

บุคลิกภาพที่ดี มีชัยไปกว่าครึ่ง



“ไถ่ถามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” นั้น สามารถนำมาใช้ได้กับผู้ที่ให้บริการทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทั้งหลาย นั้นหมายความว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมมีเสน่ห์ดึงดูดใจ เป็นเหมือนโชคล่องใจลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการคนนั้น ซึ่งมีใช่เป็นเพียงแค่นักงานขายที่ทำหน้าที่ขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น

นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่างนั่นก็คือ การเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นเหมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าตาและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น การสร้างบุคลิกภาพที่ดีของตนเองนั้นไม่ยากเลย ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความต้องการของตน ดิฉันมีเทคนิคและหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ดังต่อไปนี้

การจัดทรงผม

ลองคิดว่า หากคุณติดต่อกับคุณ ก เพื่อขอข้อมูล เมื่อคุณเดินเข้าไปในห้องคุณ แล้วเหลือบมองขึ้นไปที่ทรงผมที่รกรุงรัง ดูเหมือนว่าจะลึมหิวผม ผมเผ้ายุ่งเหยิง คุณจะรู้สึกอย่างไร? แน่แน่นอนว่าหลายคนคงจะไม่ยากคุยด้วย หรือ รีบ ๆ คุยเพื่อให้เสร็จธุระของตน เหตุเพราะดูเหมือนว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยเต็มใจหรือขาดความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลที่ตนต้องการ.... เห็นไหมคะว่า คุณจะเสียลูกค้าไปโดยคิดไม่ถึงเลยเชียว

แนวทางพัฒนาตนเอง : ก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง คุณควรสังเกตการจัดทรงผมของตนเองว่าดูเรียบร้อยหรือไม่ ทั้งนี้ขอให้คุณเลือกทรงผมให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาส และบุคลิกภาพของตนเองด้วย เช่น หากคุณ (ผู้หญิง) จะเข้าพบลูกค้าที่เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร คุณไม่ควรเลือกแต่งทรงผมแบบเอากีบมาติดไว้ข้างๆ หู เพราะคิดว่าจะได้ดูอาโนะเน๊ะ ผู้ใหญ่จะได้เอ็นดูเรา ดิฉันขอบอกได้เลยค่ะว่า “ คิดผิดถนัด ”

การแต่งกาย

คุณจะรู้สึกอย่างไร หากหัวหน้างานเดินเข้าทักทาย ในขณะที่เสื้อผ้าหลุดลุ่ย หรือเพื่อนร่วมงานใส่เสื้อผ้าที่มีกลิ่นเหม็นอับหรือลูกน้องใส่เสื้อผ้าคูเซ็กซ์ กระโปรงสั้นजू เสื้อแขนกุด มีไว้ๆ แวม ๆ พบว่าการแต่งกายเช่นนี้จะทำให้เกิดความคิดมากมายของผู้พบเห็นที่มีต่อการแต่งกายเช่นนั้น บางคนคิดอาจคิดอนาจาร จินตนาการเลยเถิดกันเข้าไปใหญ่ ลูกค้ำบางคนอาจไม่ชอบใจพลอยทำให้ไม่อยากพูดคุยด้วยก็เป็นได้

แนวทางพัฒนาตนเอง : การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก คุณควรเลือกใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกลักษณะของตน ทั้งนี้ขอให้ดูความเหมาะสมของบุคคลและสถานที่ที่คุณจะไปพบด้วย เช่น บริษัทอนุญาตให้แต่งชุดฟริสสไตล์มาทำงานในวันศุกร์ได้ คุณก็กลับใส่กางเกงขาสั้น เสื้อแขนกุด ไปหาลูกค้าภายนอก เหตุเพราะบริษัทให้แต่งกายแบบสบาย ๆ ในวันนั้นได้ นอกจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าให้เหมาะสมแล้ว คุณควรดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วย ควรจะรีดและจัดเสื้อให้เรียบร้อย ที่สำคัญคุณไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือมีกลิ่นที่ไม่น่าพึงประสงค์

การเดิน นั่ง และยืน

ท่าเดิน นั่ง และยืน จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของคุณว่าคุณเป็นคนอย่างไร มีอารมณ์ความรู้สึก และความต้องการเป็นอย่างไร คนบางคนเดินแกว่งแขนไปมา มีการยกไหล่เล็กน้อยในขณะที่แกว่งแขน พบว่าท่าเดินแบบนี้ดูเหมือนจะหาเรื่องใส่ตัวเอง บอกให้คนอื่นรู้ว่า “ ข้าใหญ่ ข้าแ่น” ในขณะที่คนบางคนยืนหรือเดินห่อไหล่ แบบหมดอาลัยตายอยาก พบว่าท่าเดินแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่าคนๆ นั้นเป็นคนที่ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออก... แล้วคุณยังอยากจะมีท่าเดิน นั่ง และยืนแบบนี้หรือไม่

แนวทางพัฒนาตนเอง : การพัฒนาตนเองด้วยท่าเดิน นั่ง และยืนที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการแสดงออกเหล่านี้จะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง หลักง่าย ๆ ของการเดิน นั่ง และยืนที่ดีก็คือ ยึดตัว หน้าตรง เดินแกว่งแขนไปมาเล็กน้อย ทั้งนี้การมีท่าเดิน นั่ง และยืนที่ถูกลักษณะ นอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตนเองแล้ว ยังส่งผลดีต่อสุขภาพของคุณเอง ไม่เป็นโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระดูก เช่น ปวดหลัง ปวดข้อต่อ เป็นต้น

