



DR.MOOKTRA THONGVES



ESM3304 LEAN START-UP METHODOLOGY

Lesson 3



DR.MOOKTRA THONGVES



VOICE OF CUSTOMER – VOC

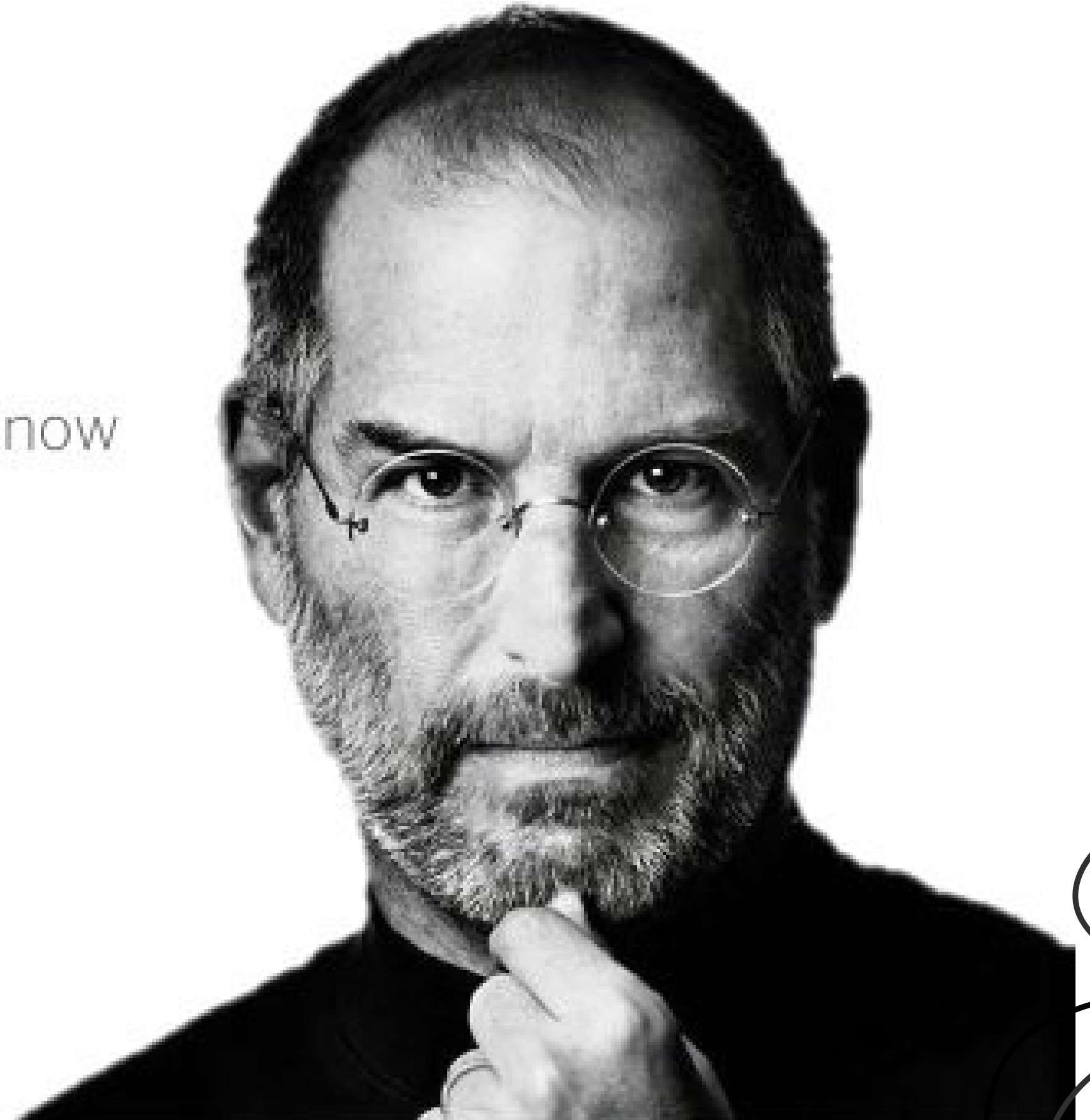




DR.MOOKTRA THONGVES

“It's not the customers job to know
WHAT THEY WANT”

- Steve Jobs





Guess the mind of customers



Suggestion



Observation



New consumer



1. Suggestion





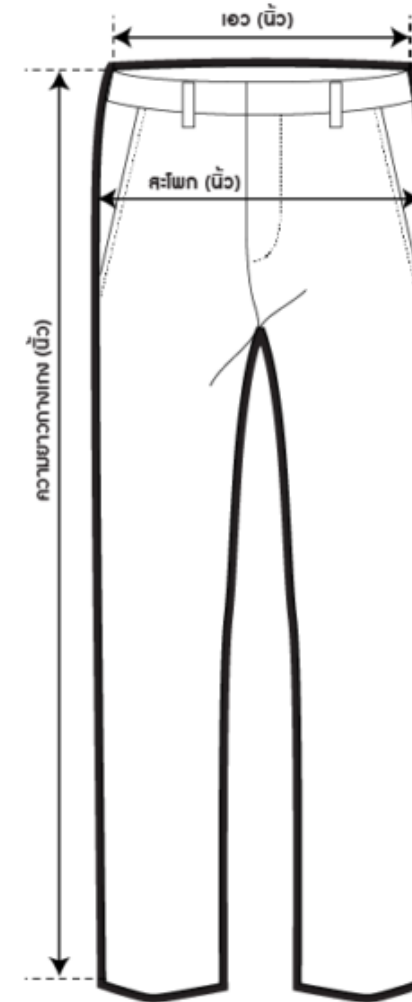
2. Observation

DR.MOOKTRA THONGVES

DAPPER
since 1979
OFFICAL STORE

BUSINESS TROUSERS (TB8)

ทรง SKINNY-FIT



POSITION/SIZE	1 (XS)	2 (S)	3 (M)	4 (L)
เอว (นิ้ว)	31	33	35.5	37.5
สะโพก (นิ้ว)	35.5	37.5	39.5	41.5
ความยาวกางเกง (นิ้ว)	44.5	44.5	45.5	45.5



