

34

Wpływ pracownika na kształtowanie wizerunku firmy

POZNASZ

- znaczenie czynnika ludzkiego w kształtowaniu wizerunku firmy;
- cechy pracownika wpływające na wizerunek firmy.

Firma to nie tylko nazwa i logo, lecz przede wszystkim ludzie. Gdy zostajemy pracownikiem danego przedsiębiorstwa, to stajemy się jego wizytówką i mamy ogromny wpływ na kształtowanie jego wizerunku. Ważne jest, aby pracownik zdawał sobie sprawę z tego, że jest reprezentantem firmy w kontaktach zewnętrznych. Powinien zatem przestrzegać zasad i reguł, aby jego ocena zachowania i wyglądu nie rzutowała negatywnie na ocenę firmy. Wspomniano już o tym w podrozdziale 31, charakteryzując zasady *savoir-vivre'u* pracownika biurowego.

Przykładem może być własne doświadczenie, np. sami wybierzemy przecież salon usługowy, w którym pracują schludnie ubrane i uczesane fryzjerki albo kosmetyczki, które mają ładnie pomalowane paznokcie i zadbane twarze. Nawet jeśli w firmie obowiązuje strój służbowy, np. w banku biała bluzka i ciemna spódnica, a dla mężczyzn garnitur, to można spotkać zarówno wzorcowo ubranych pracowników, jak i takich, których strój służbowy sprawia wrażenie niechlujnego, niedbałego, zabrudzonego czy niewyprasowanego.

Można stwierdzić, że schludny strój i zadbany pracownik jest wizytówką firmy. W pierwszym kontakcie rozmówcy zwracają bowiem uwagę przede wszystkim na wygląd. Zdarza się także, że klienci identyfikują firmę po stroju jej pracowników. Niektórzy mogą powiedzieć, że nie szata zdoła człowieka, liczy się wiedza. Tylko że wiedzę można zdobyć, a niechlujnych przyzwyczajęń czasami trudno się wyzbyc. Potencjalni klienci wybiorą po prostu inną firmę.

 ZAPAMIĘTAJ

Pracownik dobrze reprezentujący firmę, to taki, który:

- zna i stosuje zasady *savoir-vivre'u*;
- jest kompetentny;
- jest powściągliwy i rozważny w publicznym wypowiedzianiu poglądów na temat swojej firmy;
- rzetelnie i bezstronnie wykorzystuje swoją wiedzę i umiejętności;
- nie generuje złych emocji w środowisku pracy, a ze współpracownikami utrzymuje jasne i przejrzyste relacje, nie plotkuje;
- dotrzymuje zobowiązań;
- jest lojalny wobec swoich zwierzchników;
- szanuje czas pracodawcy i nie spóźnia się;
- nie demonstruje zażyłości z osobami publicznie znanymi;
- zachowuje się kulturalnie w miejscu pracy, nie przeszkadzając innym w wykonywaniu ich obowiązków;
- utrzymuje porządek na stanowisku pracy.

KARTA PRACY 28 Wpływ pracownika na kształtowanie wizerunku firmy**ZADANIE 3.**

Zaprojektuj plakat wyborczy dla przewodniczącego samorządu uczniowskiego. Wykorzystaj w tym celu znaczenie kolorów przedstawionych poniżej i ich oddziaływanie na wyborców.



pomaga
lepiej
pamiętać



zwiększa
zaangażowanie



informuje

Miejsce na twój projekt plakatu wyborczego: