



Interactive Workshop  
CoLAB by iGTC

# Customer Development Methodology:

## A Closer Look on the Building Block of Customer Discovery Process with the Lean Approach

Key Points:

- *Customer Centricity Lexicon*
- *Customer Development Process*
- *iGTC Customer Discovery Practice*

 @MJUiGTC

### Anuwat Churyen

Director  
International Gastronomy  
Tourism Centre

Co-Founder  
Service Innovation Academy  
School of Tourism Development  
Maejo University

**LIVE** 

Tuesday,  
10th June 2022

09:00 - 12:00 hrs  
NU Sci Park, Naresuan University

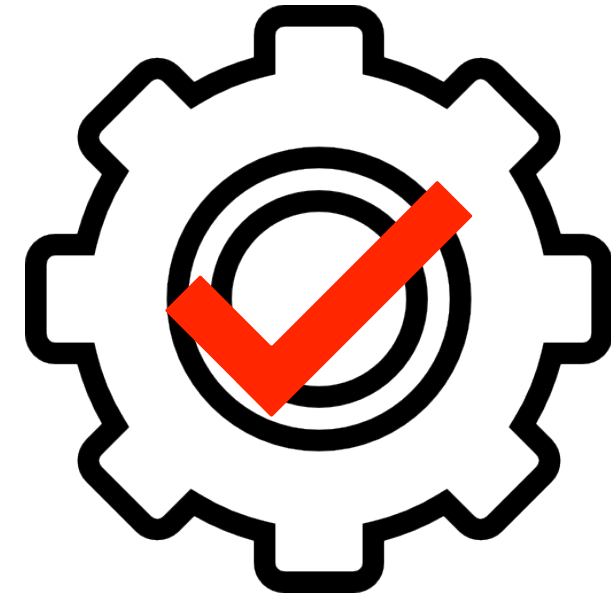
In Collaboration With  
Food Innopolis NSTDA x iGTC



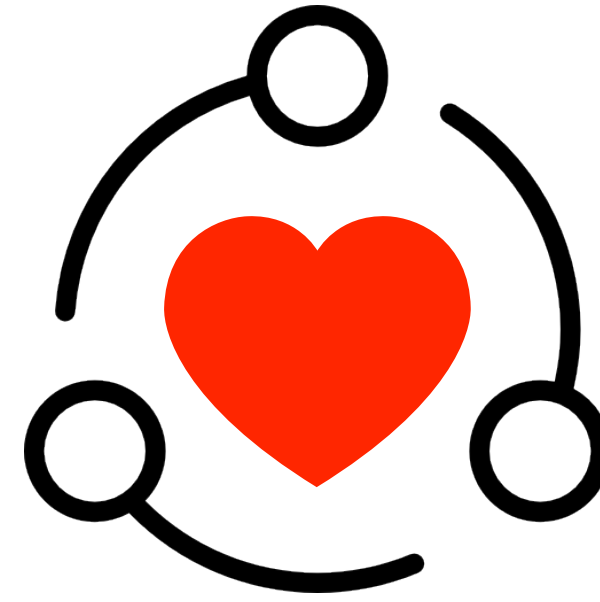
 @MJUiGTC



1

**PRINCIPLE**

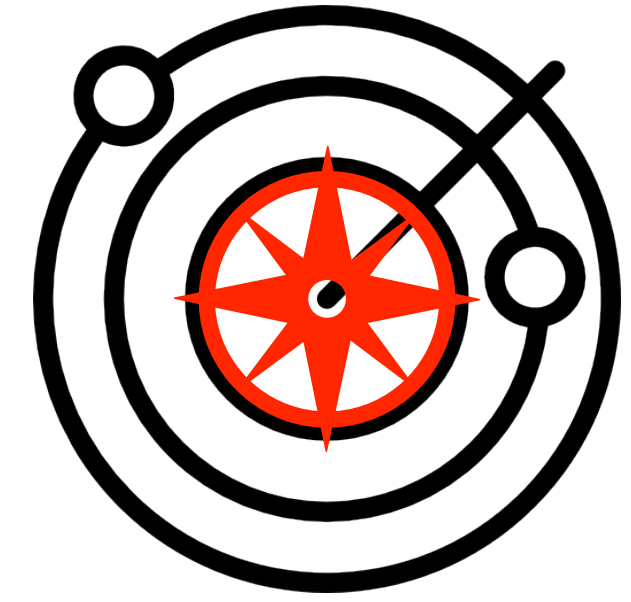
Customer Centricity  
Mindset  
Toolset  
Skillset



2

**PROCESS**

Customer Development  
Steps  
Stages  
Strategies



3

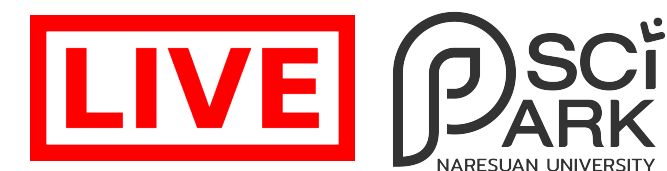
**PRACTICE**

Customer Discovery  
iGTC Playbook  
User Research Methods  
How-Tos

# Anuwat Churyen

Director  
International Gastronomy  
Tourism Centre

Co-Founder  
Service Innovation Academy  
School of Tourism Development  
Maejo University



Tuesday,  
10th June 2022

09:00 - 12:00 hrs  
NU Sci Park, Naresuan University

In Collaboration With  
Food Innopolis NSTDA x iGTC







 @MJUiGTC

## Anuwat Churyen

Director  
International Gastronomy  
Tourism Centre

Co-Founder  
Service Innovation Academy  
School of Tourism Development  
Maejo University

# 1

## PROLOGUE

Customer Discovery

[...]

“...เน้นการทำความเข้าใจ Customer Development  
ie “perception & MOTIVATION” incl insights, painpoints, etc

มากกว่า Business Development  
eg Product/Service Prototype, Product/Service Story...”

**รู้จัก รู้ใจ เข้าใกล้ “ลูกค้า (ผู้ใช้)” มากกว่าที่ “เคยเป็น”**

eg Early Adopter, Conscious Consumer, Mindful Farmer, Social Mover, etc



Tuesday,  
10th June 2022

09:00 - 12:00 hrs  
NU Sci Park, Naresuan University

In Collaboration With  
Food Innopolis NSTDA x iGTC





 @MJUiGTC

## Anuwat Churyen

Director  
International Gastronomy  
Tourism Centre

Co-Founder  
Service Innovation Academy  
School of Tourism Development  
Maejo University

# 2

## PROLOGUE

Ethnographic Research

[...]

“...นำเสนอเนื้อหาด้วยการเล่าเรื่อง (storytelling) ผ่านเรื่องเล่า (narrative) ซึ่งผู้นำเสนอรวบรวมมุมมอง “คนใน (insider)” ที่มีฐานความรู้เสมอกัน (Peer-to-Peer)

ฉายภาพกระบวนการศึกษาวิจัยผู้ใช้งานในฐานะ “นักปฏิบัติ (practitioner)”

เรียบเรียงเนื้อหาด้วยการประกอบชุดความรู้จากชุดข้อมูลฐานราก (grounded knowledge) โดยการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา (ethnography) ของกลุ่มนักออกแบบ หรือผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาผลงานนวัตกรรมสร้างสรรค์...”

**LIVE** 

Tuesday,  
10th June 2022

09:00 - 12:00 hrs  
NU Sci Park, Naresuan University

In Collaboration With  
Food Innopolis NSTDA x iGTC





 @MJUiGTC

## Anuwat Churyen

Director  
International Gastronomy  
Tourism Centre

Co-Founder  
Service Innovation Academy  
School of Tourism Development  
Maejo University

# 3

## PROLOGUE

Hybrid Methods

[...]

“...ประมวลภาพสะท้อนเชิงมโนทัศน์ (concept) ที่มีต่อการศึกษาวิจัยผู้ใช้งานในฐานะ  
“คนนอก (outsider)” ในลักษณะองค์รวม (holistic)

มุ่งอธิบายปรากฏการณ์ด้วยพหุวิทยาการ “ข้ามศาสตร์ความรู้” อาทิ มนุษยวิทยา,  
สังคมวิทยา, จิตวิทยา และหรือ สาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบที่ให้ความ  
สำคัญกับผู้ใช้งาน และ “เข้าใจความเป็นมนุษย์” (Human-Centred Design: HCD)  
เป็นแก่นสารของกรอบหลักในการนำเสนอ...”