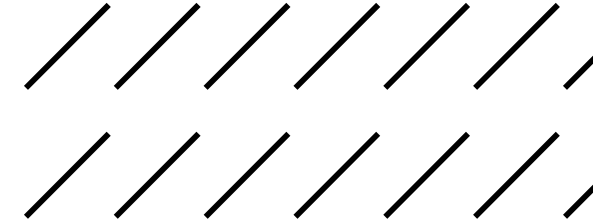
DR.MOOKTRA THONGVES

3. New consumer





DR.MOOKTRA THONGVES



Target group



Student



Officer worker



Owner business



Old senior



MODERN ART



DR.MOOKTRA THONGVES

value and satisfaction

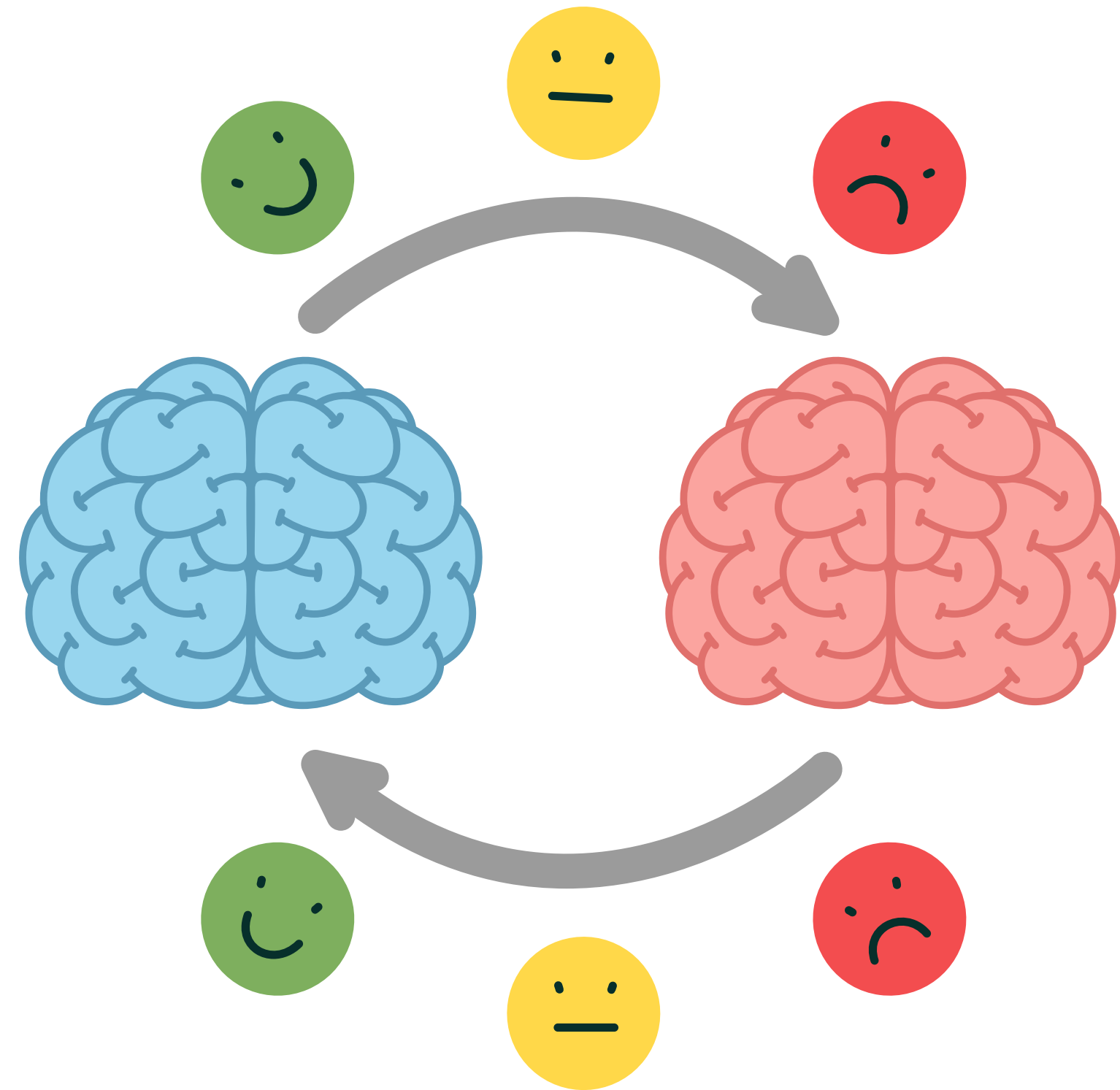
(VALUE = BENEFIT – COST – HARM)





FEELING

- Satisfaction
- Perception
- Opinion
- Experience





Satisfaction

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจโครงการ ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
0.00-1.50	น้อยที่สุด

สำรวจความพึงพอใจ 100 ท่าน

ระดับ	1	2	3	4	5
จำนวนคน			10	30	60
ระดับ*จำนวน คน = x			30	120	300
$(x1+x2+x3) / 100 = \text{ผล}$	$450/100 = 4.5$				

ผลความพึงพอใจ :
ค่าเฉลี่ย 4.5

แปลผลในเกณฑ์ :
พึงพอใจมาก



DR.MOOKTRA THONGVES

GET
The
JOB
DONE





JTBD “JOBS TO BE DONE”



Customer Insight



Problem



Solution



Problem	JTBD	Old Solution	New Solution
Dirty clothes	Clean clothes	Hand washing	Machine wash





