

การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ รุ่นที่ 7

VOC for quality improvement

วันที่จัด วันศุกร์ที่ 22 มีนาคม 2562
เวลา 09.00 - 16.30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) **รับจำนวน** 20 ท่าน
สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สยามคอมเพล็กซ์เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท
 (สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)
บุคคลทั่วไป 3,600 + VAT 7% 252 = 3,852 บาท

ในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่สูง การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพตลอดเวลาไม่จะเป็นในระดับองค์กร ผ่านการบริหารเชิงนโยบาย (Policy Management) หรือระดับหน่วยงานผ่านกิจกรรม QCC

ในการปรับปรุงคุณภาพงานส่วนมาก มักจะเริ่มคิดเองภายในองค์กรหรือจากภายในหน่วยงานว่าเราอยากจะทำอะไรให้ดีขึ้น โดยละเลยความต้องการของลูกค้า ทำให้หลายครั้งผลของการปรับปรุงงานที่ได้ไม่ได้ทำให้ลูกค้าขององค์กรหรือหน่วยงานมีความพอใจมากขึ้น ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพควรมีจุดเริ่มต้นมาจากการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าอย่างท่วงแท้เสียก่อน เพื่อให้เราสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างถูกต้อง

สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า (VOC)
2. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
3. เพื่อให้ทราบแนวทางในการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

หน่วยงานบริการหรือดูแลลูกค้า หน่วยงานพัฒนาคุณภาพ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ



หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ◆ ทำต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ
- ◆ คุณภาพคือความพอใจ
- ◆ แนวทางในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า
- ◆ ความพอใจกับความประทับใจ ต่างกันอย่างไร
- ◆ การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
- ◆ ความต้องการที่ระบุกับความต้องการที่แท้จริง
- ◆ ความต้องการที่ซ่อนเร้น (Latent Need)
- ◆ ลูกค้าคือใคร
- ◆ หน่วยงานถัดไปคือลูกค้า
- ◆ ความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และงานบริการ
- ◆ การจำแนกลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า

ในแต่ละประเภท

- จำแนกตามการบริหาร
- จำแนกการใช้



วิทยาการ
 คุณวิบูลย์ พงศ์พรทรัพย์
 อาจารย์พิเศษ วิชาสถิติสำหรับงานวิศวกรรม
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี