

บทที่ 8

อุตสาหกรรมบริการกับ บุคลิกภาพของบุคลากร

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์วราณิสัยขันธ์ พุทธโรจน์รังษี





ความหมายของอุตสาหกรรมบริการ

อุตสาหกรรมบริการเป็นการเติบโตโตของเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องจากการผลิตสินค้า เมื่อกล่าวถึงอุตสาหกรรมเราจะมองว่าเป็นเรื่องของ การผลิตสินค้า เป็นการลงทุนสร้างโรงงานเพื่อนำวัตถุดิบต่างๆ ป้อนเข้าสู่กระบวนการแล้วได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด



การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและ
รักษาบุคลิภาพการแต่งกายให้เหมาะสม
สุภาพเรียบร้อยและสะอาดอย่างเป็นปกติ
เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบและสร้าง
ความมั่นใจในการรับบริการอย่างพึงพอใจ
ทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์





เมื่อลูกค้าประทับใจก็จะมีการซื้อซ้ำอย่างไม่ต้อง
กังวลใจ ดังคำกล่าวที่ว่า
“ลูกค้าตัดสินใจซื้อจากตัวคุณ ไม่ใช่ที่ตัวสินค้า”
(Customers Buy you, not your product)



การแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

- เครื่องแบบหรือชุดสุภาพ (กรณีไม่มีเครื่องแบบ)
เพื่อแสดงความเป็นพนักงานที่พร้อมบริการและยัง
เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ



การแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

- ทรงผมและสีผมที่

เหมาะสมกับธุรกิจและเพศของพนักงาน

เช่น ผู้ชายควรตัดผมสั้นสะอาด



การแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

- สีสันและการแต่งกายควรเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะเพราะสีมีความหมายที่ต่างกัน

การแต่งกายสำหรับ พนักงานผู้ให้บริการ

- สีเส้นและการแต่งกายควรเลือกให้
เหมาะสมกับกาลเทศะเพราะสีมีความ
หมายที่ต่างกัน
- รองเท้า-ถุงเท้า ผู้ให้บริการควรสวม
รองเท้านี้อีสวมสุภาพเหมาะสมกับสถานที่
และกาลเทศะ



การแต่งกายสำหรับ พนักงานผู้ให้บริการ

- การแต่งหน้าที่เนียนเป็นธรรมชาติ ช่วย
เสริมให้ชวนมอง ดูสดใสตลอดเวลา



หลักการแต่งกายที่เหมาะสม สำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

หัวข้อที่ 1

- ยึดมั่นปฏิบัติตาม กฎ
กติกาขององค์กร

หัวข้อที่ 2

- ดูแลความสะอาด
และความเรียบร้อย
เป็นสำคัญ

หัวข้อที่ 3

- ใส่ใจในรายละเอียด
ของการแต่งกายให้ครบ
ถูกต้อง มากกว่าความโก้
หรู

ถาม - ตอบ

โดย อาจารย์วรานิษฐ์ พุทธโรจน์รังษี