Problem	JTBD	Old Solution	New Solution
Vehicle	Destination	Cart	Car



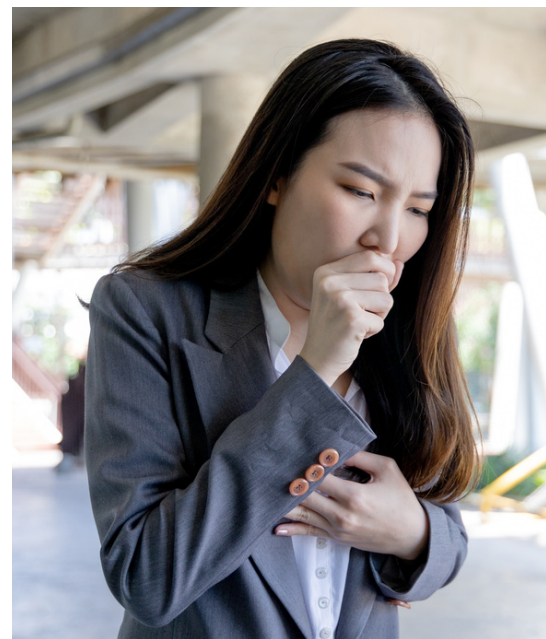


Problem	JTBD	Old Solution	New Solution
Route	Destination	Map	Google map





Problem	JTBD	Old Solution	New Solution
sick	Get well	Medicine	Vaccine





Expectations + Experience

Satisfaction = User Experience - Expectation

Price

Review

Experience

Company
communications



Measuring satisfaction and finding opportunities for improvement

1



Customer satisfaction survey

face- to-face
Call phone
Email
Online Survey

2



Observation Technique and On-Site Survey

Up-to-date feedback information

3



Call Center

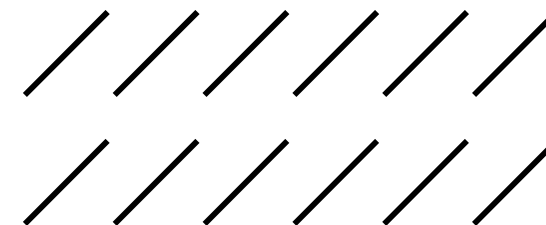
Recorded voice

4



Net Promoter Score

Customer loyalty





Measuring satisfaction and finding opportunities for improvement

5



Focus Group

Moderator
Insight
Feedback (deep)

6



Social Media

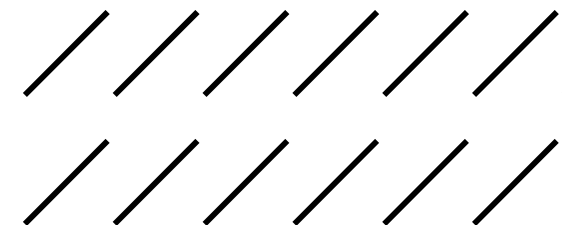
Top trading
viral social media

7



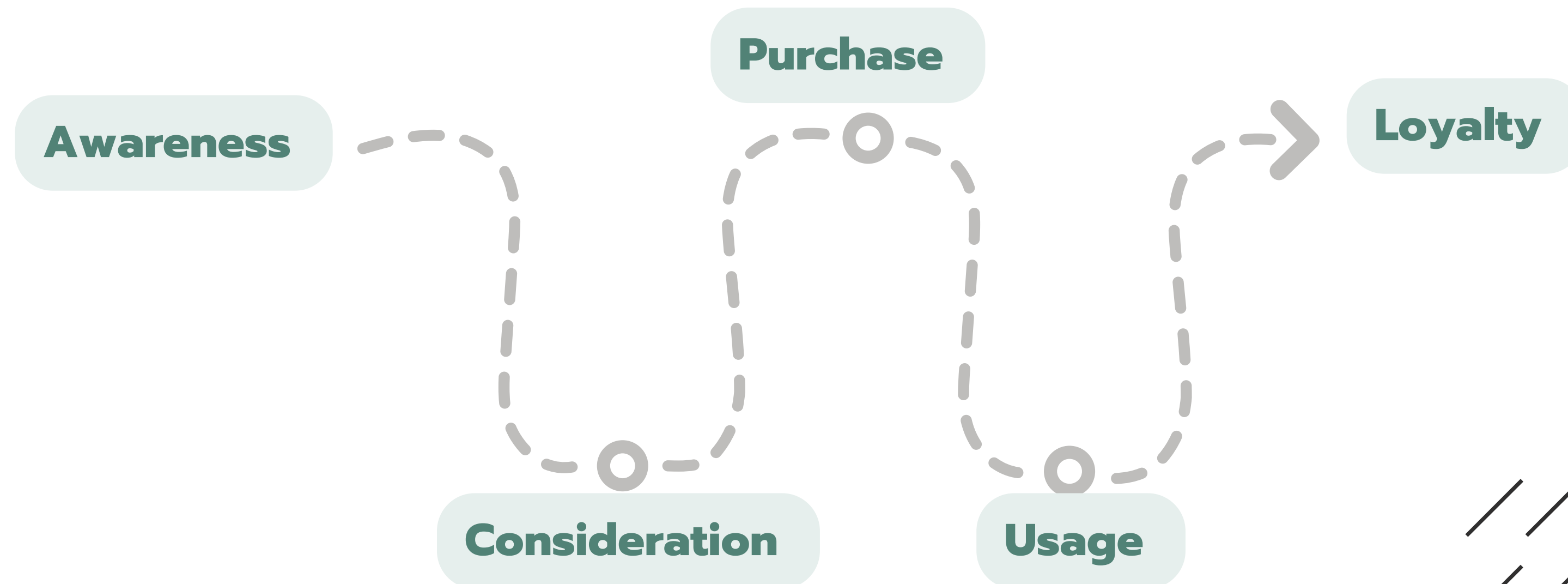
Live Chat

Facebook Messenger
Line
Text analytics





Customer Journey





How to create a customer journey

Clear
objectives

Target group
(Set Personas)

- Goals
- Touch Points
- Pain Points

Priority

Revised

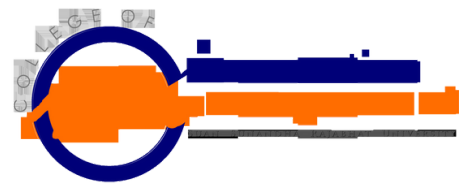


DR.MOOKTRA THONGVES

Q&A

ESM3304 Lean Start-up Methodology





DR.MOOKTRA THONGVES

Assignment 3



ให้นักศึกษา ทำการเดาใจกลุ่มเป้าหมายสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ Apple watch 10 (ปัจจุบัน series8 ,SE)

โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ

คนวัยทำงาน อายุ 45 ปี ประจําเงินเดือน 100,000 บาท เจ้าของธุรกิจ Start up ใจกลางกรุงเทพมหานคร (สามารถเติม ภาพถ่าย-จินตภาพเพิ่มเติมได้)

โดยเลือกใช้หลักการ 3 อย่าง

1. รับฟังลูกค้าโดยไม่ได้ตามตรงๆ
2. รู้จักสังเกต
3. เจาะตลาดลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย

จัดทำรายงาน อย่างน้อย 5 หน้า A4 พร้อมจัดวางให้สวยงาม งานกลุ่ม 4 - 5 คน



DR.MOOKTRA THONGVES

Assignment 3

1.ทำงานศึกษาและเข้าใจผลิตภัณฑ์เดิม

2.กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน (กายภาพ-จิตภาพเพิ่มเติม)

3.กำหนดสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ

- 1.รับฟังลูกค้าโดยไม่ได้ถามตรงๆ
- 2.รู้จักสังเกต
- 3.เจาะตลาดลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย

4.ทำการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์

- 1.คุณภาพของสินค้า (Quality)
- 2.ราคาที่เหมาะสม (Reasonable Price & Price Down)
- 3.ความเร็วหรือว่องไวในการส่งมอบ (Delivery / Speed / Agility)
- 4.การให้บริการ (Service) ที่มีในทุกๆระดับของการจำหน่ายสินค้า
- 5.การมีสินค้าให้บริการที่หลากหลายและสามารถผลิตได้ในหน่วยที่เล็ก (Product Variety & Small Lot)
- 6.คุณสมบัติที่มีของสินค้า (Product Feature)

5.จัดทำตาราง JTBD "JOBS TO BE DONE" เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ Apple watch 10 สำหรับกลุ่มเป้าหมาย

6.จัดทำการประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้เชี่ยวชาญ หรือ กลุ่มเป้าหมาย