



หลักสูตร

Customer Centric Under Design Thinking Conceptual



รายละเอียดหลักสูตร

เป็นที่ทราบกันดีว่าการทำธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป และยังมีความต้องการสินค้าและบริการในรูปแบบเฉพาะตนมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการให้บริการโดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า

การใช้หลักการ Customer Centric นั้นเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ไม่เพียงแต่จะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมให้มีความพึงพอใจ และกลับมาซื้อสินค้าเท่านั้น แต่ Customer Centric สามารถดึงดูดให้ลูกค้าใหม่ได้เข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้ด้วย ดังนั้นเครื่องมือที่สำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้สนับสนุนกลยุทธ์นี้คือ Design Thinking ซึ่งเป็นกระบวนการคิดวิเคราะห์ที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในแวดวงของธุรกิจต่างๆ ในยุคปัจจุบัน เพื่อแก้ไขปัญหาและบริการของแต่ละองค์กร ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่รอด อยู่ร่วม และพัฒนาต่อยอดไปจนถึงการอยู่อย่างมีความหมาย จนเกิดความยั่งยืน

“Design Thinking” เป็นแนวคิดในลักษณะของการออกแบบร่วมกัน โดยผสมผสานระหว่างความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดในรูปแบบของกลยุทธ์เชิงธุรกิจ (Business Thinking) โดยเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจถูก เพื่อทำความเข้าใจกับปัญหาต่างๆ ผ่านกิจกรรมการคิดแบบระดมสมอง ช่วยกันมองหาแนวทางที่เป็นไปได้เพื่อแก้ไขปัญหา การฝึกเป็นผู้เปิดใจเรียนรู้ พัฒนาตนเอง อีกทั้งการให้ตัวอย่างประกอบการเรียนรู้ เพื่อนำไปฝึกปฏิบัติตามกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ซึ่งเป็นหลักที่สำคัญของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training




@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร

09.00 - 10.30 น.

 Module 1: รู้จักและเข้าใจการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคแต่ละยุค

- การตลาดยุค 1.0 – 5.0
- พฤติกรรมผู้บริโภคและการสื่อสารการตลาดแต่ละยุค
- กลยุทธ์การมัดใจลูกค้ายุคดิจิทัล (Customer Journey)

Workshop เสริมสร้างความเข้าใจในการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคในแต่ละยุค

10.30 - 10.45 น. Break

10.45 - 12.00 น.

 Module 2: หลักการและความสำคัญของ Customer Centric

- แนวคิดและประโยชน์
- เข้าใจความหมายของนวัตกรรม (Innovation) เพื่อนำไปต่อยอดในธุรกิจ
- ตัวอย่างประกอบ

Workshop ฝึกออกแบบการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

12.00 - 13.00 น. Lunch

13.00 - 14.30 น.


 Module 3: เรียนรู้ 5 หลักการของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

- กระบวนการ Empathize เข้าใจปัญหาของผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง
- กระบวนการ Define ระบุความต้องการและปัญหาของผู้ใช้งาน
- การหาวิธีการแก้ไข Ideate โดยมองหาไอเดียจากแต่ละคน
- สร้างต้นแบบ Prototype เพื่อทดลองว่าใช้ได้มั้ย
- ทดลอง (Test) กับผู้ใช้งานจริง และนำไปปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น

Workshop ฝึกทำแต่ละขั้นตอนให้เข้าใจ จากโจทย์ตัวอย่าง

14.30 - 14.45 น. Break

14.45 - 16.00

 Module 4: เทคนิคการนำ Design Thinking มาต่อยอดและทำออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม

- Design Thinking เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าและพัฒนาบริการ
- Design Thinking Show Case

Workshop Customer Centric by Design Thinking



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



ความรู้และประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ และเข้าใจ ในแนวคิด Customer Centric และ Design Thinking
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อออกแบบ การให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความตระหนัก เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดี ต่อการเป็นผู้ให้บริการที่มองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)



เหมาะกับใคร

- เจ้าหน้าที่
- หัวหน้างาน
- ผู้จัดการ
- ผู้บริหาร
- บุคคลทั่วไป



ระยะเวลาเรียน

1 วัน



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup

