



# การรับฟังเสียงจากลูกค้า เพื่อสร้างคุณภาพให้กับองค์กร

## VOC ( Voice of customer ) for Quality

new  
course

วันศุกร์ที่ 7 กรกฎาคม 2560 เวลา 09.00 – 16.30 น.  
สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18



ในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่สูง การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพัน (Customer engagement) และความจงรักภักดีกับองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) โดยเริ่มจากการรับฟังเสียงจากลูกค้า VOC : Voice of customer และนำ VOC เหล่านั้นมาทำความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า หรือที่เรียกว่า Latent Need เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจในผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

### สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อให้เข้าใจเสียงของลูกค้า (VOC) รวมถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
2. เพื่อให้ทราบแนวทางในการจัดการความต้องการของลูกค้า
3. สามารถนำความต้องการของลูกค้าไปสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน



### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

หน่วยงานบริการหรือดูแลลูกค้า หน่วยงานพัฒนาคุณภาพ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

### วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

#### คุณวิบูลย์ พงศ์พรทรัพย์

อาจารย์พิเศษภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### อัตราค่าสมัครอบรม

สมาชิก	3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท
บุคคลทั่วไป	3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท
รับจำนวน	20 ท่าน โทร. 0-2717-3000 ต่อ 81

### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ๑. คุณภาพคือความพอใจของลูกค้า
- ๑. แนวทางในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า
- ๑. VOC คืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร
- ๑. ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
- ๑. การทำความเข้าใจกับ VOC
- ๑. การเปลี่ยน VOC ไปเป็น Customer Requirement
- ๑. การค้นหา Latent Need
- ๑. แนวทางในการนำ VOC ไปสร้างคุณภาพให้กับองค์กร

