

หลักสูตร เทคนิคการสร้างแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า สู่การเพิ่มคุณค่าที่แท้จริง

CUSTOMER Journey Map

พุธ ที่ 30 พฤษภาคม 2561

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) พุช ที่ 30 พฤษภาคม 2561
อบรม (เวลา 09.00 - 16.00 น.)

Guest Speaker



LINE @strategiccenter

หรือสมัครบนเว็บไซต์ WWW.SBDC.CO.TH

สนใจสมัคร ส่งใบตอบรับ มาที่ >>>



รศ. ชินจิตต์ แจงเจนกิจ
หัวหน้าภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



คุณเอกชัย พิทักษ์เกียรติกุล
Digital Marketing Manager
บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)



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

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี
พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ
(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นั้ง
ล่วงหน้าก่อน)

01

การชำระเงิน

- ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม
สั่งจ่ายในนาม
"บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด"
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692
1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

02

โอนเงินเข้าบัญชี

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

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

03