

与乘客的沟通及建立人际关系

司机，只差一点点，你为何不冲过去？

小姐，真不好意思！

我知道你赶时间，但道路安全才是最重要呢！

唉！气坏人！我返九时，但现在已八时半了！

迟到会被上司责骂！

小姐，我已经尽量赶快

路面情况我都不能控制啊！

说说而已，难道不行吗？

你也知道我是脾气好的

但客人真是不讲道理！

乘客急躁的时候，你应该先用心聆听

并尝试站在对方立场设想

不要被情绪影响判断

导致未能思考解决问题的方法

啊！尝试站在他的角度

这样就能达到双赢的局面！

对啊！

赶不及返工，就给上司责骂！

上次同事迟到十分钟，给他闹了一小时！

小姐，你要九时回到公司，应该还是可以赶得及的

上次我早十分钟来到这位置，也差点迟到啊！

根据我经验，这个时间前面会比较挤塞

我想上次你直行才赶不到

但一会儿，若我们经海旁那边

虽然路程较长，但车辆及灯位都较少

你应该赶得及九时回到公司

你想尝试吗？

好啊！谢谢司机！

不用客气！

这样，就能达到双赢局面！

对！正所谓「有我强哥无甩拖」！哈哈！

少耍小聪明！

记得在聆听和理解乘客要求的时候

先小心聆听、后作出了解及思量

用正确的方式去响应乘客

聆听、了解、思量、响应

明白，多谢明哥赐教！

最后一招，将礼貌变成习惯

同乘客沟通的时候

多用「神奇字句」

例如：不好意思

请问、不用客气

这些字句，对同乘客沟通，非常有帮助

若果做得好

客人都会知道，更可能经常找你帮手！

明哥你说得对啊！

现在很多的士手机应用程序

可让乘客评核司机的服务表现

以及提出意见

所以，做得好或不好，外间很多人会知道！

是吗？真的会有很多人知道？

是啊！

其实坊间有不少召唤的士服务应用程序平台

这些应用程序平台涵盖市区

大屿山和新界三类的士

其中更可以提供配对功能

例如乘客的出发地、目的地

选择哪条过海隧道等

哦，真有本事啊！

懂得用这些手机应用程序平台

还懂教人

还可以啊！

像你这样精明，又有自信

客人自然会尊重我们

所以我常说，司机要穿着整齐

保持正面态度，乘客对我们都较有信心

知道明哥

让我多给你几个锦囊

记得保持微笑、声线宏亮

用词浅白，这些都是建立自信的好方法！

谢谢明哥！

别客气！买单！