



## *Service Innovation by Design Thinking*

### **การสร้างสรรค์นวัตกรรม งานบริการ ด้วยการคิดออกแบบ**

#### **หลักการและเหตุผล**

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมามีข้อมูลมากขึ้น รุ่มากขึ้น เปรียบเทียบมากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และใส่ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น....

การทำงานและบริการลูกค้าในรูปแบบธรรมดาเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังของลูกค้าได้ ทั้งๆที่พนักงานมีความพยายามที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่อาจเพียงเพราะว่าพนักงานหลายคนยังไม่เข้าใจว่า โลกธุรกิจมีความเปลี่ยนแปลง ทำให้ความความหวังของลูกค้าเปลี่ยนไปในทางที่สูงขึ้นทุกวันๆ เราจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นเชิงรุก (Proactive) มากขึ้นๆ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความคาดหวังของลูกค้า

ฉะนั้น การเข้าใจความคาดหวัง และไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของลูกค้า จึงเป็นบันไดขั้นแรกที่จะนำไปสู่การพัฒนา การเปลี่ยนแปลงการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และนำไปสู่ความก้าวหน้าความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้นให้ผู้เรียนเข้าใจว่าโลกกำลังเปลี่ยนไป ลูกค้าของเราเปลี่ยนไปมาก และที่สำคัญ เราต้องเร่งเปลี่ยนแปลง เร่งพัฒนา และสรรค์สร้างงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ให้โดนใจลูกค้ามากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

*"ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ"*

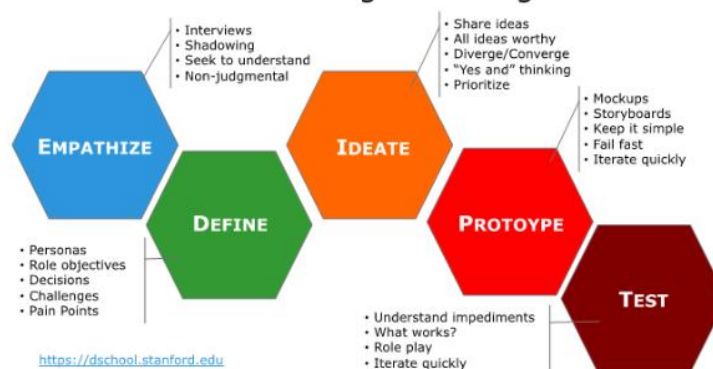




## หัวข้ออบรม

- โลกที่เปลี่ยนไป ... ลुकค้าที่เปลี่ยนแปลง
- ความเร็วในการเปลี่ยนแปลงของโลก (Exponential Technology)
- ความท้าทายในโลกยุคใหม่และความล้มสลายของธุรกิจแบบเดิมๆ (Disruptive)
- แนวโน้มของการทำธุรกิจของโลยุคใหม่ (Age of Digital)
- Design Thinking คือ อะไร
- กระบวนการของ Design Thinking
  - Empathy
  - Define
  - Ideate
  - Prototype
  - Test
- Design Thinking กับการออกแบบนวัตกรรมบริการ
- ความคาดหวังของลูกค้ :: กุญแจดอกแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- มาเข้าใจ พฤติกรรม (Life Style) ของลูกค้ในยุค 2018
- Workshop :: จากความคาดหวังของลูกค้ ... นำมาสู่ การบริการอย่างสร้างสรรค์
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองลูกค้อย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ ด้วยบริการอย่างเหนือชั้น
- สดุดยอดทัศนคติเชิงบวก ในการทำงานบริการ
- สรุป คำถาม คำตอบ...

### Stanford d.school Design Thinking Process





## แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มือจับประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

## ผลที่ได้ คือ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





## เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม

