



Work Like a Pro

■ จำลัษณ์ ขุนพลแก้ว

Personal Branding ภาพสะท้อนมืออาชีพ

สำหรับองค์กรธุรกิจ Branding หรือการสร้างความยอมรับ ไม่ว่าจะสินค้าและบริการ หรือชื่อเสียงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก ด้วยเป็นการสะท้อนผ่านภาพลักษณ์ (image) หรือความเป็นตัวตนขององค์กรนั้นๆ

ที่เกิดขึ้นได้ก็เพราะความร่วมมือของบุคลากรภายในทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง (Chief Executive Officer - CEO) จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ (Staff) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างการยอมรับให้แก่บุคคลภายนอก ทั้งที่เป็นลูกค้าโดยตรง และคนในสังคมอื่นๆ ทั่วไป

หน่วยงานที่เรียกว่า **Milward Brown Optimor** ได้มีการประเมินมูลค่าของ Brand 100 อันดับแรกของโลก และรายงานผลเป็นประจำปี ผลการประเมินปีล่าสุด (Top 100 Most Valuable Global Brand 2009) พบว่า **Google เป็น Brand ที่มีมูลค่าสูงสุด** อีกทั้งมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีโดยล่าสุดมีมูลค่าถึง 100,039 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยปรับตัวเพิ่มขึ้น 16% ในขณะที่อันดับ 2 ได้แก่ Microsoft มูลค่า 76,249 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปรับตัวเพิ่มขึ้น 8% ตามมาด้วย Coca-Cola มูลค่า 67,625 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปรับตัวเพิ่มขึ้น 16% สิ่งที่น่าประหลาดก็คือมูลค่าดังกล่าวมีการปรับตัวเพิ่มขึ้น (เป็นบวก) และลดลง (เป็นลบ) ได้ในแต่ละปี เห็นแล้วใช่ไหมว่า Brand มันมีคุณค่าขนาดไหน

แต่ Brand ก็เหมือนคน ที่มีชีวิต มีเกิด ดำรงอยู่ เติบโต และล้มตายได้เหมือนกัน แต่อายุจะยืนยาวได้เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคนในองค์กรนั่นเอง ดังนั้นเราอาจสร้างมันผ่านการสร้างคนกันเถอะ

เริ่มต้นง่ายๆ จากการคิด ด้วยการระดมสมองของคนภายในองค์กร จนเห็นเป็นภาพเดียวกัน (Shared vision) นั่นเป็นสิ่งที่เราอยากให้นักภายนอกรับรู้ในแบบที่เราต้องการ จนกลายเป็นสิ่งที่ปรากฏต่อสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นลีลา ลัษณ์ รูปภาพ การแต่งกาย อาจเรียกรวมกันว่า ภาพลักษณ์ (image) ก็ได้ ความคิดดังกล่าวนี้จะผ่านการปลูกฝังจนลึกเข้าไปในจิตวิญญาณของพนักงานทุกคนเป็นจุดยืนที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในระยะเวลาหนึ่ง (ที่ยาวนานเพียงพอ)

ทุกคำพูดของเรา เปรียบเหมือนคำมั่นสัญญา (Promise) ที่เราให้ไว้แก่คนทั่วไป เป็นสิ่งที่เราประกาศไว้ และต้องยึดมั่นปฏิบัติให้ได้ทุกคุณค่าที่ลูกค้าและคนทั่วไปได้รับในทุกครั้งและทุกสถานการณ์ จะช่วยเพิ่มคะแนนหรือกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

ถ้าเราอยากเป็นมืออาชีพที่ได้รับการยอมรับ ควรเริ่มจากความคิดที่ดี เป็นบวก ก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนรอบข้าง จากนั้นปลูกฝังให้กลายเป็นนิสัยมุ่งมั่นไปในทิศทางที่เราตั้งเป้าหมายไว้ไม่ว่าจะประสบพบปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ก็ตาม คำพูดทุกคำที่เปล่งออกมา ต้องเป็นไปอย่างจริงใจและต้องสร้างมิตรมากกว่าการสร้างศัตรู

อีกทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นภาพจำเหมือน CEO หลายองค์กรทั้งไทยและเทศ อาทิ **Steve Job** ผู้ที่เปี่ยมด้วยพลังความคิดสร้างสรรค์แต่มีความเรียบง่ายในชุดเสื้อยืดคอกกลมสีดำ กับกางเกงยีนส์สบายๆ ที่ไม่ต่างจากโลโก้และสีของผลิตภัณฑ์ของเขา หรือคุณ **โชค บุณกุล** ที่เรามักคุ้นตากับชุดคาวบอย แม้ในบางครั้งสวมสูทบ้าง แต่ยังคงความคิดและคำพูดแบบเรียบง่าย แต่จริงใจ ไม่เว้นแม้แต่คุณ **อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ** นายกรัฐมนตรีที่ไม่อาจจะมองมุมไหนก็เต็มเปี่ยมไปด้วยประชาธิปไตย ทั้งความคิด คำพูด และการกระทำ เป็นภาพสะท้อนของพรรคประชาธิปัตย์เป็นภาพซ้อนของกันและกัน

นี่คือสิ่งที่บ่งบอกได้ดีระหว่างตัวตน (โดยเฉพาะผู้นำ) และองค์กร (ทุกคน) ถ้ากลมกลืนกันได้เป็นหนึ่งเดียว จนมีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น อีกทั้งได้ให้ในสิ่งที่ดีแก่สังคมทั่วไปไม่ว่าจะไปไหนก็จะมีแต่คนอ้าแขนโอบล้อมเราไว้ด้วยความอบอุ่น