

## Course Outline 2025

### CM-03: Strategic Customer Experience: Voice-to-Journey *Revised*

ระยะเวลา : 2 วัน

เวลา 09.00-16.00 น.

รุ่น 1: วันที่ 29-30 เมษายน 2568

รุ่น 2: วันที่ 8-9 ตุลาคม 2568

วิทยากร : คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์

ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการองค์กร การจัดการกลยุทธ์ การพัฒนาระบบงานและปรับปรุงกระบวนการทำงาน และผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

#### Rationale :

VOC หรือ Voice of Customer หมายถึง “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” เพื่อเรียนรู้ความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของลูกค้า แบบ Insight โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน องค์กรจำเป็นต้องเข้าใจถึงลูกค้า ทั้งคุณลักษณะ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง รวมไปถึงการให้บริการที่จะทำให้เหนือความคาดหวัง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement)

การรับฟัง VOC และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบถือเป็นกระบวนการ “ต้นน้ำ” ที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (Customer Experience Management)

Customer Journey Map หรือแผนที่ภาพรวมการเดินทางของลูกค้า ที่องค์กรนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีต่อองค์กรตลอดทุกขั้นตอน ในแต่ละจุดสัมผัสของลูกค้ากับองค์กร (Customer Touchpoint) ว่าใช้สินค้าหรือบริการแบบไหน และเข้าถึงสินค้าผ่านช่องทางใด เป็นเครื่องมือที่จะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ เสริมความแข็งแกร่งให้กับกลยุทธ์ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค สร้างโอกาสให้กับธุรกิจ

#### Outcome :

- เรียนรู้และฝึกปฏิบัติกระบวนการรับฟัง VOC ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ Customer Insight
- เรียนรู้แนวทางการนำเสียงของลูกค้า (VOC) ไปใช้พัฒนากลยุทธ์การตลาด ผลิตภัณฑ์ และการสร้างความผูกพันกับลูกค้า
- เรียนรู้แนวทางการศึกษาและจัดทำ Customer Journey Map เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดแผน/กระบวนการปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับลูกค้า

#### Pain-Point :

- ไม่มีแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้ Customer Insight และนำไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นลูกค้าอย่างจริงจัง
- องค์กรมีวิธีการฟังเสียงของลูกค้า (VOC) มากมายแต่กลับได้ยินแต่ Noise ไม่ได้ยิน Voice หรือ Customer Insight
- วิธีการรับฟัง VOC ที่องค์กรใช้อยู่เป็นรูปแบบเดิม ๆ ล้าสมัย ต้องการเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ ในการรับฟังลูกค้า
- ขาดการนำเสียงของลูกค้า (VOC) ไปใช้ในการพัฒนาการตลาด เสริมสร้างความผูกพันกับลูกค้า อย่างเป็นระบบ และตัวอย่างที่ดี (Best Practices)
- มีข้อมูลลูกค้าแบบแยกส่วน กระจัดกระจาย เป็นจุด ๆ ไม่เชื่อมโยงกัน ขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เข้าใจประสบการณ์ของลูกค้าแบบ End-to-end ตลอด Customer Journey

**คอร์สนี้เหมาะกับใคร :**

- นักการตลาดที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
- ผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจ SMEs
- ผู้ที่สนใจเริ่มต้นอาชีพด้าน Marketing
- นักวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการเข้าใจการประยุกต์ใช้ในการตลาด
- บุคคลทั่วไปที่สนใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ VOC เข้ากับธุรกิจ

**Learning Method:**

- 60% Lecture
- 40% Workshop

**Objective :**

- เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) สามารถพัฒนากระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง (Customer Insight)
- เพื่อเรียนรู้แนวทางการต่อยอดการนำ VOC ไปใช้ในการออกแบบและสร้าง Customer Engagement
- เพื่อให้เข้าใจและทราบแนวคิดการทำ Customer Journey Mapping ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ Customer Insights
- เพื่อให้เข้าใจความรู้สึกของลูกค้า (Moment of truth) ตลอดวงจรการบริการ (Customer Journey) เรียนรู้ Pain point & Expectation ในทุก Touch point เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience)

**Course Outline :**

**วันแรก**

- แนวคิดการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
- ทำความรู้จักลูกค้าด้วยเครื่องมือ Customer Segmentation
- หลากหลายวิธีการที่มีประสิทธิผลในการรับฟังเสียงของลูกค้า Voice of Customer: VOC
- การประเมินความพึงพอใจลูกค้าอย่างถูกวิธี Customer Satisfaction Survey และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- เข้าใจ Customer Insight
- เคล็ดลับในการสร้าง Customer Engagement Process

**วันที่สอง**

- หลากหลายวิธีในการค้นหา Customer Insights เช่น Empathy Map, Customer Persona, Value Proposition Canvas
- Customer Journey Mapping
- Workshop:
  - Development of Customer Touch Point & Journey
  - Customer Journey Mapping Analysis

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	6,900
ท่านละ (รวม VAT 7%)	7,383

**สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม**

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456  
E-mail : training@ftpi.or.th