

# 乘务员的优质服务与自我成就

## 【课程背景】

作为乘务员,我们都了解服务的宗旨是礼貌、乘客至上，全心全意为乘客服务的理念是企业对乘务员、司机等一线服务工作者最最基本的要求，而真正能够在服务过程中做到让客人满意往往都是要通过的一个又一个的服务细节去传递，这包含了自我成就中的服务意识与心态、服务规范、服务形象、沟通、处理投诉的能力等，而往往评估服务是否合格则会通过这些综合来考评的。

企业的管理层远没有一线员工直接接触客人的机会多，因为这是他们每天都要面对的人群，企业除了硬件设备外，往往乘务员、司机就是传递企业文化、品牌形象、优质服务等最直接的窗口，也是乘客评价企业最重要的衡量标准，所以说企业把一个没有被训练合格的乘务员、司机放在了服务客人的一线岗位上，他/她有可能所带来的危害是非常大的，因此培训优秀合格的乘务员、司机就是企业文化、精神面貌等传承的首要大事。

我们通过十年多的专业研究和实战指导，成功验证了诚意并非是形式上的，而要通过不可计数浩瀚的细节去诠释，如何通过细节传递诚意，让优质服务更

具人性化，更能走进乘客心里，也更能有效的帮助企业做强做大，传播品牌。

### **【课程收益】**

通过学习和运用本课程中的知识，在服务场合中更自信，乐观，淡定，从容，灵活，专业的处理工作中的问题。

### **【课程人群】**

乘务员、司机

### **【课程时间】**

1天（6课时）

### **【课程方式】**

知识讲授+分组互动++工具导入+实操训练+视频教学+情境模拟

### **【课程大纲】**

#### **第一部分 乘务员的心灵成长与情绪认知**

- 测评当下内心的力量
- 职业倦怠的影响力
- 我的价值是否全力呈现？
- 情绪背后的真正原因是如何影响着自己？

- 情绪压力管理和疏导的有效方法

## **第二部分 乘务员应具备的服务意识与心态**

- 品德
- 态度
- 能力
- 素养

## **第三部分 服务形象与要求**

- 形象功能
- 仪容仪表
- 服务妆容
- 服务表情与训练

## **第四部分 乘务人员的服务语言**

- 让声音传递温暖
- 有温度的服务用语更能走进乘客的心
- 不同场景的标准语言

## 第五部分 服务中举手投足的表达

- 手位
- 引领
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 递接物品

## 第六部分 服务情景中的细节与禁忌

- 服务中的迎候礼仪
- 特殊称呼的艺术
- 服务中电话的管理
- 行驶中开关门的礼仪
- 座位服务礼仪与禁忌
- 特殊乘客的服务细节—老弱、病残、孕妇、抱婴者……
- 服务中与司机的默契沟通

## 第七部分 服务沟通与投诉处理

- 服务沟通目的是什么？
- 什么是有效的沟通？
- 倾听带来力量
- 客人为什么会发火？
- 了解客人的真实想法
- 投诉的方式：当面、电话、书面
- 处理投诉的步骤
- 解决问题时的表达方式