

《驾驶员礼仪》

【课程背景】

商务接待是企业对外展示的窗口之一。一个企业的礼仪规范和商务接待水平，很大程度上反映出企业的人员素质和内部管理水平，直接反映出企业形象，“接待也是生产力，服务体现软实力”。塑造专业形象、规范言行举止，用规范的商务接待礼仪、以及专业的服务标准面对来宾与客户，提高整个工作人员素质与工作效率，提升企业的服务品质，因此对工作人员的接待礼仪有更高要求。让服务更加主动专业，让微笑更有温暖有力，让使命传递价值，用礼仪传递企业温度。

【课程收益】

强化理念：重点强调落地、实用的培训技术，让学员能够结合自身的工作经历来学习，并最终能够学以致用

提升技能：重点突出实战体验、演练，在实际的操作中掌握培训技能，融合案例教学法、情景教学法、角色扮演法等当今培训界*有效的训练方法

调整心态：掌握成人学习特点，然后掌握针对性的优质服务培训专业技能，并在课堂中不断强化演练

【授课对象】

行政接待司机

【授课方法】

融合心理学+经济学+市场行为学+社会学的授课知识脉络

结合视频案例+行业案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默

落地为实战有效的培训效果

【课程大纲】

**讲：司机服务从意识出发

开场游戏破冰：我与单位的关系

一、成功的演出没有观众

二、中国经济发展四十年服务变革

三、我们即将迈入多段化人生

四、人工智能时代改变了我们什么

思考：如何不被替代

五、人工智能时代客户服务岗位竞争分析

六、职业温度三核心----未来时代个人竞争力

七、接待中的客户满意 5 因素

1 . 信赖度

2 . 反应度

3 . 安全度

4 . 同理度

5 . 有形度

八、什么是客户服务意识

互动体验：服务意识----换位思考

九、优质客户服务表现----核查现在的客户服务水平

小组研讨：客户为何不满？

本节结束，团队 PK

第二讲：专业司机形象打造

一、影响人际关系的心理效应

1．*因效应

2．近因效应

3．光环效应

4．刻板印象

案例分析：可怕的“三秒钟”印象——*因效应 7 年影响力

互动：**印象----客户眼中的你

二、司机仪容礼仪

1．发型影响力

2．仪容与形象

三、职业司机仪表礼仪

1．仪表潜藏在*因效应

2．党政司机着装标准

3．党政司机服装款式类型

4．司机着装误区与错误示范

四、党政司机讲究手势礼仪

1．中国传统文化之剑指

2．其它常用手势礼仪规范

互动体验：小细节 大尊重

3．手势礼仪在接待服务中的应用

案例分析：小手势，大影响，某上市公司筹备时的真实案例

互动演练：接待礼仪中的手势礼仪

五、尊重的眼神——透过眼神感受尊重

现场互动：你的眼神会说话

六、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1．从风水学解读微笑

2．用传统文化阐述微笑

3．与物为春的秘密

图片欣赏：不同的表情，带来的视觉冲击

七、仪态影响力

1．仪态与心理学

行为互动：仪态与心理测试

2．仪态行为与视觉影响力

本节结束，团队 PK

第三讲：接机接站与行车中的礼仪

一、电话联系----与客户的**次亲密接触

1．何时联系？

2．何时到？

3. 接站信息何时发？如何发？

4. 人员情况？

案例分享：接站前的联系流程图

实战演练：接待短信、电话语言如何编写如何说？

二、接待礼仪五核心

1. 时间礼仪----时间观念与职业素养

故事案例分享：*富的时间颗粒度

2. 做个受欢迎的人----平常时刻与关键时刻

3. 细微之处见真情

4. 拒绝负能量

5. 内外兼修

视频案例：VIP 客户接待准备

三、车容车貌管理礼仪

头脑风暴：感动客户的细节

四、接机接站服务礼仪

1. 温馨接站牌

2. 接人接物礼仪

视频案例：他们的接待服务

五、迎宾问候礼仪

六、握手礼仪

1. 与客户要握手吗

2. 什么情况下可以与客户握手

3 . 职场男女握手有别吗

4 . 握手禁忌有哪些

七、介绍礼仪

1 . 自我介绍礼仪

2 . 介绍他人礼仪

八、为客户开关车门礼仪

九、乘车座次礼仪

十、行车中的沟通礼仪

1 . 客户不问不说

2 . 客户问题热情回答

3 . 正能量的语言

4 . 预告礼仪

案例分享：行车中的错误交谈故事

十一、行车中的安全礼仪

1 . 如何常存安全意识？

2 . 安全隐患有哪些？

十二、行车中的情绪控制

1 . 认知情绪

2 . 如何避免不开斗气车

本节结束，团队 PK

第四讲：从知道到做到

一、知行合一学习法则

1 . 影响学习转化 2 大因素

2 . 721 学习法则

3 . 个人成长 9 方法

二、那些你或许没想到的生活中处处体现修养的礼仪细节

三、真理瞬间理论——课程结束

四、分组 PK 战果揭幕