

การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ



VOC for quality improvement

“รู้ให้ลึก.....เข้าใจถึง.....ความต้องการของลูกค้า”

วันที่จัด รุ่น 11 : วันพุธที่ 22 กรกฎาคม 2563

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

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับประทานอาหาร 20 ท่าน

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

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

ในปัจจุบัน ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่สูง การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในระดับองค์กรผ่านการบริหารเชิงนโยบาย (Policy Management) หรือระดับหน่วยงานผ่านกิจกรรม QCC

ในการปรับปรุงคุณภาพงานส่วนมาก มักจะเริ่มคิดเองภายในองค์กร หรือจากภายในหน่วยงานว่าเราอยากจะทำอะไรให้ดีขึ้น โดยละเลยความต้องการของลูกค้า ทำให้หลายครั้งผลของการปรับปรุงงานที่ได้ไม่ได้ทำให้ลูกค้าขององค์กร หรือหน่วยงานมีความพอใจมากขึ้น ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพควรมีจุดเริ่มต้นมาจากการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าอย่างทอ่งแท้เสียก่อน เพื่อให้เราสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์

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

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

หน่วยงานบริการหรือดูแลลูกค้า, หน่วยงานพัฒนาคุณภาพ

ผู้บริหาร, ผู้จัดการ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าอบรมและสัมมนา

 สวมหน้ากากอนามัย ทุกครั้งที่เข้ารับการอบรม	 ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	 นั่งห่างกันในระยะ 2 เมตร
--	-----------------------------	------------------------------



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

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



หลักสูตรแนะนำ

1. การแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดจาก Outsource/Supplier
2. สร้างจิตสำนึกคุณภาพอย่างสร้างสรรค์
3. การวางแผนเพื่อการประกันคุณภาพ
4. การแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนจากลูกค้า

วิทยากร

คุณวิบูลย์ พงศ์พรทรัพย์

อาจารย์พิเศษ วิชาสถิติสำหรับงานวิศวกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ที่ปรึกษาด้านเทคนิค

บริษัท เทคนิคคอล แอปโพรช เคาน์เซลลิ่ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด

