

商务车队驾驶员

服务意识与职业素养提升

课程背景：

企业车队专职驾驶员，是企业高层领导的重要随同人，是对外交往的第一接待人，司机的一举一动直接影响着领导对部门管理的信任度，以及客户对公司的整体印象。

课程时间：1天

学员对象：企业商务车队管理人员、公务车驾驶员、行政人员等

主讲老师：胡爽姿

教学方式：理论讲解、讲师示范、现场训练、场景演练、案例分析、疑难解答

课程目标：

意识先行——通过对驾驶员进行职业化心态的培养，从意识层面让驾驶员了解工作岗位的职责与胜任能力，从而对自我工作的价值产生敬意与敬畏。

礼仪相彰——通过培训，驾驶员掌握自身职业形象、言行举止礼仪，领导服务、客户接待时等礼仪要点及行为规范，并能学以致用。

实战训练——通过课堂训练，从理论联系实际，通过工作中的场景化模拟、反复训练、纠错、再训练，使学员能有效的运用到实际工作中去。

课程大纲：

第一模块：商务车队驾驶员的服务意识与职业素养

一、从驾驶技术到职业能力的时代转变

思考：您如何理解车队驾驶员是服务客户的一个窗口？

1. 领导客户对接待服务的期望

- 领导、客户需要快捷、便利、准确的功能服务
- 领导、客户需要在服务过程中体验快乐、满意、受重视的感觉

2. 从根本上解决公务驾驶员服务态度

- 服务态度就是做人处事的态度。
- 服务态度背后的文化根基(三心二意)

二、车队驾驶员的职业化服务意识建立

1. 优质客户服务的五要素

2. 良好服务意识和表现

3. 服务中的角色定位

4. 影响客户满意度的5个维度

三、服务意识与态度的具体表现

1. 相由心生——从面部表情看服务意识
 2. 音由心起——从与领导客户说话的语气、语调看服务态度
 3. 言为心声——从和领导客户说话的内容看服务水平
 4. 驾驶员的情绪压力管理——驾驶技术是硬技能、为人处事是软实力
- 案例分析：无缘无故被客户投诉的司机真的很冤吗？

第二模块：提升客户服务体验的职业化行为规范

一、 驾驶员仪容仪表礼仪

1. 干净整洁的面部修饰
2. 发型要求

二、 驾驶员的着装礼仪规范

1. 根据企业文化着装
2. 自选着装的要求
3. 鞋袜搭配
4. 常见着装误区点评；
5. 着装禁忌

三、 真善美的表情礼仪

1. 眼神的运用

2. 微笑的力量

四、 驾驶员在服务接待中的举止仪态

1. 得体的坐姿

2. 稳健的站姿

3. 积极的走姿

🚦 结合驾驶员实际工作场景进行讲解、示范、训练

第三模块：商务车队驾驶员的服务能力提升

一、 礼貌称呼三原则

1. 礼貌用语 敬语

2. 尊称表敬意

3. 对人尊敬和友善的称呼

二、 服务中的交谈语言

1. 不随意插嘴

2. 选择合适的话题

3. 禁忌：个人隐私、宗教、政治

4. 不妄加评论

5. 不做传声筒

三、 接待客户时的商务礼仪

1. 到达指定地点注意事项

2. 称呼礼仪

3. 握手礼仪

4. 名片礼仪

5. 介绍礼仪

6. 座次安排礼仪（车的座次安排）

7. 迎客上车开车门的规范动作

8. 协助提拿行李

9. 开车前的礼节

四、 驶中的服务

1. 安排选择合理的路线

2. 征询领导、客户意见

3. 说明地点及所需时间

五、 抵达目的地礼仪

1. 接待客人下车规范动作

2. 主动开车门

3. 帮领导、客人提拉行李

4. 道别--客人离开注目

5. 机场、车站送领导、客户的注意事项

六、 陪同领导用餐的注意事项

课程复盘、总结

《驾驶员服务手册》设计流程与制作

一、制作步骤：

1. 手册内容源于企业车队接待标准的相关资料
2. 手册撰写：主案辅导老师负责图文版
3. 内容审核：企业领导批示方能定稿
4. 定稿编著：专业版面设计团队制作
5. 现场拍摄（根据企业需要再定）
6. 筛选企业内优秀的职员担任演员
7. 演员培训辅导半天时间
8. 辅导老师全程指导拍摄
9. 由专业团队承接拍摄

二、《客户接待手册内容》包含

初拟，具体以企业实际情况为准

1. 依据企业管理制度，统一岗位职业形象
2. 驾驶员客户接待流程规范、职业形象、礼仪行为标准，形成可落地、可持续、可复制、可迭代的图文文档。
3. 突出企业文化，接待高规格标准，与接待场景相结合。