

Co-Hosted By:



## หลักสูตรกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง

### Customer - Focused Organization Course

#### หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีและโซเชี่ยลมีเดีย ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการธุรกิจมากขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้า สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น ดังนั้น ในการสร้างสรรค์ความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้น จึงถือว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง ที่องค์กรให้ความสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focused) นั้นเป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ในการสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เกิดความประทับใจต่อองค์กรสูงสุดเป็นหลัก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า นั้นเมื่อมองจากมุมมองของลูกค้าแล้ว สามารถเป็นได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ การเข้าใจความสัมพันธ์นี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้เข้าใจในมุมมองและพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่ดำเนินการได้ ทำให้เกิดการบอกต่อของลูกค้าในเชิงบวกที่ดีต่อองค์กรและก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรต่อไป

#### วัตถุประสงค์ และประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจความสำคัญของการที่องค์กรต้องโฟกัสกับลูกค้า และนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในหลักการของการสร้างธุรกิจที่ให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นแกนกลางของการพัฒนาธุรกิจ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างแผนปฏิบัติงาน (Action plan) ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญของลูกค้า

#### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารหรือผู้จัดการทั่วไป ที่มีส่วนในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร หัวหน้าอาวุโสด้านการตลาด, การขาย, การวางแผนกลยุทธ์ สำหรับพนักงานทั่วไป ที่รับผิดชอบในด้านการสื่อสาร การบริการ หรือความสัมพันธ์กับลูกค้า

#### ระยะเวลาและสถานที่ในการอบรม

วันที่ 13 – 14 กันยายน 2566 ณ ห้องประชุม ปารีชาต ชั้น M โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยท์ ราชดำริ (BTS ราชดำริ ทางออก 4)

#### รูปแบบการอบรม

จัดอบรมแบบบรรยายและเวิร์คช็อปเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ลงมือทำจากกรณีศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนกันภายในกลุ่มและกับวิทยากร พร้อมทั้งได้รับคำปรึกษา/คำแนะนำจากวิทยากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทักษะการคิดแล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง

#### งบประมาณค่าใช้จ่าย

รายละเอียด (สำหรับลงทะเบียน 1 ท่าน ท่านละ)	ยอดก่อน Vat.	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดหลังหักภาษี ณ ที่จ่าย	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18,900	1323.00	20223.00	189.00	20,034.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	18,900	1323.00	20223.00	567.00	19,656.00	3%
รายละเอียด (สำหรับลงทะเบียน 2 ท่านขึ้นไป ท่านละ)	ยอดก่อน Vat.	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดสุทธิ	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16,900	1183.00	18083.00	169.00	17,914.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	16,900	1183.00	18083.00	507.00	17,576.00	3%

สำหรับหน่วยงานข้าราชการ โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๒๘ (๑) และข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดการงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และสำหรับหน่วยงานเอกชน สามารถติดต่อขอรับ Invoice หรือใบแจ้งหนี้ เพื่อทำการเบิกจ่ายกับทางต้นสังกัดได้ที่อีเมล Pimphatsara@absolutealliances.com

#### วิธีชำระค่าลงทะเบียน

1. กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มการลงทะเบียน
2. แนบเอกสารการชำระเงิน (Pay in slip) ส่งกลับไปที่ 02-661-7757 (แฟกซ์อัตโนมัติ) หรือ อีเมล [Pimphatsara@absolutealliances.com](mailto:Pimphatsara@absolutealliances.com)
3. ชำระค่าลงทะเบียนโดยโอนเงินค่าลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนวันประชุมสัมมนา เข้าชื่อบัญชี บริษัท แอ็บโซลูท อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
  - ธนาคารกรุงไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เลขที่บัญชี 085-0-12124-8
  - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีออมทรัพย์ สาขานนอโคกมนตรี เลขที่บัญชี 925-0-07304-7
  - ธนาคารกสิกรไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขา สุขุมวิท 33 (บางกะปิ) เลขที่บัญชี 003-2-42408-4

หมายเหตุ: สามารถชำระค่าลงทะเบียนก่อนวันที่ 28 สิงหาคม 2566 และการยกเลิกการลงทะเบียนจะสมบูรณ์ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น และทำการยกเลิกก่อนวันที่ 4 กันยายน 2566 (ผู้ร่วมสัมมนาจะไม่ได้รับค่าลงทะเบียนคืนแต่คงสิทธิ์ที่จะได้รับกระเป๋าและเอกสารประกอบการสัมมนา)

เลขานุการการจัดการงาน และบริหารการจัดการงานโดย : บริษัท แอ็บโซลูท อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

หลักสูตรทรนกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง

Customer - Focused Organization Course

สอนโดย คุณณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง, คุณจิรวัฒน์ ศรีระชียานนท์

