

# 企业司机商务接待及服务礼仪

课程背景：

企业司机进行商务接待及服务礼仪培训具有以下重要意义：

## 一、代表企业形象

1. 司机往往是企业与外部人员接触的重要环节之一。当司机接送客户、合作伙伴或重要来宾时，其言行举止直接代表着企业的形象。
2. 一个举止得体、礼仪规范的司机能给人留下专业、可靠的印象，提升企业在他人心目中的地位。

## 二、提升客户体验

1. 对于来访的客户或合作伙伴，舒适、专业的乘车体验至关重要。司机良好的服务礼仪可以让客人在行程中感受到尊重和关怀。
2. 例如，主动为客人开门、提供必要的帮助、保持车内整洁等行为，都能增加客人对企业的好感度，为商务合作打下良好的基础。

## 三、确保安全高效

1. 商务接待中的司机需要具备高度的安全意识和专业的驾驶技能。培训可以强化司机的安全驾驶观念，提高应对突发情况的能力，确保客人的人身安全。
2. 同时，通过培训司机可以掌握高效的行车路线规划和时间管理技巧，保证按时接送客人，提高商务活动的效率。

## 四、增强职业素养

1. 服务礼仪培训有助于司机提升自身的职业素养，培养良好的职业道德和服务意识。
2. 司机能够更加自觉地遵守交通规则、保守企业和客户的机密，以更加专业的态度履行自己的工作职责。

## 五、促进企业发展

1. 良好的商务接待服务可以为企业赢得更多的商业机会和合作伙伴。司机的优质服务可能成为企业的竞争优势之一。
2. 提升企业整体的服务水平和品牌形象，有助于企业在市场中立足并实现可持续发展。

课程收益：

- 塑造企业司机职业化理念，以良好的态度面对客户
- 优质服务从心开始，做有质感有温度的企业司机接待服务
- 企业司机形象职业化，服务礼仪打造优质服务

● 掌握服务技巧，提升服务质量

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业司机

课程方式：开拓视野、启迪智慧、案例分析、实操演练、受众参与、知行合一

课程中大量使用案例教学，实战与情景演练二合一，引导学员自我检视，自我比对，激活能量和盲区、从优质服务和服务礼仪中挖掘业绩潜能。

课程大纲

第一讲：服务意识与服务心态

一、什么是优质服务

1. 企业司机的角色认知
2. 企业司机的与时俱进
3. 优质服务的概念

案例分析：记忆中印象最深刻的一次服务（好的不好的皆可）

4. 客户的诉求和出发点是什么

二、服务意识与职业化心态

三、企业司机的职业化趋势

第二讲：优质服务与礼仪

一、服务礼仪与优质服务的关系

二、服务礼仪与客户感受

案例分析：企业司机在岗形象抓拍照对比

三、企业司机的个人形象与企业形象的关系

1. 服务礼仪宝典

- 1) 服务之个性化打招呼
- 2) 服务之企业司机坐姿
- 3) 服务之手势与指引
- 4) 服务之细节决定成败

2. 企业司机职业化仪容仪表

- 1) 企业代言人的“颜值”与“言值”

- 2) 代言人之在岗穿搭规范
- 3) 代言人之职业化妆容与日常妆容的区别

### 第三讲：金牌企业司机之赢在沟通

#### 一、企业司机服务之沟通

1. 服务与沟通的关系
2. 沟通与“听”
  - 1) 听的艺术 1：古代繁体的“听”字结构
  - 2) 听的艺术 2：不认真听的影响

#### 案例分析

- 3) 听的艺术 3：同理心倾听

#### 案例分析

3. 沟通与“看”
  - 1) 角色扮演：客户的表情
  - 2) 角色扮演：客户的肢体语言告诉我们的
4. 沟通与“说”
  - 1) 开放式与封闭式问题
  - 2) 红花与绿叶的关系
  - 3) 沟通在乎对方感受

#### 案例分析：角色扮演处理客户异议

#### 二、企业司机接待优质服务语言的功力

1. 如何设计合适的问候及迎宾
2. 合适的称呼拉近距离
3. 巧妙探寻客户的需求
4. 优质服务之处理异议
5. 企业司机优质服务体验
6. 细节与送宾

### 第四讲：优质服务与主动营销

#### 一、一日之计在于晨

1. 好形象，好状态，好产品

2. 好形象与无声的安保接待

## 二、企业司机服务礼仪与主动服务接待

1. 服务流程中礼仪带来的客户感受

2. 顾问式优质服务 8 步曲

## 第五讲：优质服务之处理投诉

### 一、有效处理顾客投诉

1. 顾客投诉原因与为什么

小组讨论：我们在消费时经常会因为什么投诉

2. 顾客投诉的正确认知

#### 案例分析

3. 顾客投诉关心的那些事

4. 客户投诉处理流程

5. 处理投诉的清茶原理与沟通技巧

### 二、优质服务与企业司机接待服务各类情景演练