

BRAIN-BASED EMPATHIZING



ในยุคที่นวัตกรรมและการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า เป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจแพ้ชนะในทางธุรกิจ ผู้ที่มีความเข้าใจลูกค้ามากกว่า ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบในการแข่งขันครั้งนี้ การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น หรือ Empathy จึงเป็นทักษะที่มีค่ามากตามไปด้วยเช่นกัน

“การเข้าอกเข้าใจคนอื่น
จะทำให้คุณเป็น
นวัตกรรมที่ดีขึ้น”

– Satya Nadella,
CEO Microsoft

Brain-based Empathizing หลักสูตรเข้มข้นที่นำหลักจิตวิทยามาเจาะลึก และประยุกต์ให้เข้ากับโมเดลความคิดเชิงนวัตกรรมอย่าง **Design Thinking** ที่จะทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเข้าอกเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการทั้งของลูกค้าและของธุรกิจ

WORKSHOP CONTENT PREVIEW



- **Empathize:** ทำความเข้าใจถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ผ่านกรณีศึกษาทั้งทางจิตวิทยาและทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
- **Interviewer Mindset :** ฝึกฝนการเป็นผู้สัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกที่ดีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้จริง
- **Questions Setting:** เรียนรู้วิธีการตั้งคำถามที่ดี รวมถึงการประยุกต์ต่อยอดคำถาม เพื่อเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้มากขึ้น
- **Active Listening:** เรียนรู้ทักษะการฟังแบบ **Active Listening** ศาสตร์การฟังและการสังเกต ที่ทำให้เห็นข้อมูลทั้งจากบทสัมภาษณ์ และความรู้สึกของลูกค้า
- **Observation Tools:** ฝึกวิธีการสังเกตด้วยโมเดลการสังเกตที่นักนวัตกรรมใช้ในการสังเกตและวิเคราะห์สิ่งรอบข้าง เพื่อให้เข้าใจบริบทของลูกค้าได้ง่ายขึ้นในหลายๆ มิติ



WHO IS THIS FOR:

- บุคคลที่ต้องทำงานร่วมกับลูกค้า และต้องการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
- บุคคลที่มองหาวิธีการเก็บข้อมูลของลูกค้าแบบใหม่ นอกเหนือจากการทำวิจัยทางการตลาดหรือการทำโฟกัสกรุปแบบดั้งเดิม
- บุคคลที่ทำงานเรื่องนวัตกรรมที่ต้องการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่โดนใจลูกค้า แต่นวัตกรรมที่ผ่านมายังไม่ตอบโจทย์ของลูกค้าอย่างแท้จริง
- ผู้บริหารที่ต้องการเครื่องมือในการเข้าอกเข้าใจลูกค้า เพื่อนำไปสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมได้ง่ายขึ้น

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ



- การลงมือทำจริง ใช้เครื่องมือในการหาความต้องการของลูกค้าจริง และเรียนรู้กรณีศึกษาที่เข้าใจง่าย สามารถนำกลับไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ทันที
- พัฒนาทักษะการเข้าหาผู้อื่น การตั้งคำถามที่ถูกต้อง รวมถึงทักษะการสัมภาษณ์ที่ทำให้เราเข้าใจผู้ถูกสัมภาษณ์มากขึ้น
- สามารถแปลผลการสัมภาษณ์ไปสู่ข้อมูลเชิงลึก ที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมโดยใช้ความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เกี่ยวกับผู้สอน

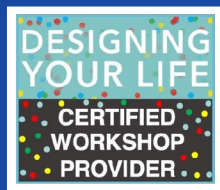
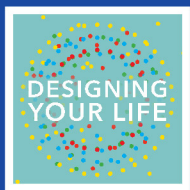
ดร.เพิ่มสิทธิ์ นำประสิทธิ์พล

นักจิตวิทยาที่ปรึกษา และ Certified Designing Your Life Coach ผู้เป็นตัวแทนโดยตรงจาก Bill Burnett และ Dave Evans ผู้แต่งและต้นตำรับคอร์ส Designing Your Life และเป็นผู้ก่อตั้ง Modular Consulting บริษัทให้คำปรึกษาในด้าน Human-Centered Design



ประวัติการศึกษา

- จิตวิทยา จากมหาวิทยาลัย University of California, Los Angeles (UCLA)
- บริหารธุรกิจ เกียรตินิยม จาก สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาเอก เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง ด้านจิตวิทยาที่ปรึกษา จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



กำหนดการ



9.00 – 10.00	Understanding Empathy
10.00 – 11.30	Tools for Empathizing
11.30 – 12.00	More Beautiful Questions
13.00 – 14.30	Hands-On!
14.30 – 16.00	Insights - Map and Compass
16.00 – 17.00	Observation Rules