การใช้สายตา และแววตา

หากคุณคุยอยู่กับใครสักคน แล้วเค้ามองออกไปที่อื่น แลดูเหมือนจะสนใจคนอื่นมากกว่าตัวคุณเอง หรือคนบางคนที่คุณคุยด้วยมีแววตาเศร้าหมอง สลดหดหู่ สีหน้าอิดโรย ดูแล้วเหมือนจะไม่ได้หลับได้นอน และยิ่งถ้าคุณเจอลูกน้อง ลูกค้ำ หรือหัวหน้างานมีสายตาและแววตาเช่นที่ว่านี้ คุณจะรู้สึกอย่างไร คงจะมีน้อยคนนักที่ยังอยากจะคุยกับบุคคลเหล่านี้ด้วย เฉกเช่นเดียวกันค๊ะ หากคุณแสดงออกด้วยสายตาและแววตาเช่นนี้ ก็คงจะมีคนบางคน หรือหลายคนที่ไม่อยากจะคุยด้วย

แนวทางพัฒนาตนเอง : สายตาและแววตาที่แสดงออกมาจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้อื่นได้ ดังนั้นสิ่งแรกเลยก็คือ คุณจะต้องสบตากับผู้พูดคุยด้วย ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตา การสบสายตา

นั่นมิใช่การจ้องมองแบบเอาเลือดเอาเนื้อ ควรเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกเอาใจใส่ และความปรารถนาที่อยากจะทำดีด้วย รวมถึงการมีแววตาที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง และความร่วมมือต่าง ๆ ดังนั้นการนอนหลับพักผ่อน การดูแลสุขภาพของตน และการมีสภาพจิตใจที่ดีจะช่วยทำให้คุณสามารถมีสายตาและแววตาที่ดี สดใส และแจ่มใสอยู่เสมอ

การใช้คำพูด และน้ำเสียง

คงไม่มีใครชอบพูดคุยกับคนที่ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ไม่ถูกกาลเทศะ คนบางคนทำร้ายตนเองด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่สื่อออกมา เป็นคำพูดที่แสดงความรู้สึกไม่พอใจ ก้าวร้าว สักแต่ว่าจะพูด โดยไม่คำนึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร เช่น หากหัวหน้าพูดกับคุณว่า “ พูดหลายหนแล้วงานนี้ สอนแล้วไม่รู้จักจำ มีสมองไว้คั้นหูหรือเงี้ยว” ถ้าคุณได้ยินคำพูดแบบนี้ คุณจะรู้สึกอย่างไร?

แนวทางพัฒนาตนเอง : มีหลากหลายวิธีเพื่อป้องกันมิให้คุณตายเพราะคำพูด ทางแรกคือ นิ่งเงียบ ใช้สถานการณ์ของการเจ็บสยบความรู้สึก ไม่พูดจะดีกว่าพูดออกมา แต่ถ้าคุณรู้สึกอัดอั้นใจจนไม่ไหวจะต้องพูดแล้วละก็ ดิ้นรนขอให้เลือกใช้คำพูดแบบบัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่นจะดีกว่า หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดดูถูกดูหมิ่น เหน็บแนม หรือใช้คำพูดก้าวร้าว เอ๊ะอะโว้ยวาย

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ธรรมดา

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ผิดปกติ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเอามือล้วงกระเป๋า ผิวปาก หรือยกคิ้ว ยกไหล่ เวลาพูดคุยกับผู้อื่น หรือแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แปลกไปจากคนอื่น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ดูแล้วเสียบุคลิกภาพ เสียภาพลักษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ขาดความเลื่อมใสและศรัทธาต่อผู้พบเห็น

แนวทางพัฒนาตนเอง : คุณควรสังเกตตนเองว่าได้แสดงพฤติกรรมผิดปกติที่แปลกไปจากคนอื่นหรือไม่ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรต่อว่าหรือแสดงความโกรธเคือง หากมีเพื่อน หรือบุคคลอื่นตักเตือนหรือบอกกล่าวว่าคุณแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ควรทำ ซึ่งคุณอาจแสดงจนเป็นนิสัยไปแล้ว แต่ทว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ส่งผลดีต่อภาพพจน์และบุคลิกภาพของตนเอง ดังนั้นคุณควรพยายามที่จะละเลิก และยกเลิกการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้น พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้เวลา แต่ก็ยังดีกว่าที่คุณไม่เคยใช้เวลาและใส่ความพยายามที่จะละทิ้งพฤติกรรมเหล่านั้นลงไป

ดังนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดี ย่อมส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อสายตาของลูกค้ำ ถือว่าเป็นภาพภายนอกที่คุณจะต้องแต่งแต้ม เติมสีสันเข้าไป เพื่อให้ลูกค้ำชอบและประทับใจ และนั่นหมายความว่า คุณจะเป็นผู้หนึ่งที่สามารถผูกจิต ผูกใจลูกค้ำด้วยภาพลักษณ์ภายนอกที่คุณเองเป็นผู้สร้างขึ้นมา