
《驾驶员服务礼仪与行为规范》

---(1天标准版)

课程大纲

一、驾驶员的自我定位

- 1.我是谁
- 2.自我角色认知
- 3.100-1=0
- 4.您愿意为了企业而改变吗
- 5.优秀驾驶员的服务表现(目标树呈现)

二、驾驶员出车前的准备工作

1.驾驶员的形象准备

发型发式要求

面部修饰

着装要求

鞋袜要求

饰品佩戴要求

携带其他物品的要求

驾驶员表情要求

驾驶员自身形象三勤五忌

2.车辆车况的检查

车辆检查

车内配备物品检查

车内环境检查

3.客人情况的了解

到达时间、地点

人数、年龄、级别

民族禁忌

三、驾驶员出车中的语言规范及举止文明

1.驾驶员的语言规范

不同情景下的语言表达(起车之前、行车之中、停车之后)

驾驶员接打电话的礼仪

接待三声的重要性

语气语调语速与态度

讨论：如何表达让别人更容易接受

说话禁忌

2.驾驶员的举止文明

基本行为礼仪训练：(问候礼/称呼礼/鞠躬礼/自我介绍/握手礼/引领手势/拉放行李/递送物品)

行车之中的行为禁忌(图片分享)

等候客人时的行为禁忌(图片分享)

四、驾驶员的迎来送往

1.情境实操

到机场、火车站迎接客户的行为规范

送客户到酒店时驾驶员要做些什么

送客户到公司时驾驶员要做些什么

从酒店接客户到公司时驾驶员要做些什么

陪同客户吃饭时驾驶员要做些什么

陪客户到公共场合时驾驶员要注意些什么