

礼宾司机商务礼仪

主讲老师：唐黛琳

培训对象

礼宾司机，公务接待司机。

课程时间

1天（6小时）

授课方式

理论讲授+实战演练+案例讨论+培训游戏+经验分享+现场答疑

课程大纲

第一章：礼宾司机的职业素养要求

- 一、 良好的交通道德意识
- 二、 卓越的客户服务意识
- 三、 优秀的职业道德意识

第二章：礼宾司机的职业形象礼仪

四、 仪容礼仪

1. 发型
2. 面容
3. 体味
4. 手部
5. 口腔

五、 仪表礼仪

1. 着装的TPOR原则

2. 男士西装礼仪
3. 司机着制服礼仪规范
4. 饰品礼仪

六、 举止礼仪

1. 你的言谈举止时刻在向客户诉说：“你是个怎样的人”
2. 肢体语言解读及仪态训练
 - 站姿、坐姿、步姿训练
 - 行礼、鞠躬训练
 - 手势（递接物品、指示方向、陪同引领等）训练
3. 微笑的应用与训练
4. 与客户眼神交流的礼仪规范

七、 礼貌语言规范

1. 礼貌语言的四个要素
2. 礼貌语言的五个要求
3. 常用“五声”服务用语
4. 驾车服务禁忌用语

八、 现场实战训练及辅导：如何提升你的职场形象魅力

1. 学员形象展示及点评
2. 魅力形象提升改善建议

第三章：礼宾司机的服务接待礼仪

壹、 司机出车前的准备

1. 车辆的检查
2. 接车相关信息的确定
3. 接车前的心态调整

贰、 接待客人的礼仪

1. 见面礼仪
2. 乘车位次安排礼仪
3. 迎客上车的礼仪

4. 开车前的注意事项

参、 行车时的礼仪

1. 车内举止礼仪
2. 与客户交谈的礼仪
3. 文明行车的礼仪
4. 行车禁忌

四、 到达目的地的礼仪

1. 为客户开车门的礼仪
2. 协助客户提取行李
3. 热情道别的礼仪

伍、 现场模拟实操演练与点评