

การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี



การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



ฉันเป็นตัวฉัน.....ทำไมต้องปรับเปลี่ยน?



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



ฉันเป็นตัวฉัน.....ทำไมต้องปรับเปลี่ยน?



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

ภาพลักษณ์.....สะท้อนอัตลักษณ์



ภาพลักษณ์....หัวใจสำคัญของ....BRAND

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



1) ฉันเป็นตัวฉัน.....ทำไมต้องปรับเปลี่ยน?

www.morseng2002.net

รับสมัครตัวแทน
จำหน่าย และส่ง
สื่อผลิตภัณฑ์
ติดต่อ
คุณณภัศรา
089-1343919

นมอเล็ง
ผู้นำในการพัฒนาสมุนไพรไทย

บริษัท แสงสุริยะ-ฉัตร (2002) จำกัด

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



1) ฉันเป็นตัวฉัน.....ทำไมต้องปรับเปลี่ยน?



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

ภาพลักษณ์....หัวใจสำคัญของ....BRAND

Brand Graphics	Brand Style	Brand Content
Facial Expression, Designs, Colors	Language, Tone of Voice Movement, Character	Ideas, Attitudes Ethos, Beliefs and Morals

ดัดแปลงจาก http://www.lathamandcompany.com/brand_style.htm

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

ภาพลักษณ์ไม่ดี...ชวนแห่งความล้มเหลว

ในการพบปะแบบเจอหน้าตา 93% ของความคิดเห็นหรือ
การตัดสินใจอื่นขึ้นอยู่กับอวัจนภาษา

Source: Business Insider Inc., 2011

ลูกค้าที่**ไม่พอใจ** 1 คนจะบอกต่อ 9 – 15 คน

ลูกค้าที่**พอใจ** 1 คน จะบอกต่อ เพียง 4 – 6 คน

Source: the White House Office of Consumer Affairs, Washington, DC.

องค์กรต้องให้**การบริการที่ดี**ถึง 12 ครั้งเพื่อชดเชย**การบริการไม่ดี** 1 ครั้ง

Source: “Understanding Customers” by Ruby Newell-Legner

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



2) ภาพลักษณ์ของฉัน...ชวนให้คนเข้าหาไหม?

2 อาทิตย์ที่ผ่านมา มีคนทักทายและชวนฉันคุยก่อนที่ฉัน.....

2 อาทิตย์ที่ผ่านมา มีคนทักทายแต่ฉันแล้วเดินจากไป หรือ
มีคนตบตบสนทนาฉันก็เดิน

อุปสรรคของการพัฒนาภาพลักษณ์

อุปสรรค 1: ตีโจทย์ไม่แตก : ไม่เข้าใจงาน

อุปสรรค 2: มุมมองที่ผิด: ไม่เข้าใจผู้อื่น

อุปสรรค 3: ไม่ก้าวทันโลก : ไม่พัฒนาตนเอง

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

อุปสรรค 1: ตีโจทย์ไม่แตก : ไม่เข้าใจงาน

อุปสรรค 2: มุมมองที่ผิด: ไม่เข้าใจผู้อื่น

อุปสรรค 3: ไม่ก้าวทันโลก : ไม่พัฒนาตนเอง

ทลายอุปสรรค 1: ตีโจทย์ “เนื้องาน”

• ลักษณะของอาชีพ

• ตำแหน่งงาน

• นโยบายขององค์กร



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 1: ตีโจทย์ “เนื้องาน”

- ต้อนรับและให้ความสะดวก
- ประสานงาน
- จัดการประชุม
- จัดหาข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูล
- นำเสนอหรือให้ข้อมูล
- วางแผนงาน
- มอบหมายและติดตามงาน
- ประเมินและแก้ไขงาน

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

- อุปสรรค 1: ตีโจทย์ไม่แตก : ไม่เข้าใจงาน
- อุปสรรค 2: มุมมองที่ผิด: ไม่เข้าใจผู้อื่น
- อุปสรรค 3: ไม่ก้าวทันโลก : ไม่พัฒนาตนเอง

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจความคิดและความรู้สึก...ผ่าน...ภาพลักษณ์ของเขา

