
司机礼仪培训方案

一、培训要旨

结合案例进行专业礼仪知识讲授和训练,给学员以深刻的启发,授课过程中强调实际训练和专业礼仪知识及互动游戏融为一体,让每个学员都能参与其中,由内而外的去接受和体验礼仪的魅力,从专业角度塑造出高素质、高品味的车队团队。

二、课程收益

- 1.通过培训使学员掌握应如何塑造与公司司机相符合的职业形象。
- 2.通过培训使学员掌握服务客户中的礼仪规范和要求;
- 3.通过培训使学员掌握接待迎送客户使用的礼仪要求;
- 4.通过培训使学员掌握与客户交谈中应注意的礼仪。

三、授课方式：头脑风暴、场景模拟、互动、案例、游戏、音乐教学

四、时间：半天

五、培训内容

第一模块 职业素养篇

开篇：团队的建立

- 组建团队

第一讲：礼仪是一种心态,一种修养，一种尊重

- 案例分享
- 何为礼仪？何为司机服务礼仪
- 礼仪的原则：控制情绪、照顾感受、永不失态
- 客户在期待着什么？
- 自信心与职业荣誉感
- 培养职业亲和力

第二讲：职场角色定位

- 您就是品牌！
- 礼仪角色定位：我是谁？

第三讲：树立三个意识

- 服务意识
- 安全意识
- 守法意识

第二模块 司机形象礼仪篇

第一讲：车容形象

- 车身整体形象
- 车体内部卫生
- 车座卫生
- 车内味道礼仪

第二讲：司机形象塑造与着装礼仪

- 形象决定成败
- 形象传递品质与性格
- 3V 法则
- 形象提升策略
- 仪容仪表的规范与禁忌
- 魅力着装 TPO
- 司机着装细节禁忌
- 饰物佩戴的禁忌
- 鞋子的要求

第三讲：表情规范

- 注意目光
- 保持微笑

第四讲：举止规范

- 得体的坐姿
- 稳健的站姿
- 积极的走姿

第三模块 司机服务接待礼仪应用

第一讲：安全驾驶

壹、出车前

- 车辆检查
- 自我检查

贰、上班时间

参、行驶当中

第二讲：主动服务

- 约定时间提前到达
- 主动为客户开车门（座次安排）
- 客人上车主动安置行李
- 主动帮助开车门
- 车上服务说明地点及所需时间
- 征询客人意见播放收音机或影音
- 车内空调的调试
- 客人下车服务
- 特殊天气的服务

第三讲：主动热情的接待

- 打招呼的礼仪
- 问候礼仪
- 鞠躬礼仪
- 介绍礼仪
- 握手礼仪
- 名片礼仪

第四模块：司机的言谈礼仪

壹、礼貌用语的原则

- 以宾客为中心
- 态度要热情诚恳
- 内容要精准通俗
- 表达要清晰柔和

贰、交谈礼仪

- 不能随意插嘴
- 注意话题的选择
- 忌谈个人隐私
- 忌谈宗教民族