

การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ

VOC for quality improvement



คุณ!! “มันใจหรือไม่ว่าเข้าใจความต้องการของลูกค้าดีพอ”

วันที่จัด รุ่น 13 : วันอังคารที่ 25 พฤษภาคม 2564

สมาชิก 3,000 + 210 (VAT 7%) = 3,210 บาท

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 15 ท่าน

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

บุคคลทั่วไป 3,500 + 245 (VAT 7%) = 3,745 บาท

ในปัจจุบันท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่สูง การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในระดับองค์กรผ่านการบริหารเชิงนโยบาย (Policy Management) หรือระดับหน่วยงานผ่านกิจกรรม QCC

ในการปรับปรุงคุณภาพงานส่วนมาก มักจะเริ่มคิดภายในหน่วยงานอยากจะทำอะไรให้ดีขึ้น และแนวคิดส่วนใหญ่เลยละเลยความต้องการของลูกค้า ทำให้หลายครั้งผลของการปรับปรุงงานไม่ได้ส่งผลทางตรงให้ลูกค้าขององค์กร หรือหน่วยงานมีความพอใจมากขึ้น ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพควรมีจุดเริ่มต้นมาจากการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้เสียก่อน เพื่อให้เราสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างถูกต้อง

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

1. เข้าใจความสำคัญของเสียงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
2. เข้าใจแนวทางในการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

หน่วยงานบริการหรือดูแลลูกค้า หน่วยงานพัฒนาคุณภาพ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ทำไมต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ
- คุณภาพคือความพอใจ
- แนวทางในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า
- ความพอใจกับความประทับใจ ต่างกันอย่างไร
- การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า
- ความต้องการที่ระบุกับความต้องการที่แท้จริง
- ความต้องการที่ซ่อนเร้น (Latent Need)
- ลูกค้าคือใคร
- ความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และงานบริการ
- การจำแนกลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า ในแต่ละประเภท
 - จำแนกตามการบริหาร
 - จำแนกการใช้
- กรณีศึกษา

วิทยากร

คุณวิบูลย์ พงศ์ทรัพย์

วิทยากรและที่ปรึกษาอิสระ

อาจารย์พิเศษ วิชาสถิติสำหรับงานวิศวกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

หลักสูตรแนะนำเพื่อยกระดับบุคลากร

- ◆ การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ◆ การบริหารจัดการ Outsource Supplier อย่างมีประสิทธิภาพ



การอบรมและสัมมนา 2 ระบุ

ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ในเวลาเดียวกัน
อบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM

