

หลักสูตร เทคนิคการสร้างแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า สู่การเพิ่มคุณค่าที่แท้จริง

# CUSTOMER Journey Map

พุดที่ 27 กันยายน 2560

## 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

ค่าธรรมเนียม 5,900 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)  
 สถานที่ โรงแรม Swissotel Le Concorde  
 (ถ.รัชดาภิเษก) พุทธที่ 27 กันยายน 2560  
 อบรม (เวลา 09.00 - 16.00 น.)

Guest Speaker



รศ. ชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ  
 หัวหน้าภาควิชาการตลาด  
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คุณดาริน สุทธพงษ์ (Eng)  
 • Co-Founder & CEO at Indie Dis  
 • ที่ปรึกษาด้าน User Experience Designer  
 ให้กับบริษัทและมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย  
 • ex-Lead User Experience Designer at Amazon.com

สนใจสมัคร ส่งใบตอบรับ มาที่ FAX 0-2559-2148 หรือ Register Online for English Version Click !---www.sbdc.co.th

1 ชื่อ   
 ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
 E-mail

2 ชื่อ   
 ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
 E-mail

3 ชื่อ   
 ตำแหน่ง/ฝ่าย  มือถือ   
 E-mail

ชื่อบริษัท/องค์กร

สำนักงานใหญ่  สาขา

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ประเภทธุรกิจ

ที่อยู่

ชื่อผู้ประสานงาน

ตำแหน่ง/ฝ่าย

โทรศัพท์  มือถือ

โทรสาร

E-mail

### MEMBER

**สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %**

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี  
 พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นั่งล่วงหน้าก่อน)

**การชำระเงิน**

ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม  
 ส่งจ่ายในนาม  
 “บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด”  
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010553906692  
 1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว  
 แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

**โอนเงินเข้าบัญชี**

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

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

\*\*\*หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้า  
 อย่างน้อย 3 วัน มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30  
 ของค่าธรรมเนียมการอบรม