

หลักสูตร เทคนิคการสร้างแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า สูการเพิ่มคุณค่าที่แท้จริง

CUSTOMER Journey Map

พุดที่ 2 พฤศจิกายน 2559

Course Outline

- มุมมองและทิศทางที่เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าในทศวรรษที่ 21
- แนวทางการสร้างประสบการณ์ที่พิเศษ
- ในแต่ละขณะของการติดต่อ (Moment of Truths)
- ขั้นตอนการสร้าง Customer Journey Mapping
- การวิเคราะห์ Customer Journey Mapping
 - การวิเคราะห์ความคิดของลูกค้า (Thinking)
 - การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (Wanting)
 - การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า (Doing)
 - แนวทางการปฏิบัติของพนักงาน (Action)
- ตัวอย่างการวิเคราะห์ Customer Journey Mapping ในแต่ละสถานการณ์
- กิจกรรมการสร้างประสบการณ์และสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าคนสำคัญ
- แนวทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณค่าที่แท้จริงแก่ลูกค้า

CUSTOMER Journey Map

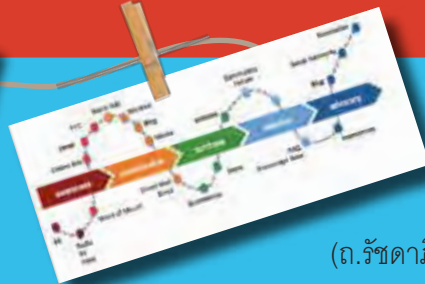
Objective

1. เรียนรู้ถึงแนวคิดต่างๆ ที่จะเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Experience) รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า
2. เข้าใจถึงการกำหนดเป้าหมายและการสร้าง Customer Journey Map อย่างเป็นขั้นเป็นตอน
3. การวิเคราะห์ Customer Journey Map เพื่อนำมาสู่การเพิ่มความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีขึ้นในแต่ละจุดสัมผัสลูกค้า (Touch Point)
4. เรียนรู้แนวทางการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า ผ่านกิจกรรมการตลาดเพิ่มประสบการณ์ รวมถึงแนวทางการสื่อสารการตลาดที่ตอบเป้าหมายอย่างมีกลยุทธ์



รศ. ชินจิตต์ แจงเจนกิจ

หัวหน้าภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ค่าธรรมเนียม 5,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สถานที่ โรงแรม Swissotel Le Concorde

(ถ.รัชดาภิเษก) พุธที่ 2 พฤศจิกายน 2559 อบรม (เวลา 09.00 - 16.00 น.)

For English Version Click! ---- www.sbdc.co.th



@Strategiccenter



www.facebook.com/StrategicCenter

สนใจสมัคร กรอกรายละเอียด ส่ง FAX ใบบอรับกลับมาที่ โทรสาร 0-2559-2148 หรือสมัครผ่านทาง Website

ใบบอรับ

1.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

2.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

3.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

4.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

ชื่อบริษัท/องค์กร.....

สำนักงานใหญ่ สาขา.....

ประเภทธุรกิจ.....

ที่อยู่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....

ตำแหน่ง.....

ฝ่าย.....

โทรศัพท์.....

มือถือ.....

โทรสาร.....

E-mail :

การชำระเงิน

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชีดคร่อม สั่งจ่ายในนาม

“บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด” เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692

1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

- โอนเงินเข้าบัญชี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาศรีวิภาทวณอินทาวน บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 609-2-01313-6

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 140-2-12879-3

** หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10%

สมัครสมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท/ปีพร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นำร่องที่นำร่องมาก่อน)