

## 處理與乘客的衝突

太好了，不用排隊！

四時正

過海後，五時交更

麻煩你，九龍灣！

小姐，你好，不好意思，這個是過海的士站

趕著過海交更，不好意思！

趕住交更又在這裏排隊？

盡快吧！我趕時間啊！

我們的士司機是服務提供者

而乘客是服務使用者

我們應該盡力為乘客提供優質服務

而衝突往往是欠缺溝通所造成的

乘客誤會司機拒載，才會這麼大反應！

這時候，我們應該調整自己心態

冷靜分析問題的癥結

即是說：如果客人趕時間

又遇着我要過海交更

經過解釋後，他還是不接受的話

我會選擇盡快載他去九龍灣

要實事求是

互諒互讓，謀求雙贏方案

明白！

還不開車？

小姐，其實過海的士站排隊的的士

有權拒絕非過海的租用

不過，我看到前面市區的士站沒有的士

你又趕時間

雖然我要交更，但這次都幫你啊！

麻煩你！

不好意思，我剛才態度、語氣過重！

麻煩你！

多謝你，75 元！

好的！

不好意思，沒有零錢，只得一千元紙鈔！

好的！又是大面額鈔票！今日收了幾張，你等等！

學明哥所言，要學習怎樣避免與乘客發生不必要的衝突

和怎樣安撫乘客的情緒

細心思考問題所在，才可以知道怎樣解決！

當知道問題和原因，就會知道應該怎樣做！

先生，真的不好意思，你也見我嘗試尋找零錢

我真的沒有零錢，零錢已找續給上一位客人！

請問你電話內，有沒有電子支付系統？

有啊！

謝謝你！

不好意思，手機沒電了！

呀…不打緊！

我好像放了一百元在這裏！

啊！真的感謝你！

好的，我找回零錢給你

這一千元續回給你！

謝謝你！

謝謝！

司機面對問題時，與其消極被動

倒不如主動出擊化解

細心和有耐性地向乘客解釋

用實際行動去解決問題

要實事求是，互諒互讓！

先生，多謝你，143.5 元

甚麼？市區去市區，都要 143.5 元？

豈有此理！我以往乘搭約是 100 元！

先生，你所說的可能是好幾年前了，加上剛才塞車

我只是按錶收費

我怎知道你的錶有沒有做手腳？！

誠如明哥所提及：要避免和乘客發生不必要的衝突

要懂得緩和乘客情緒

先生，不好意思，我打印收據給你看吧！

倘若你有意欺騙，這部咪錶也已給你改裝！

這位乘客或許曾被不良司機騙過，才會如此反應！

我應該要安撫他，以柔制剛

避免「硬碰硬」，兩敗俱傷！

先生，濫收車資乃違反香港法例，我絕對不會這樣做！

我不理你！總之我只付一百元！

你不要騙我！你有你的計謀，我也有我的對策！

先生，既然你這樣說，我也無辦法

我唯有找警務人員，為我們解決問題！

算你狠！我約了老闆，沒時間，多少元？

多謝你，143.5 元

150，不用找！

好！多謝你！