

## CREATING YOUR POSITIVE PROFESSIONAL IMAGE

### เสริมสร้างภาพลักษณ์ พนักงานมือโปร

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ คือภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดี คือ พนักงานผู้ให้บริการขององค์กร เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อประสานงาน และ/หรือให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเป็นจุดที่ลูกค้าสัมผัสและรับรู้ต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง หากพนักงานมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี จะสามารถสร้างความประทับใจ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกต่อองค์กร นอกจากนี้ยังเกิดผลเชิงบวกต่อตัวของพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง และได้รับโอกาสดีๆ ในการทำงาน ในทางตรงข้าม หากพนักงานผู้ไม่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี จะสะท้อนภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กร ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความประทับใจ และความน่าเชื่อถือได้

ดังนั้นการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงเป็นส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของพนักงานเอง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

#### วัตถุประสงค์

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ
3. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอย่างมืออาชีพ

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ 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 เมื่อลูกค้าไม่ฟังพอใจ
- มารยาทในการบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ
- การสืบค้นเชิงบวก (Appreciative Inquiry) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้น

## รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยาย
- Workshop + กิจกรรม

## ระยะเวลาในการอบรม

จำนวน 1 วัน

## กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบริการทุกระดับ จำนวนกลุ่มละไม่เกิน 30 ท่าน

## วิทยากร

อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิศิษฐ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การบริการ และการสื่อสาร และโค้ชที่สามารถนำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง และไปถึงเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความสุขในชีวิต