

公务司机日常工作礼仪

【课程背景】：

公务司机是企业形象展示第一窗口,在现代企业中,驾驶员的工作不仅仅是开车,更担负着接待客人、迎来送往、车辆维护保养等重要任务,有时还扮演着临时秘书的角色。这就要求驾驶员不仅要有过硬专业技能,还要有良好的职业形象和待人接物的基本礼仪。

公务司机礼仪和魅力形象,从个人的角度看,有助于提高个人的自身修养和品牌价值,有助于人们的社会交往,改善人际关系;从企业的角度看,可以美化企业形象,提高顾客满意度和美誉度,从而提升企业的经济效益和社会效益。本课程结合公务司机在司乘、接待、个人形象礼仪等方面,全方位展示公务礼仪标准,用详实的案例为学员设定并解析在日常工作及特定场合下如何塑造有个人魅力的职业形象,如何言谈举止得体,从而在工作场景中掌握待人接物的主动权,展现企业与个人形象。

【课程时间】：1天或半天

【课程对象】：公务司机、商务司机、企业司机等

【课程收益】：

1. 了解掌握礼仪知识和塑造良好职业形象对个人及企业产生的重要影响
2. 学会正确运用司乘礼仪知识和塑造职业形象的方法。找准自身在礼仪、形象设计上存在的问题
3. 在实际工作场景中能运用司乘、接待礼仪标准工作,使自身的职业特征与外在魅力得以强化,
4. 建立起强大的工作自信心,最终达到增强企业美誉度和核心竞争力的目的

【授课形式】：互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练

【课程大纲】

一、 礼仪的来源与内涵

- 1、 何谓礼仪
- 2、 礼仪的重要性

二、 司机的职业素养与交通道德

1. 司机的职业素养八原则
2. 司机的交通道德意识
3. 不道德行为的心理状态

三、 司机的职业形象

1. 司机面容修饰与禁忌
2. 着装搭配规范与禁忌
3. 司机岗中三勤与五忌

四、 司机的专业仪态

1. 车外恭候站姿讲究
2. 车内等待坐相要求
3. 司机交往表情细节
4. 司机交往眼神禁忌
5. 司机见面礼节规范

五. 塑造文明的司机

1、出车前的准备

- 1) 岗中随时待命
- 2) 做好出车准备 (车况/卫生/通风/温度/路线…)

2、举止文明

- 1) 领导随和服务忌随意
- 2) 司机行为“三不该”
- 3) 接送服务注意事项
- 4) 等候时的举止细节 (做好主动服务, 非消极等待)
- 5) 司机协助服务分寸 (开关车门/行李提拿等)
- 6) 司机车内举止禁忌 (抽烟/吃浓味食品, 往车外扔物/吐痰, 行驶中使用手机, 等红灯剪指甲, 后视镜盯后座, 等候中脱鞋袜…)
- 7) 与领导/来宾上下楼梯、进出电梯/房门
- 8) 与领导/客人在餐桌/会场
- 9) 注意维护领导/客人面子
- 10) 司机让人反感的小动作

3、接送机/站

- 1) 接站到达时间要求
- 2) 引领的方位和步速

- 3) 注意服务中的顺序
- 4) 服务中把握“度”
- 5) 道别应留意的细节

4、公共场所

- 1) 收敛举止、控制音量、爱护环境、客人/女士领先

六. 司机得体贴切的语言

1、称呼问候

- 1) 司机的称呼礼节
- 2) 寒暄问候的分寸
- 3) 结束任务的道别

2、沟通联络

- 1) 电话联络的要求
- 2) 行程的确认细节
- 3) 提醒服务的艺术
- 4) 违规行车巧拒绝
- 5) 使用普通话
- 6) 注意谈话方式
- 7) 怎样选择交谈主题
- 8) 不宜交谈的内容

3、车内交谈语言技巧

1) 谈话语气、语调

2) 表达出积极倾听

3) 司机谈话的禁忌

4) 不宜说话的时机

5) 不旁听谈话把握

七. 课程总结

1. 分享与回顾