



หลักสูตร : เทคนิคการสร้างแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า สู่การเพิ่มคุณค่าที่แท้จริง

CUSTOMER Journey Map



พุธ ที่ 29 พฤษภาคม 2562

Course Outline

- มุมมองและทิศทางที่เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าในศตวรรษที่ 21
- แนวทางการสร้างประสบการณ์ที่พิเศษในแต่ละขณะของการติดต่อ (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

หลักสูตร : เทคนิคการสร้างแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า สู่การเพิ่มคุณค่าที่แท้จริง

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 แจ้งเจนกิจ
หัวหน้าภาควิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



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

วันพุธ ที่ 29 พฤษภาคม 2562 (อบรมเวลา 9.00-16.00 น.)
สถานที่ โรงแรม สวิสไฮเทล เลอคองคอร์ด (รัชดาภิเษก)
ค่าธรรมเนียม 6,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

Guest Speaker



LINE
@strategiccenter

หรือสมัครบนเว็บไซต์
www.sbdc.co.th



สนใจสมัคร ส่งใบตอบรับ มาที่ >>>

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
ส่งจ่ายในนาม
"บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด"
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692
1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

02

โอนเงินเข้าบัญชี

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

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

03

***หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม