

## 处理与乘客的冲突

太好了，不用排队！

四时正

过海后，五时交更

麻烦你，九龙湾！

小姐，你好，不好意思，这个是过海的士站

赶着过海交更，不好意思！

赶住交更又在这里排队？

尽快吧！我赶时间啊！

我们的士司机是服务提供商

而乘客是服务使用者

我们应该尽力为乘客提供优质服务

而冲突往往是欠缺沟通所造成的

乘客误会司机拒载，才会这么大反应！

这时候，我们应该调整自己心态

冷静分析问题的症结

即是说：如果客人赶时间

又遇着我要过海交更

经过解释后，他还是不接受的话

我会选择尽快载他去九龙湾

要实事求是

互谅互让，谋求双赢方案

明白！

还不开车？

小姐，其实过海的士站排队的的士

有权拒绝非过海的租用

不过，我看到前面市区的士站没有的士

你又赶时间

虽然我要交更，但这次都帮你啊！

麻烦你！

不好意思，我刚才态度、语气过重！

麻烦你！

多谢你，75 元！

好的！

不好意思，没有零钱，只得一千元纸钞！

好的！又是大面额钞票！今日收了几张，你等等！

学明哥所言，要学习怎样避免与乘客发生不必要的冲突

和怎样安抚乘客的情绪

细思考问题所在，才可以知道怎样解决！

当知道问题和原因，就会知道应该怎样做！

先生，真的不好意思，你也见我尝试寻找零钱

我真的没有零钱，零钱已找续给上一位客人！

请问你电话内，有没有电子支付系统？

有啊！

谢谢你！

不好意思，手机没电了！

呀…不打紧！

我好像放了一百元在这裏！

啊！真的感谢你！

好的，我找回零钱给你

这一千元续回给你！

谢谢你！

谢谢！

司机面对问题时，与其消极被动

倒不如主动出击化解

细心和有耐性地向乘客解释

用实际行动去解决问题

要实事求是，互谅互让！

先生，多谢你，143.5 元

甚么？市区去市区，都要 143.5 元？

岂有此理！我以往乘搭约是 100 元！

先生，你所说的可能是好几年前了，加上刚才塞车

我只是按表收费

我怎知道你的表有没有做手脚？！

诚如明哥所提及：要避免和乘客发生不必要的冲突

要懂得缓和乘客情绪

先生，不好意思，我打印收据给你看吧！

倘若你有意欺骗，这部咪表也已给你改装！

这位乘客或许曾被不良司机骗过，才会如此反应！

我应该要安抚他，以柔制刚

避免「硬碰硬」，两败俱伤！

先生，滥收车资乃违反香港法例，我绝对不会这样做！

我不理你！总之我只付一百元！

你不要骗我！你有你的计谋，我也有我的对策！

先生，既然你这样说，我也没办法

我唯有找警务人员，为我们解决问题！

算你狠！我约了老板，没时间，多少元？

多谢你，143.5 元

150，不用找！

好！多谢你！