

的士司機的顧客服務基本技巧

先休息一會！

阿強，為何偷懶？

明哥，真巧合！

我沒有偷懶，剛由機場出來，仍未吃飯啊！

這樣就正確，不要在疲倦時駕駛

這樣才能保持良好的顧客服務！

我當然知道！

剛才覺得疲倦，便過來公園休息一會

做點舒展運動，並補充水份

除了注意身體健康之外，良好的駕駛態度也是基本！

遵守交通燈號

切勿超速

超越前車時要格外小心

倒車時要注意安全

這些，我都做足！

知不知還有甚麼需要注意？

嘩，突擊檢查？！

例如要保持個人衛生，車身內外都要乾淨企理

不吸煙，車輛便沒有煙味

不粗言穢語，要禮貌周到

需要的時候，說幾句英語也行！

我也正學習英語

I go to school by bus.（我乘搭巴士返學）

很好！我也懂：

I go to work by taxi.（我乘搭的士返工）

哈哈！ 你說得也不錯！

除了剛才提過的以外，良好的顧客服務還有甚麼需要注意？

當然有啊！除了禮貌之外

我一定會按錶收費

開工前準備多過法例規定的一百元零錢以作找續

避免找了給第一個客人而不足夠給第二個客人

更會提醒乘客需要支付不同的附加費

例如隧道費、行李費

又會主動詢問客人選擇途經哪條隧道

和是否需要收據

真的做得不錯！

不單止這樣啊！我更奉公守法

違反法例的事，我一定不幹！

例如拒載、兜客

絕對不行！

如果發現失物，乘客又沒有回來認領失物

我便會在拾獲物件後六小時內送失物送交警署

更會報去電召台，和「馬路的事不容有失」

24 小時免費的士失物熱線 187 2920

報告失物情況！

這麼精明，是否真的全部做到？

又不是這樣，上次遇到客人投訴…

司機，你的車很熱，有沒有冷氣？

溫度調低一點可以嗎？

小姐，不好意思，停車熄匙是法例規定的

你上來，我才開冷氣，現在是比較熱，很快便會涼快

過一會我也下車！

我付高昂的價錢，卻沒有冷氣享受

倒不如搭巴士！

處理投訴的時候，應該有效管理自己的情緒

保持冷靜

讓乘客知道你願意協助

為乘客所造成的不便致歉

這樣可把事情辦妥！

你且試試！

你說得對，爭拗也無意思！

不好意思，小姐，今天天氣是稍熱的

試下用這個！很快便會涼快！

美女就服務周到？

當然不是，有效處理投訴

讓乘客對的士服務感到滿意

與乘客建立良好關係之外

更可以增進個人品格、自信心

滿足感和自豪感，哈哈！

不愧為我徒弟，請你食飯！

太客氣了！行吧！

有效處理投訴

除了讓乘客對的士服務感到滿意

和乘客建立良好關係之外

更可以增進個人品格、自信心

滿足感同自豪感，何樂而不為呢！