

หลักสูตร กลยุทธ์การบริการและการออกแบบบริการในยุคแห่งนวัตกรรม

ทุกองค์กรต่างขับเคลื่อนการให้บริการที่จะสามารถสร้างคุณค่าได้จริง เพิ่มขีดความสามารถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความคาดหวังเพิ่มขึ้น ต้องการประสบการณ์แปลกใหม่ และความท้าทายตลอดเวลา ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องสร้าง **Service Strategy** และ **Service Innovation** ผ่านกระบวนการออกแบบบริการให้ **Wow!!** ผู้การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่แท้จริง

“ที่สุดของการบริการในยุคแห่งนวัตกรรม เพื่อคว้าโอกาสในโลกธุรกิจ”

Training course

Service Design and Strategy in Innovation Age

Course Outline

พุธที่ 9 พฤษภาคม 2561

- 3 แนวโน้มสำคัญที่ทำให้เราต้องออกแบบและปฏิบัติการให้บริการ (**The Three Trends**)
- ความหมายและความสำคัญของการออกแบบและปฏิบัติการให้บริการ (**Service Design & Operations**)
- การขยายตัวของบริการ (**Rise of the Service**)
- การรุกคืบของภาคการผลิตเข้าสู่ธุรกิจบริการ (**Servitization**)
- 3 ปัจจัยวิกฤต ในการออกแบบบริการ
 - การเคลื่อนไหว (**Movement**)
 - โครงสร้าง (**Structure**)
 - พฤติกรรม (**Behavior**)
- เข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการยุคดิจิทัล (**Understanding customer expectation in digital age**)
- อะไรคือ **SERVQUAL** แล้วจะนำมาช่วยปรับปรุงบริการอย่างไร
- นวัตกรรมที่โดนใจลูกค้า (**High Impact Customer Innovations**)
- ใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางแล้วขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (**Using Customer Centricity to Drive Change**)
- เครื่องมือออกแบบและปฏิบัติการบริการ (**Tools for Service Design and Operations**)
 - Customer Profiles
 - Customer Insights
 - Customer Journeys
 - Service Blueprint
 - Customer Lifecycles
 - Cross-Channel Views
 - Service Scenarios
 - Organizational Impact Analysis



Service Design and Strategy in Innovation Age

หลักสูตร กลยุทธ์การบริการและการออกแบบบริการในยุคแห่งนวัตกรรม

Key Benefits

- 1) เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับบริบททางธุรกิจและการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป
- 2) เพื่อสร้างความเข้าใจต่อความคาดหวังของลูกค้าในยุคดิจิทัลและปัจจัยสำคัญในการตอบสนอง
- 3) เพื่อเรียนรู้และฝึกฝนการใช้เครื่องมือในการออกแบบและปฏิบัติการให้บริการ



อาจารย์ กฤษณ์ ปัทมะโรจน์

อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการดำเนินงาน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สาขาวิชาบริหารการปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พุธที่ 9 พฤษภาคม 2561 ลงทะเบียน 8.30 น. อบรมเวลา 9.00 - 16.00 น.
สถานที่ โรงแรม สวิสโซเทล เลอคองคอร์ด (รัชดาภิเษก)
ค่าธรรมเนียม 5,900 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



สนใจสมัคร ส่งใบตอบรับ มาที่ >>>

LINE
@strategiccenter

หรือสมัครบนเว็บไซต์
WWW.SBDC.CO.TH

1	ชื่อ	<input type="text"/>
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text"/>
2	ชื่อ	<input type="text"/>
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text"/>
3	ชื่อ	<input type="text"/>
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text"/>
	ชื่อบริษัท/องค์กร	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> สำนักงานใหญ่ <input type="checkbox"/> สาขา	<input type="text"/>
	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	<input type="text"/>
	ประเภทธุรกิจ	<input type="text"/>
	ที่อยู่	<input type="text"/>
	ชื่อผู้ประสานงาน	<input type="text"/>
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	<input type="text"/>
	โทรศัพท์	<input type="text"/>
	มือถือ	<input type="text"/>
	โทรสาร	<input type="text"/>
	E-mail	<input type="text"/>

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

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

01

การชำระเงิน

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

02

โอนเงินเข้าบัญชี

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

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

03

***หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม