

CREATING YOUR POSITIVE PROFESSIONAL IMAGE FOR SERVICE

หลักการและเหตุผล

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ คือภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดี คือ ผู้ให้บริการขององค์กร เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและ/หรือให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเป็นจุดที่ลูกค้าสัมผัสและรับรู้ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง หากผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี จะสามารถสร้างความประทับใจ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์กร นอกจากนี้ยังเกิดผลเชิงบวกต่อตัวของผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง และได้รับโอกาสดีๆ ในการทำงาน ในทางตรงข้าม หากผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่ไม่ดี จะสะท้อนภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กร ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจ และความน่าเชื่อถือได้

ดังนั้นการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการให้มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงเป็นส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนเอง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
2. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อเสริมภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ
3. เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอย่างมืออาชีพ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญ และเกิดทัศนคติเชิงบวกในการมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า หรือผู้พบเห็น และพนักงานเกิดความมั่นใจในตนเอง เกิดความสุขในการทำงาน และสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

หัวข้อในการฝึกอบรม

- ความสำคัญของภาพลักษณ์ และบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
- เข้าใจบุคลิกภาพของตนเอง และเข้าใจบุคลิกภาพของลูกค้า
- การสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
- การให้บริการอย่างเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)
- แนวทางของการพัฒนาบุคลิกภาพด้วยทัศนคติเชิงบวก
 - บุคลิกภาพภายในที่ส่งเสริมบุคลิกภาพภายนอก
 - การปรับบุคลิกภาพภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ
- เทคนิคการสื่อสารเชิงบวกในการบริการ
 - หลัก 3Vs ในการสื่อสาร
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การสื่อสารในการบริการในสถานการณ์ต่างๆ
 - สื่อสารอย่างไร เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ
- มารยาทในการบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ
- การสืบค้นเชิงบวก (Appreciative Inquiry) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้น

รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยาย
- Workshop + กิจกรรม

ระยะเวลาในการอบรม

จำนวน 1 วัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบริการทุกระดับ จำนวนกลุ่มละไม่เกิน 30 ท่าน

วิทยากร

อาจารย์ฐิตา ภัทรวรรณวิเศษ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การบริการ และการสื่อสาร และโค้ชที่สามารถนำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง และไปถึงเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความสุขในชีวิต