

# 企业专职司机的服务礼仪与职业素养

## 主讲 曹燕欣

### 前言：

对于外部客户而言，企业专职司机也是企业的一部分，专职司机的一举一动，一言一行，不仅在展现自己个人的专业素养，同时也在展现着企业的形象。作为最早出现在客户面前的，专职司机的形象、礼仪与职业素养极其重要。

### 课程目标

- 帮助职业司机明确岗位职责与使命，培养职业司机敬业爱岗的工作态度
- 帮助职业司机建立严谨严肃的安全行驶的责任意识，筑牢安全第一的职业使命
- 塑造专职司机的职业形象，提升专职司机的专业感
- 帮助职业司机掌握接待、驾驶过程中的礼仪运用能力，让职业司机能更好的展示企业风采

### 课程时长：6.5 小时

学习对象：企业专职司机，企业负责接待客户人员（行政办公室）

### 课程纲要

#### 第一部分：你就是企业的第一张名片——专职司机的角色认知与职责

- 1、职业司机的角色认知与角色定位——没有简单的工作，只有简单工作的人
- 2、职业司机的职业定位与使命——个人要求，企业责任

#### 第二单元：生命无小事，专职司机的核心职业素养——专业司机的安全驾驶意识与习惯

- 1：安全无小事，专职司机的职业素养——爱岗敬业，责任意识、保密意识
- 2、职业司机的关键职业素养——时刻保持对生命的敬畏
- 3：职业司机安全驾驶习惯培养——良好的生活习惯是职业司机的基本职业素质

——积极的健康的心态及价值观

——妥善管理自己的情绪

- 4：职业司机的关键职业素养——爱岗敬业

出发前的检查——心态检查，情绪检查、车辆检查，路线检查，物品检查等

行车中的安全要求——专注、认真、不掉以轻心

杜绝不良驾驶习惯——酒驾、气驾、疲劳驾驶、过多的娱乐、超车等

- 5：专职司机的特殊职业要求——保密意识

- 6：职业司机的情商力——妥善应对不同类型的客户，有分寸，知进退

#### 第三部分：构建值得尊重的工作形象——职业司机的形象之礼（现场点评辅导）

1：专业司机的形象要求——符合职业要求，展示公司形象，值得尊重

- 工装的着装要求
- 工装的着装禁忌
- 没有工装时如何穿
- 专业司机的仪容仪表（不可忽视的细节）

专业司机的形象禁忌——染发，纹身，脏臭

职业司机常用的肢体动作——站姿、手势、表情

#### 第四部分：职业司机的接待流程与服务礼仪——你的每一个举动都代表着公司的形象

1、出发前——接收任务时要详细要认真

2、出发前的准备——信息路线物品个人形象

3：心态准备——客户没有高低贵，不要将不麻木表现出来

#### 4、接客流程与接待礼仪——机场接待（情境模拟演练）

到达后机场车站后的流程——等候期间要做的事

提前到达——早到绝不能迟到（恭候客人时的举止要求）

迎接的基本流程与礼仪——问候、称呼、自我介绍、握手、欢迎

陪同与引领——引领时的位置礼仪（与领导一同外出，接待客户时的位置运用）、手势动作礼仪、语言之礼

——如何引领客户上车（开拉车门的动作要求）

——接行李、安置行李的要求

#### 4、上车后的流程与礼仪——安全提醒、路线与时间的基本说明

#### 5、行驶中的沟通之礼——职业司机的语言与沟通要求

职业司机的沟通原则——少说为上

职业司机的沟通要求——五条纪律要牢记

职业司机的沟通禁忌——五条红线不触碰

#### 6、专职司机的服务礼仪与情商——利用行车间隙做好察言与观色

#### 7、到达后的流程与礼仪——提前告之将要到达

——先开车门还是先拿行李

——送到哪里最合适，如何与客户告别

——如何与公司交接任务完成

#### 第五部分：职业司机的办公室礼仪——专职司机也是企业一份子

1、职业司机日常办公时间的基本要求：遵守企业基本制度与要求

遵守司机的职业守则与素质要求

遵守办公室的规章制度要求

2、职业司机日常工作时间人际之礼——与普通同事相处的礼仪

——与领导相处的礼仪

3、职业司机日常工作时间的沟通之礼——日常表达的基本要求

(燕欣老师独家课程，只提供给受训客户，请勿外传)