

《司机标准化服务礼仪提升》

—— 服务品质提升系列课程

【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升司机的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、提升司机的沟通技巧及客户接待细节。
- 5、规范司机语言与行为，提升个人及企业形象，增强企业竞争力

【课程对象】 司乘人员

【课程时间】 6小时

【课程背景】

您的企业还在重产品而轻服务吗？

您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一位企业人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

【课程大纲】

8 大形象细节决定服务品质高低——司机服务形象塑造（6小时）

讲授模式：实训演练为主、要点讲解为辅

一、司机服务形象之——仪容形象

- 1、面部要求与禁忌
- 2、发型要求与禁忌
- 3、肢体要求与禁忌
- 4、饰物要求与禁忌

二、司机服务形象之——表情形象

- 1、司机在工作中必备的表情与眼神
- 2、微笑的要领与禁忌
- 3、眼神的合理运用与禁忌

三、司机服务形象之——着装形象

- 1、司机的着装要求
- 2、制服穿着规范与禁忌
- 3、服装搭配的要领与禁忌

四、司机服务形象之——言谈形象

- 1、司机必备的礼貌用语
- 2、司机文明用语要求
- 3、司机的行业用语规范与禁忌
- 4、司机电话用语规范与禁忌
- 5、服务人员交谈禁忌

五、司机服务形象之——站姿形象

- 1、司机的站姿姿态
- 2、司机站姿禁忌

六、服务形象之——坐姿形象

- 1、司机常用坐姿
- 2、司机的坐姿禁忌

七、服务形象之——走姿形象

1、司机的走路姿态

2、司机走姿禁忌

八、服务形象之——手势形象

1、司机工作常用服务手势

2、司机手势禁忌