วันที่ 13 กันยายน 2566

วันที่ 13 กันยายน 2566	
Day 1	หัวข้อการอบรม
09.00 – 10.30 น.	<p>เกริ่นนำถึงความสำคัญของการที่องค์กรต้องโฟกัสกับลูกค้าและนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน</p> <p>หัวข้อที่ 1: The Essential of Customer-Focused Organization</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• อะไรคือองค์กรที่เป็น Customer-Focused ต่างจากองค์กรอื่นอย่างไร</li> <li>• การเปลี่ยนแปลงจากองค์กร Product-Focused สู่องค์กรแบบ Customer-Focused</li> </ul> <p>Workshop 1: ทำความเข้าใจถึงความสำคัญของการโฟกัสลูกค้า</p>
10.45 – 12.00 น.	<p>หัวข้อที่ 2: ความสำคัญของการเป็นองค์กรแบบ Customer-Focused</p> <p>ประโยชน์ของการเป็นองค์กรแบบ Customer-Focused</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์จากแนวทาง Customer-Focused</li> </ul> <p>Workshop 2: เข้าใจถึงประโยชน์ขององค์กรที่เป็น Customer-Focused</p> <p>ช่วง Q&amp;A (เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถามเพิ่มเติม)</p>
13.00 – 14.30 น.	<p>ทวนเนื้อหาในช่วงเช้า</p> <p>หัวข้อที่ 2: ความสำคัญของการเป็นองค์กรแบบ Customer-Focused (ต่อ)</p> <p>ประโยชน์ของการเป็นองค์กรแบบ Customer-Focused</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การพัฒนาบริการให้ลูกค้าประทับใจผ่านการทำความเข้าใจแบบ Customer-Focused</li> <li>• การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้กับพนักงาน</li> </ul> <p>หัวข้อที่ 3: แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของของธุรกิจต่าง ๆ ทั่วโลกสู่ Customer-Focused และ Case Study ต่างๆ</p> <p>Workshop 3: จะทำให้องค์กรเป็นแบบ Customer-Focused ได้อย่างไร</p>
14.45 – 16.00 น.	<p>หัวข้อที่ 4: การทำให้ธุรกิจมีการทำงานแบบ Customer-Focused</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจและกำหนด Core Value ขององค์กร</li> <li>• การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแบบ Customer-Focused</li> <li>• การสร้าง Customer-Focused mindset ให้กับคนในองค์กร</li> <li>• การบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดพฤติกรรมแบบ Customer-Focused</li> </ul> <p>Workshop 4: แบบสำรวจว่าองค์กรเรานั้นเป็น Customer-Focused แล้วหรือยัง?</p> <p>ช่วง Q&amp;A (เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถามเพิ่มเติม)</p> <p><u>สรุปเนื้อหา</u></p>
วันที่ 14 กันยายน 2566	
Day 2	หัวข้อการอบรม

Co-Hosted By:

**rethink**  
ACADEMY



09.00 – 10.30 น.	<p>ทวนเนื้อหาในวันแรก</p> <p>หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• การดำเนินการธุรกิจในรูปแบบ Customer-Focused</li><li>• การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแบบ Customer-Focused</li></ul> <p>Workshop 5: วางแผนการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าแบบ Customer-Focused</p>
10.45 – 12.00 น.	<p>หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• การบริการที่เป็น Customer-Focused เพื่อทำให้เกิดความประทับใจสูงสุด</li></ul> <p>Workshop 6: วิเคราะห์ความประทับใจของลูกค้าที่ได้รับการบริการขององค์กรที่เป็นแบบ Customer-Focused</p> <p>ช่วง Q&amp;A (เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถามเพิ่มเติม)</p>
13.00 14.30 น.	<p>ทวนเนื้อหาในช่วงเช้า</p> <p>หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• การทำความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง (Empathy)</li><li>• การวิเคราะห์และสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม (Experience Excellence)</li></ul> <p>Workshop 7: วิเคราะห์ Empathy และ Experience Excellence ของลูกค้าที่ได้รับการบริการขององค์กรที่เป็นแบบ Customer-Focused</p>
14.45 – 16.00 น.	<p>หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• การวัดผลการดำเนินการว่าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า</li><li>• ปัญหาอาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ และวิธีแก้ไข</li></ul> <p>Workshop 8: ออกแบบ Action plan ขององค์กรแบบ Customer-Focused</p>

#### วิทยากร

##### คุณณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง

- ผ่านประสบการณ์การเป็นผู้บริหารด้านการตลาดดิจิทัลในบริษัทมหาชน และดิจิทัลเอเจนซี
- เจ้าของบล็อกการตลาดอันดับต้นๆของประเทศไทย ที่มีคนติดตามมากกว่า 40,000 คน และมีประสบการณ์บรรยายมา มากกว่า 10 ปี
- Certificate Trainer – de Bono Thinking system

##### ประสบการณ์การทำงาน

- Vice President, Head of Online Marketing – dtac
- Associate Director, Head of Social Media – Edge
- Digital Project Manager, RS PCL

##### Business Certificates

- Disney's Business Excellence - Disney Institute

Co-Hosted By:



- Disruptive Strategy – HBX|Harvard Business School
- Digital Strategies for Business – Columbia Business School Executive Education
- Innovation of Products and Services: MIT’s Approach to Design Thinking
- Mastering Business Models, Strategyzer
- Mastering Value Proposition, Strategyzer
- Telenor Strategy Execution Online Programme – INSEAD

#### คุณจิรวัดน์ ศรีธระชยานนท์

- ประสบการณ์มากกว่า 20 ปีในสายงาน Project Management, Business Development, F&B, Marketing Management และ General Management
- อดีตผู้บริหารระดับสูงในหลายบริษัท

#### ประสบการณ์การทำงาน

Swapi Holdings - Consultant

Krob Attarote - Consultant

Intercof Corporation - Advisor to Managing Director

The Never Ending Summer - Advisor to Managing Director Iron Chef H Group - Managing Director

Dhara Devi Cake Shop - General Manager

Wiko Mobile Thailand - CEO

SIS Distribution - General Manager

Wavelet Software - Director

Hardware House International - COO

Secret Recipe Cafe - Marketing Manager

Pamari - Business Development Consultant

S. Khonkean Food Industry - General Manager

