

Thursday
13
February

หลักสูตร : เทคนิคการสร้างเส้นทางประสบการณ์ลูกค้า และการ insight ลูกค้า



Customer Journey & Customer Insight

“ยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่าน Customer Journey และ Customer Insight”

Course Outline

📌 เทคนิคในการ Insight เพื่อสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด

- ระบุแหล่งข้อมูลและข้อมูล Insight เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Identify the sources of data and insights to deliver competitive advantage)
- วางแผนกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับ customer insights (Plan marketing strategy aligned with customer insights)
- วิธีการตัดสินใจกับข้อมูลของลูกค้า (How to make a decision upon customer's data)

📌 การสร้าง Customer journey map เพื่อเพิ่มคุณค่าได้อย่างแท้จริง

- เรียนรู้วิธีการพัฒนาแผนที่ประสบการณ์ลูกค้า (Learn how to develop a customer journey mapping)
- เรียนรู้เน้นย้ำเรื่องปฏิสัมพันธ์ต่อกับสินค้าหรือแบรนด์ของสินค้า (Learn deeply how your customers interact with your product or brand)
- Template and Framework สำหรับกลุ่มลูกค้าและกลุ่มส่วนบุคคล (Template and framework for customer segmentation and persona)
- Template สำหรับการสร้างแผนที่ประสบการณ์ลูกค้า (Template for a customer journey maps)

📌 กรณีศึกษา

- ตัวอย่างและกรณีศึกษาของการหา Customer insights , Data และ Value ของการสร้างสรรคผลงาน (Examples and case studies of customer insights/ data and the value creations)
- ตัวอย่างและกรณีศึกษาของการสร้าง Customer journey map และผลที่จะรับจากการทำธุรกิจ (Examples and case studies of customer journey mapping and the business outcomes)

ผศ.ดร.มานา บัจฉิมนันท์

ประสบการณ์การทำงาน
อธิการบดีฝ่ายสื่อสารการตลาดและวิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษา
และวิจัยตราสินค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,
ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ NIA ด้าน Branding และ
การตลาดออนไลน์

คุณธนพันธ์ วงศ์ชินศรี (Guest Speaker)

ที่ปรึกษาธุรกิจและการตลาดออนไลน์
กรรมการผู้จัดการบริษัท Panguin Digital จำกัด
กรรมการผู้จัดการบริษัท Panguin Group จำกัด
(ร้านอาหาร Panguin Eat Shabu)

• ค่าธรรมเนียม 7,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

1 ชื่อ
ตำแหน่ง/ฝ่าย มือถือ
E-mail

2 ชื่อ
ตำแหน่ง/ฝ่าย มือถือ
E-mail

3
ตำแหน่ง/ฝ่าย มือถือ
E-mail
ชื่อบริษัท/องค์กร
 สำนักงานใหญ่ สาขา
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี
ประเภทธุรกิจ
ที่อยู่
ชื่อผู้ประสานงาน
ตำแหน่ง/ฝ่าย
โทรศัพท์ มือถือ
โทรสาร
E-mail

สนใจสมัครหลักสูตร สามารถสมัครได้ 2 ช่องทาง

1. สมัครผ่านทาง Website โดยสแกน QR Code เพื่อกรอกใบสมัครที่

www.sbdc.co.th



2. สมัครผ่านทางช่องทาง Line โดยส่งรูปหรือสแกนใบสมัคร



@strategiccenter

สมาชิกศูนย์ฯ รับผิดชอบ

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี

พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่สามารถที่นั่งล่วงหน้าก่อน)