**LIVE** 

Tuesday,  
10th June 2022

09:00 - 12:00 hrs  
NU Sci Park, Naresuan University

In Collaboration With  
Food Innopolis NSTDA x iGTC

There are no facts  
inside the building  
**So get outside.**

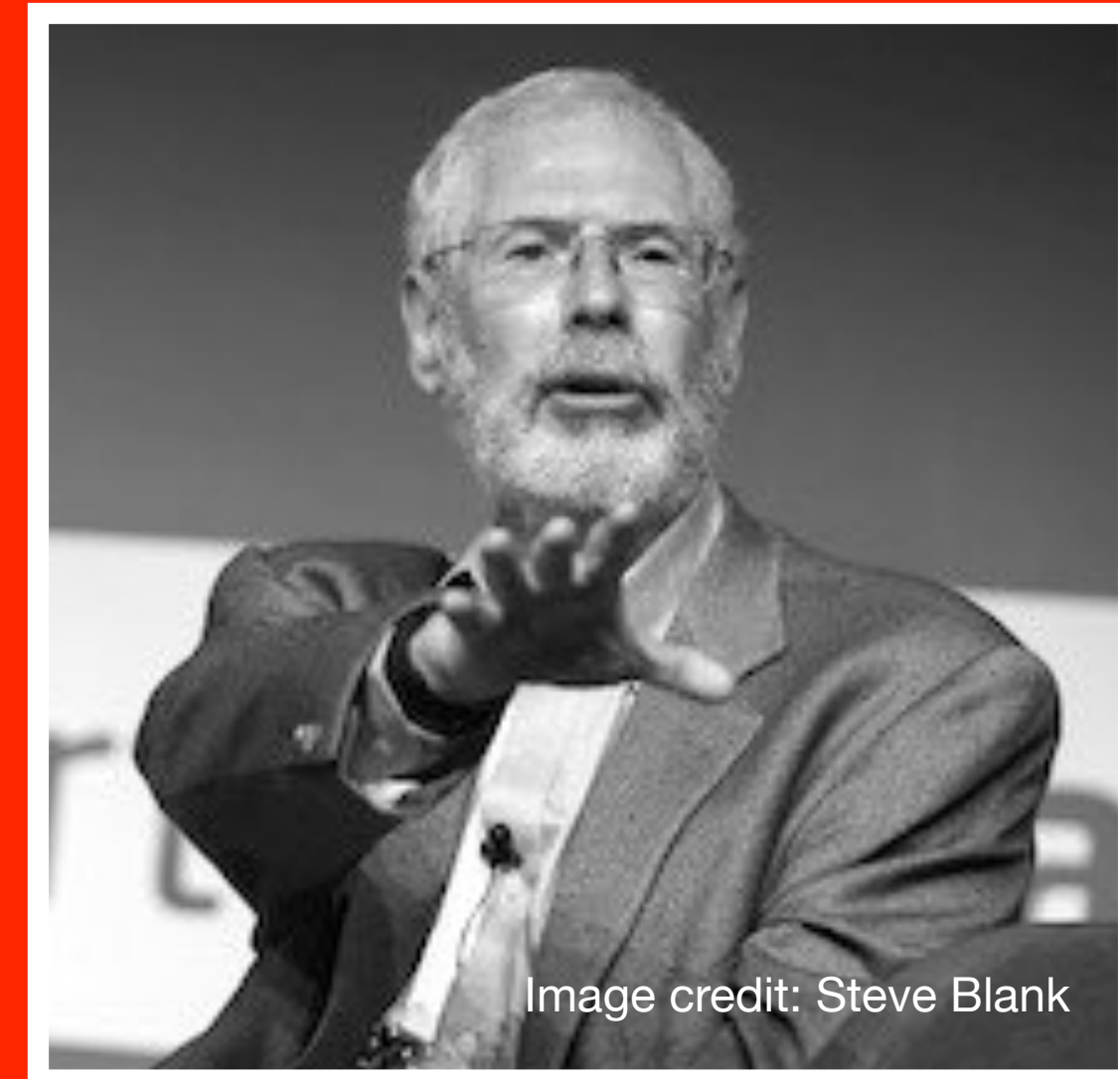


Image credit: Steve Blank

## Steve Blank

The Four Steps to the Epiphany:  
Successful Strategies For  
Products that Win (2005)

 #MJUIGTC

[www.mjuigtc.com](http://www.mjuigtc.com)

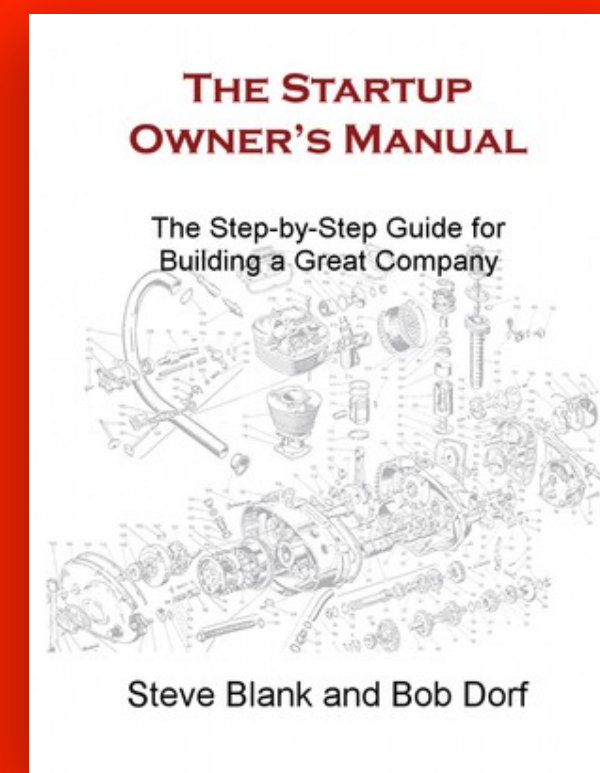
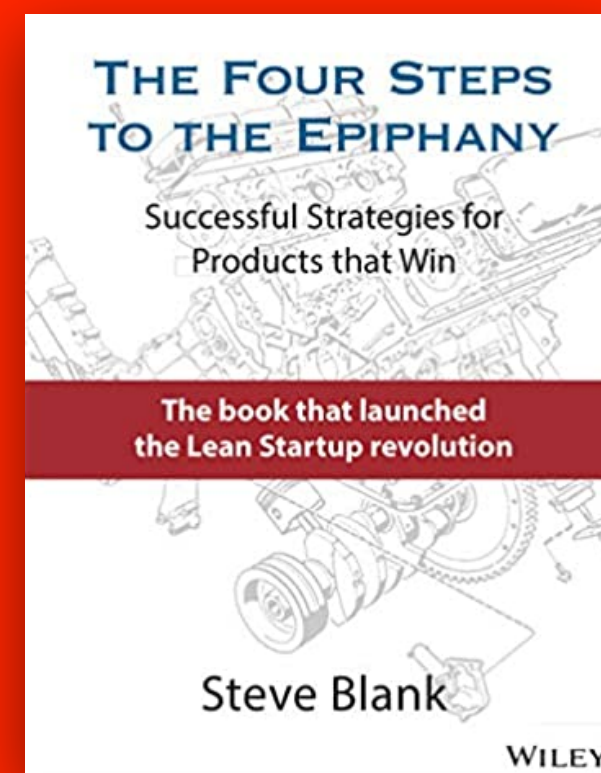


Image credit: Amazon







Customer Discovery is  
**NOT Sales**  
It's a lot of **LISTENING**  
NOT Talking!

## Steve Blank

The Four Steps to the Epiphany:  
Successful Strategies For  
Products that Win (2005)

Powered by

**You** 

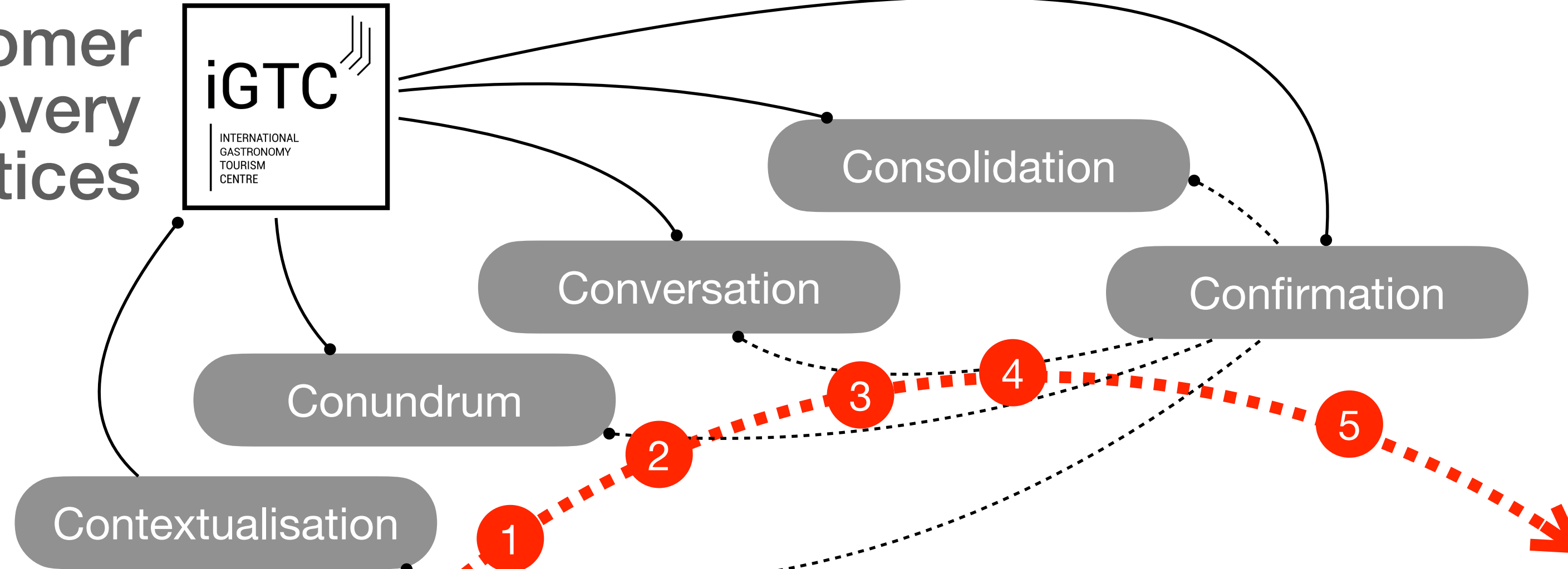
Source:

Steve Blank: Want Your  
Startup to Succeed?  
'Get Out of the Building'

Inc. Magazine



# iGTC Customer Discovery Practices



**Exploration** is based on *ethnographic research* techniques. The goal of exploration is to *collect a lot of data on potential problem sets* within a given industry or customer type, and to collect detailed stories about customer behavior.

- Trevor Owens

## Customer Discovery

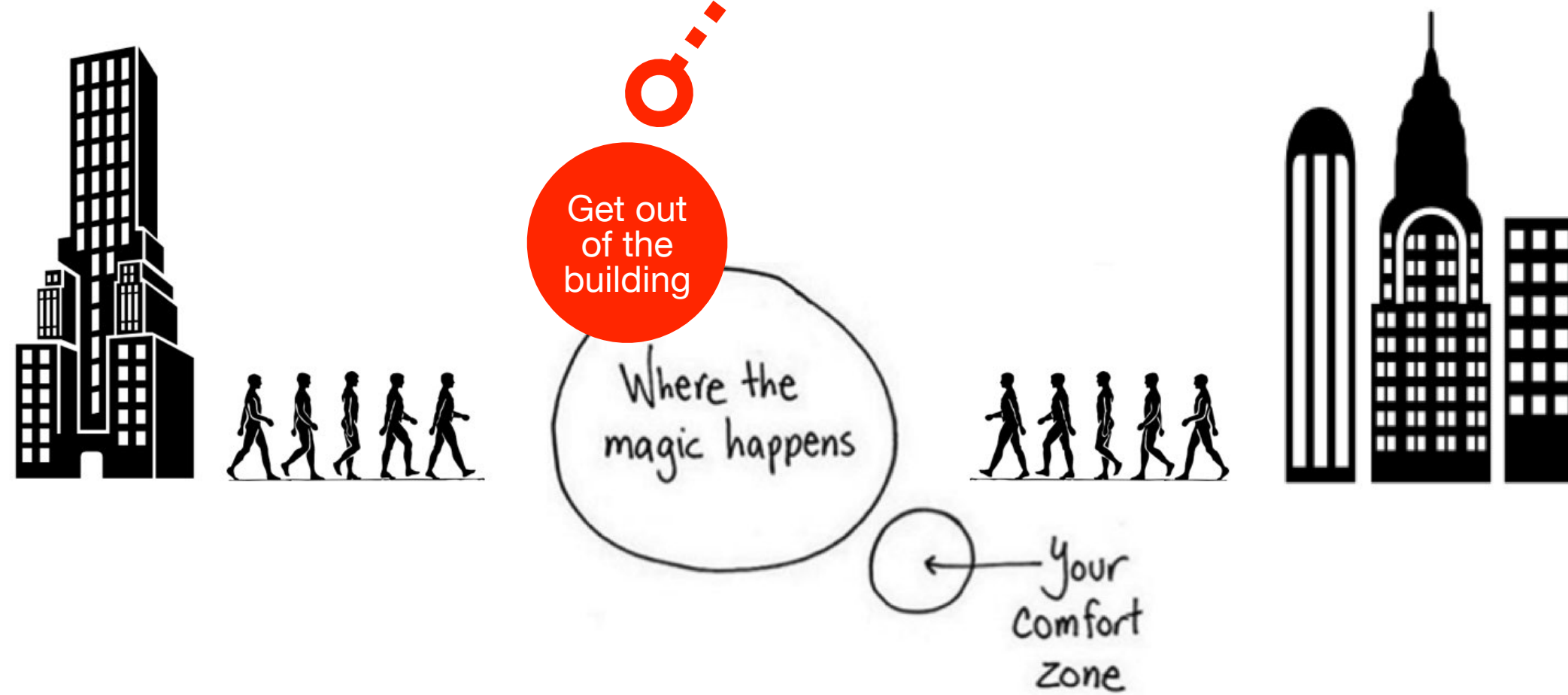


