

《公交司乘人员服务意识与服务礼仪》

【课程时间】1-2天（6个小时/天）

【课程对象】公交公司乘务员、司机及相关服务人员

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

【课程目标】从司乘人员的服务意识、仪表形象、言谈举止、乘务服务、乘务矛盾的预防处理等方面细致讲解，着力于提高司乘人员的服务意识、职业素质、服务水平，从而为乘客提供规范优质的服务，为企业创造良好的社会效益，塑造窗口行业的文明形象。

【课程提纲】

第一部分 理论讲授+示范+案例分析

一、礼仪概述

- 1、礼仪的核心是尊重
- 2、学习推广服务礼仪的意义
- 3、服务礼仪的基本要求

二、服务意识

- 1、「服务」是什么
- 2、服务意识重要性
讨论：案例研讨
- 3、服务意识的认识
服务意识的转变
服务意识的内涵
理解服务意识对自己的好处
服务中常有的心理障碍
主动行为减少心理压力
互动讨论：我们需要什么样的服务意识
- 4、服务意识的培养
优质服务关键在良好的心态
通过服务带给自己好心情
通过服务带给客户好心情
通过服务带给企业好口碑
对服务产品有全面的了解
理解并且尊重客人的需求
树立起职业自豪感

三、司乘人员的基本素质

- 1、良好的亲和力
 - A、让微笑成为习惯

- B、舒心问候缩短服务距离
- 2、主动服务的意识
 - A、关于钓鱼的启示
 - B、己所欲，施于人
 - C、超出期望值的服务
- 3、诚恳严谨的态度
 - A、服务告知四原则
 - B、性格适应性

四、司乘人员的仪表礼仪

- 1、职业形象是第一身份名片
- 2、仪容标准
 - A、头发（发型、发色与清洁护理要求）
 - B、面容（皮肤护理、工作妆）
 - C、首饰选配的要求
 - D、肢体修饰
- 3、着装要求
 - A、制服着装规范
 - B、着装原则
 - C、细节要求

五、司乘人员的行为礼仪

- 1、亲切的表情
 - A、三度微笑
 - B、眼神三度
- 2、挺拔的站姿
- 3、端庄的坐姿
- 4、优美的行姿
- 5、稳健的蹲姿
- 6、规范的手势
- 7、行为举止的禁忌

六、司乘人员的语言礼仪

- 1、文明称谓
- 2、礼貌用语
- 3、车厢服务用语 19 例
- 4、服务禁忌用语

七、司乘人员规范服务

- 1、主动服务与积极提示
- 2、解答乘客询问原则
- 3、特殊乘客服务
- 4、常见问题处理（乘务服务 36 问）

八、纠纷的预防与处理

- 1、理智控制情绪与言语
- 2、乘客间纠纷的及时干预
- 3、乘客投诉的正确处理

第二部分 实操训练+情景模拟演练+点评

一、职业形象点评（妆容、着装）

二、仪态训练（表情、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势）

三、车厢服务场景模拟演练与点评