่อนที่สนใจให้กับคนอื่น ธุรกิจพร้อมพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด เพื่อเพิ่มโอกาสในการซื้อของลูกค้าและโอกาสทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง

หลักสูตรนี้จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่องค์กร หรือธุรกิจต้องเผชิญ อาทิ

- หาแนวทางในการวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาแก้ไขต่อไป เพื่อประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า
- ธุรกิจที่เริ่มต้นทำการตลาดแบบ Inbound Marketing ด้วยการสร้าง Content ให้แปลกใหม่น่าสนใจและต้องมีประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด เพื่อเพิ่มโอกาสในการซื้อของลูกค้า
- ธุรกิจที่ต้องการสร้างฐานลูกค้าใหม่จากความต้องการของลูกค้า ช่วยให้เข้าถึงลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงได้ดียิ่งขึ้น
- ธุรกิจที่กำลังประสบปัญหาในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริการลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มมูลค่าของแบรนด์ให้กับลูกค้า
- ธุรกิจที่ต้องการทำให้คนในองค์กรมีความเข้าใจถึงลูกค้าในกลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างแผนการตลาดและการขายให้ตรงกัน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้รู้และเข้าใจทฤษฎี Customer Journey Map และผู้อบรมสามารถสัมผัสประสบการณ์ Customer Journey ด้วยตัวเอง
- เพื่อให้มองเห็นช่องทาง และวิธีการหาแนวทางการวิเคราะห์ VOC ที่ได้และสามารถนำไปต่อยอดเป็น Customer Engagement ต่อไปในอนาคต
- เพื่อมอบแนวทางในการเพาะเมล็ดพันธุ์ของแบรนด์หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร
- เทคนิคในการเสริมสร้างความผูกพันของลูกค้าให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น
- Case Study องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการต่อยอด Customer Journey สู่การพัฒนาธุรกิจ

เหมาะสำหรับ

- พนักงาน หัวหน้างานขึ้นไป จนถึงระดับผู้บริหารระดับกลาง
- ตำแหน่งพนักงานขาย นักการตลาด นักพัฒนาผลิตภัณฑ์ นักกลยุทธ์องค์กร และเจ้าของกิจการ

วิทยากร:

คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ กรรมการผู้จัดการ Performance Excellence Center Co.,Ltd

เกณฑ์ได้รับใบรับรองการฝึกอบรมด้วยระบบ e-Training

- ผู้เข้าอบรมจะต้องเข้าอบรมจนจบหลักสูตรและผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยมีผลคะแนนทดสอบหลังอบรม (Post Test) ไม่ต่ำกว่า 70%

ระยะเวลาการเข้าอบรมด้วยระบบ e-Training

- ผู้เข้าอบรมมีระยะเวลาการเข้าอบรม 90 วัน นับจากวันที่ผู้เข้าอบรมแจ้งกำหนดวันเริ่มอบรมในระบบ
- Password ผู้เข้าอบรมสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านในระบบเองได้

วิธีการเปลี่ยนรหัสผ่าน : เข้าสู่ระบบ e-Training วางเมาส์ที่ชื่อผู้เข้าอบรม คลิก รายละเอียดบัญชี เพื่อเปลี่ยนรหัสผ่าน

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	3,500
ท่านละ (รวม VAT 7%)	3,745
เวลาเรียนโดยรวม 3 ชั่วโมง 18 นาที	

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456

E-mail : training@ftpi.or.th

หัวข้อ

ลำดับ	หัวข้อบรรยาย	เวลา	Download
1	Introduction	7 นาที	
2	Voice of Customer -1-	25 นาที	
3	Voice of Customer -2-	23 นาที	
4	Customer Segmentation: Know your customers	19 นาที	PDF_Workshop
5	EMPATHY MAP: Insight your customer	24 นาที	PDF_Workshop
6	User Persona	8 นาที	
7	Customer Journey Analysis	28 นาที	
8	ขั้นตอนการพัฒนา Customer Journey Map -1-	24 นาที	PDF_Workshop
9	ขั้นตอนการพัฒนา Customer Journey Map -2-	37 นาที	
10	Key take away	3 นาที	

แบบทดสอบหลังเรียน (Post Test) เกณฑ์ผ่าน 70%