

## 與乘客的溝通及建立人際關係

司機，只差一點點，你為何不衝過去？

小姐，真不好意思！

我知道你趕時間，但道路安全才是最重要呢！

唉！氣壞人！我返九時，但現在已八時半了！

遲到會被上司責罵！

小姐，我已經盡量趕快

路面情況我都不能控制啊！

說說而已，難道不行嗎？

你也知道我是脾氣好的

但客人真是不講道理！

乘客急躁的時候，你應該先用心聆聽

並嘗試站在對方立場設想

不要被情緒影響判斷

導致未能思考解決問題的方法

啊！嘗試站在他的角度

這樣就能達到雙贏的局面！

對啊！

趕不及返工，就給上司責罵！

上次同事遲到十分鐘，給他鬧了一小時！

小姐，你要九時回到公司，應該還是可以趕得及的

上次我早十分鐘來到這位置，也差點遲到啊！

根據我經驗，這個時間前面會比較擠塞

我想上次你直行才趕不到

但一會兒，若我們經海旁那邊

雖然路程較長，但車輛及燈位都較少

你應該趕得及九時回到公司

你想嘗試嗎？

好啊！謝謝司機！

不用客氣！

這樣，就能達到雙贏局面！

對！正所謂「有我強哥無用拖」！哈哈！

少耍小聰明！

記得在聆聽和理解乘客要求的時候

先小心聆聽、後作出了解及思量

用正確的方式去回應乘客

聆聽、了解、思量、回應

明白，多謝明哥賜教！

最後一招，將禮貌變成習慣

同乘客溝通的時候

多用「神奇字句」

例如：不好意思

請問、不用客氣

這些字句，對同乘客溝通，非常有幫助

若果做得好

客人都會知道，更可能經常找你幫手！

明哥你說得對啊！

現在很多的士手機應用程式

可讓乘客評核司機的服務表現

以及提出意見

所以，做得好或不好，外間很多人會知道！

是嗎？真的會有很多人知道？

是啊！

其實坊間有不少召喚的士服務應用程式平台

這些應用程式平台涵蓋市區

大嶼山和新界三類的士

其中更可以提供配對功能

例如乘客的出發地、目的地

選擇哪條過海隧道等

哦，真有本事啊！

懂得用這些手機應用程式平台

還懂教人

還可以啊！

像你這樣精明，又有自信

客人自然會尊重我們

所以我常說，司機要穿著整齊

保持正面態度，乘客對我們都較有信心

知道明哥

讓我多給你幾個錦囊

記得保持微笑、聲線宏亮

用詞淺白，這些都是建立自信的好方法！

謝謝明哥！

別客氣！買單！