Image credit: Alexej Jordanov

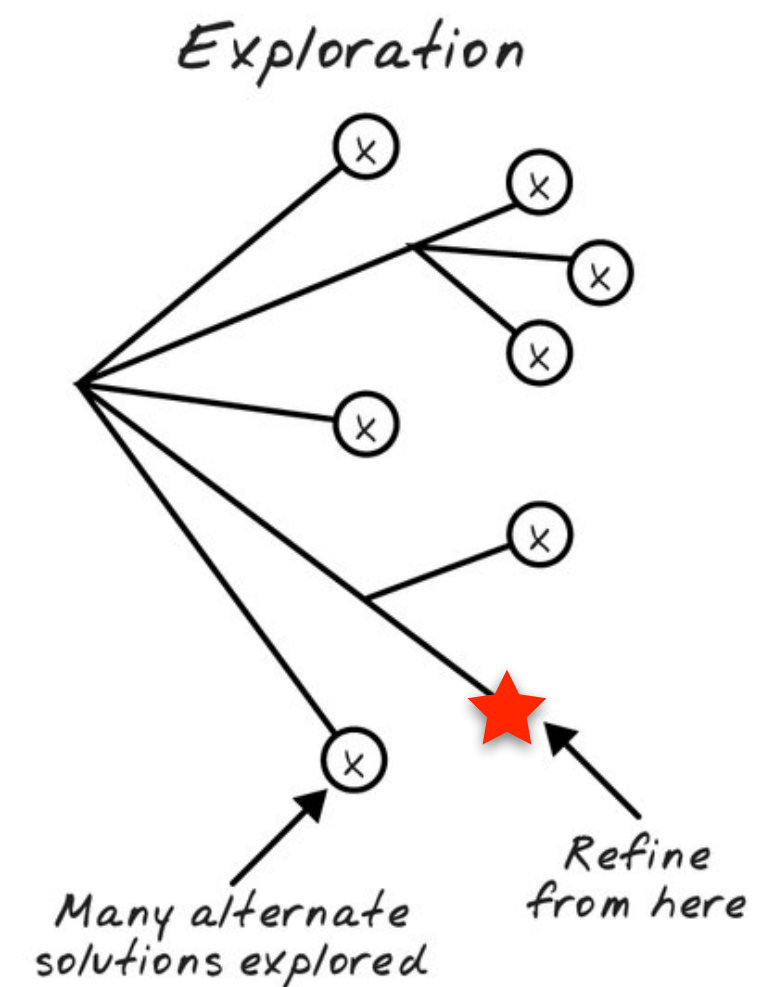
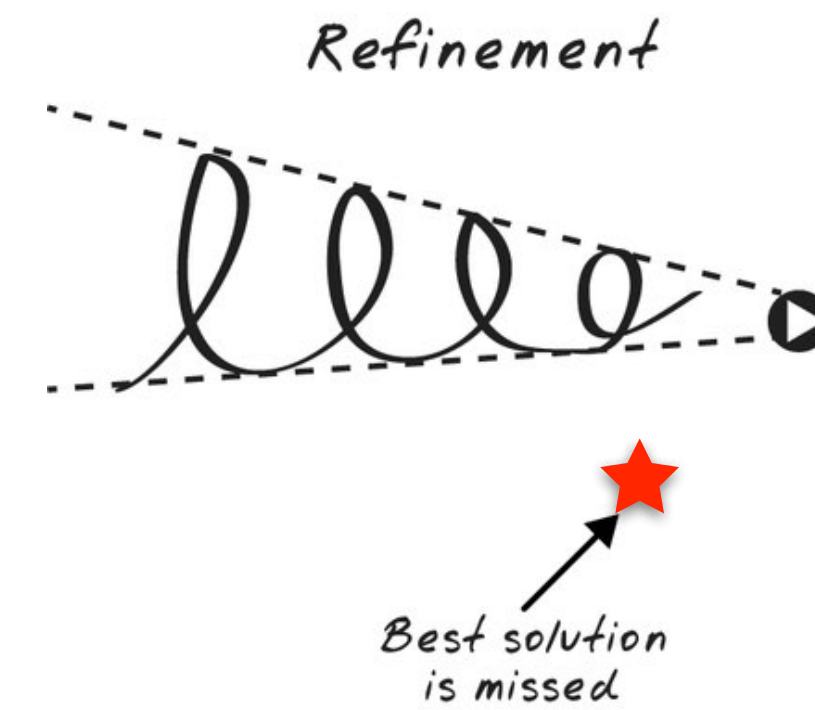
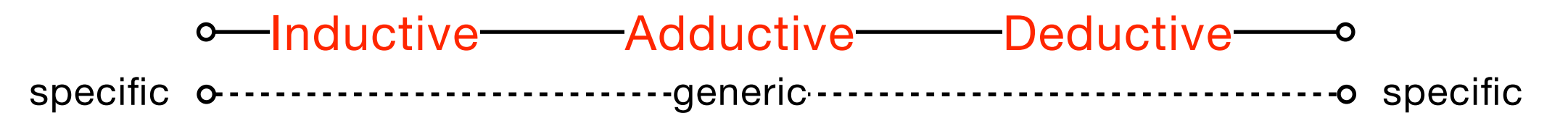
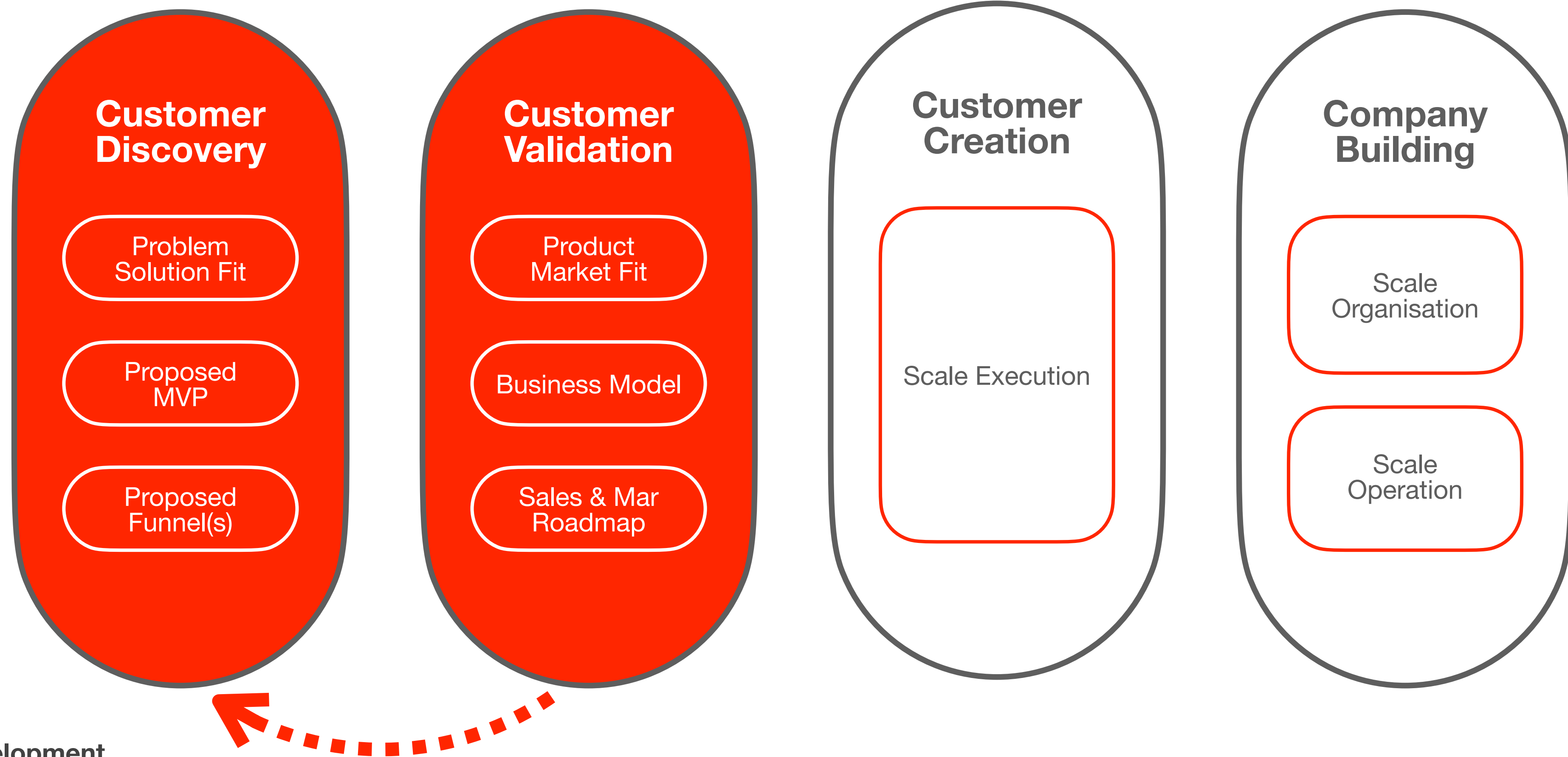