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

ภาพลักษณ์.....สะท้อนอัตลักษณ์



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจระดับความจำเป็นของคน

ความจำเป็นบรรลุความสำเร็จ
self-actualization need

ความจำเป็นด้านเกียรติยศ/ชื่อเสียง
ego need

ความจำเป็นเป็นที่ยอมรับของสังคม
social need

ความจำเป็นความปลอดภัย safety need

ความจำเป็นทางกาย physical need

ระดับขั้นของความจำเป็น
Abraham H. Maslow

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

การแสดงออกที่สะท้อนความจำเป็น

ทะเยอทะยาน แสวงหา มุ่งมั่น
เป็นตัวของตัวเอง มุ่งมั่น

สร้างภาพลักษณ์ที่แตกต่าง:
Graphics, Styles, Contents

ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย พูดคุยเก่ง
ค่อนข้างเจียม น้อยใจ ใจจน

สังเกต ชักถาม ย้ำพูด

เคลื่อนไหวมาก ไม่ชอบการรอ

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

การตอบสนองตาม
ระดับความจำเป็นของผู้ที่ติดต่อด้วย

แสดงความกระตือรือร้น มุ่งมั่น

การจดจำรายละเอียดส่วนบุคคล การใช้สรรพนาม
การให้สิทธิพิเศษตามเงื่อนไข

การทักทาย การจดจำชื่อ
การให้แสดงความความคิดเห็น

ข้อมูลที่ต้องการ แมนยำ ชื่อสัตย์

ความรวดเร็ว การให้ข้อมูลและกิจกรรมระหว่างรอ

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจอารมณ์ของคน

สีหน้า: ไม่พอใจ กังวล/สงสัย ครุ่นคิด เบื่อ

ตำแหน่งของมือ เท้า และเส้นของร่างกาย: ไม่พอใจ วางอำนาจ กังวล

การกอดอก: ผ่อนคลาย ครุ่นคิด วางตัว

ระยะห่างระหว่างบุคคล: ความใกล้ชิด

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจอารมณ์ของคน

สีหน้า: ไม่พอใจ กังวล/สงสัย ครุ่นคิด เบื่อ



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจอารมณ์ของคน

ตำแหน่งของมือ เท้า และเส้นของร่างกาย



การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

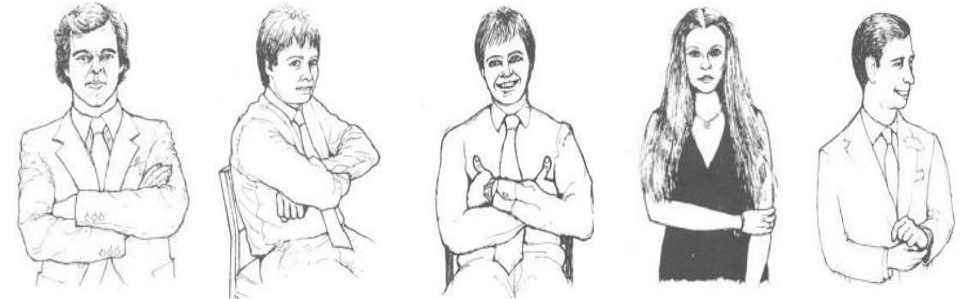


3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจอารมณ์ของคน

การกอดอก



Standard arm cross Fist showing hostile attitude Superior attitude shown Partial arm barrier Disguised nervousness

<http://www.indiabix.com/body-language/arm-barriers-gestures/>

การเข้าใจภาพลักษณ์เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



3) ปรับภาพลักษณ์อย่างไร...ชวนให้คนสื่อสารด้วย?

ทลายอุปสรรค 2: เข้าใจผู้อื่น

เข้าใจอารมณ์ของคน

ระยะห่างระหว่างบุคคล



เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน



เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Graphics 3 วินาที

55% of a person's opinion is determined by physical appearance.
สีหน้า และ การแต่งกาย

สีหน้า..สำคัญไฉน
It takes less than a second to form an impression of a stranger from their face, and that longer exposures don't significantly alter those impressions.

Janine Willis and Alexander Todorov, 2006

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Graphics 3 วินาที

55% of a person's opinion is determined by physical appearance.



เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Graphics 3 วินาที

- สีหน้าไม่ชวนเข้าหา**
- สีหน้าขงขง
 - สีหน้าเศร้า
 - สีหน้าไร้ความรู้สึก
 - เฉยชาและท้อ
 - สีหน้าดู สีหน้าท้อ
 - สีหน้าก้าวร้าว

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Style 30 วินาที

ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง

ท่าทาง

: เส้นและการเคลื่อนไหวของร่างกาย
: ช่องห่างระหว่างบุคคล

ท่าทาง 1 เส้นและการเคลื่อนไหวของร่างกาย:
“ลดความคม.....เพิ่มความแข็งแกร่ง”

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Style 30 วินาที

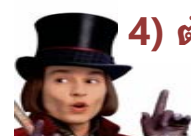
ท่าทาง 2

ช่องห่างระหว่างบุคคล:



พื้นที่ ใกล้ชิด 0' -2'	พื้นที่ คั่นเคย 2' -4'	พื้นที่ ทั่วไป 4' -12'	พื้นที่ ไม่รู้จัก >12'
Edward T. Hall 1966			

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Style 30 วินาที

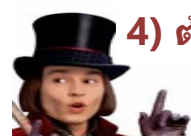
ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง

คำพูดและน้ำเสียง

33% of persons' first impression is determined by tone of voice.
7% of what we think of others is based on what they say.

: ดำลงท้ายประโยค
: น้ำเสียง
: Magic Words

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



4) ต้องปรับเปลี่ยนส่วนใดของตน....อย่างน้อยแค่ไหน

Brand Style 30 วินาที

ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง

คำพูดและน้ำเสียง : Magic Words

คำพูดต้อนรับ
คำพูดที่เสนอความช่วยเหลือ
คำพูดที่ขอความช่วยเหลือ
คำพูดที่แสดงความเต็มใจ
คำกล่าวขอบคุณ
คำกล่าวขอโทษ
คำพูดที่แสดงว่าจะแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่อง



เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

5) จะวางตัวและสื่อสารอย่างไรในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

Brand Content **3 นาที**

- เทคนิคการต้อนรับและประสานงาน
- สีหน้า ท่าทาง และ คำพูดต้อนรับทักทาย
- สีหน้า ท่าทาง และ คำพูดเพื่อให้รอ
- คำพูดและน้ำเสียงในการโทรศัพท์ และ การรับโทรศัพท์
- สีหน้า ท่าทาง คำพูด และวิธีในการนัดหมายและเลื่อนนัด
- สีหน้า ท่าทาง คำพูด และวิธีในการขอความช่วยเหลือ/ความร่วมมือ

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

5) จะวางตัวและสื่อสารอย่างไรในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

Brand Content **3 นาที**

- เทคนิคการเข้าหาเจ้านายหรือผู้ใหญ่
- สรรพนามที่ใช้ ระดับคำพูด และน้ำเสียง
- การสังเกตภาษากาย
- การคิดแบบครบวงจร

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

5) จะวางตัวและสื่อสารอย่างไรในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

Brand Content **3 นาที**

- เทคนิคการทำงานกับคนที่เราไม่ชอบ
- เชื่อมั่นในปรัชญา ค่านิยม และความดีของบุคคลต้นแบบ
- พูดและแสดงท่าทางเฉพาะที่เกี่ยวกับงาน
- อย่าสื่อสารผ่านผู้อื่น
- เมื่อภาวะอารมณ์ถึงจุดวิกฤติ และต้องเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการมองหน้า

เทคนิคการปรับภาพลักษณ์.....
.....เพื่อการสื่อสารอย่างมืออาชีพ



5) จะวางตัวและสื่อสารอย่างไรในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

Brand Content

3 นาที

เทคนิคการติดต่อและทำงานกับชาวต่างชาติ

การทักทาย

การแลกเปลี่ยนบัตร และ การเรียกชื่อ

ท่าทางแบบไทย ๆ ที่ควรหลีกเลี่ยง

ลักษณะการทำงานแบบไทย ๆ ที่ควรหลีกเลี่ยง

การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี



ขอบคุณค่ะ