

ศาสตร์และศิลป์ที่ทำให้สินค้าและบริการโดนใจลูกค้า
โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาราคา หรือเป็นสินค้าที่ดีที่สุดในตลาด



EXPERIENCE MARKETING



ซื้อใจลูกค้าได้อยู่หมัด
ด้วยการตลาด
สร้างประสบการณ์

ณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง

เจ้าของ dots academy และเพจ nuttaputch.com

ที่มีผู้ติดตามกว่า 400,000 คน

สารบัญ

คำนิยม	(4)
คำนำสำนักพิมพ์	(8)
บทนำ	ทำไมต้อง "ประสบการณ์" 1
บทที่ 1	ประสบการณ์กับความทรงจำ 10
บทที่ 2	ทำไมประสบการณ์ถึงสำคัญกับธุรกิจ 26
บทที่ 3	ประสบการณ์ของลูกค้า 42
บทที่ 4	การรับประสบการณ์ของลูกค้า 82
บทที่ 5	ประสบการณ์ในความคิดของลูกค้า 94
บทที่ 6	ประสบการณ์แบบต่างๆ ของลูกค้ากับธุรกิจ 112
บทที่ 7	ตั้งต้นก่อนจะออกแบบประสบการณ์ 134
บทที่ 8	ออกแบบประสบการณ์ 150
บทที่ 9	สร้างองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยประสบการณ์ 170
บทที่ 10	อนาคตของประสบการณ์กับเทคโนโลยี 186
บทส่งท้าย	201
ประวัติและผลงานผู้เขียน	205