Image credit: Trevor Owens



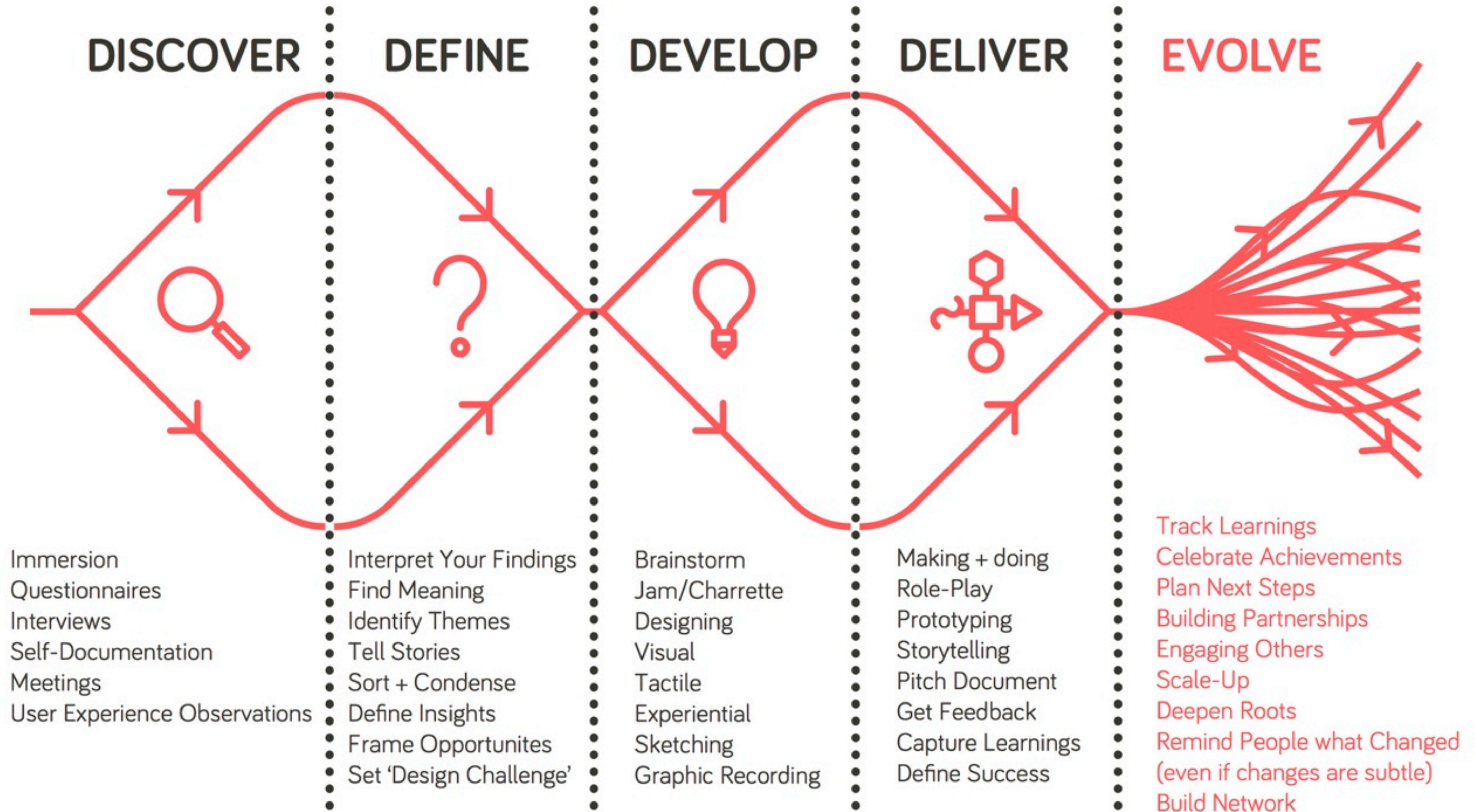


# CUSTOMER DEVELOPMENT



Source: Customer Development  
by Steve Blank, adapted by Brant Cooper







RESEARCH

INSIGHTS

CONCEPT

PROTO

DESIGN



Uncertainty

Innovation

Clarity / Focus



FREE RESOURCES  
co-designed by CoLAB iGTC  
School of Tourism Development, Maejo University

# Contextual Research Methods: A Closer Look on the Building Block of User Research Methods Landscape with the Lean Approach

## Downloads:

- *iGTC Contextual Research Tools*
- *iGTC User Research Tools*





FREE RESOURCES  
co-designed by CoLAB iGTC  
School of Tourism Development, Maejo University

# User Research Methods: A Closer Look on the Building Block of User Research Methods Landscape with the Lean Approach

## Downloads:

- *iGTC Contextual Research Tools*
- *iGTC User Research Tools*

