

## 的士司机的顾客服务基本技巧

先休息一会！

阿强，为何偷懒？

明哥，真巧合！

我没有偷懒，刚由机场出来，仍未吃饭啊！

这样就正确，不要在疲倦时驾驶

这样才能保持良好的顾客服务！

我当然知道！

刚才觉得疲倦，便过来公园休息一会

做点舒展运动，并补充水份

除了注意身体健康之外，良好的驾驶态度也是基本！

遵守交通灯号

切勿超速

超越前车时要格外小心

倒车时要注意安全

这些，我都做足！

知不知还有甚么需要注意？

哗，突击检查？！

例如要保持个人卫生，车身内外都要干净企理

不吸烟，车辆便没有烟味

不粗言秽语，要礼貌周到

需要的时候，说几句英语也行！

我也正学习英语

I go to school by bus.（我乘搭巴士返学）

很好！我也懂：

I go to work by taxi.（我乘搭的士返工）

哈哈！ 你说得也不错！

除了刚才提过的以外，良好的顾客服务还有甚么需要注意？

当然有啊！除了礼貌之外

我一定会按表收费

开工前准备多过法例规定的一百元零钱以作找续

避免找了给第一个客人而不足够给第二个客人

更会提醒乘客需要支付不同的附加费

例如隧道费、行李费

又会主动询问客人选择途经哪条隧道

和是否需要收据

真的做得不错！

不单止这样啊！我更奉公守法

违反法例的事，我一定不干！

例如拒载、兜客

绝对不行！

如果发现失物，乘客又没有回来认领失物

我便会在拾获对象后六小时内送失物送交警署

更会报去电召台，和「马路的事不容有失」

24 小时免费的士失物热线 187 2920

报告失物情况！

这么精明，是否真的全部做到？

又不是这样，上次遇到客人投诉…

司机，你的车很热，有没有冷气？

温度调低一点可以吗？

小姐，不好意思，停车熄匙是法例规定的

你上来，我才开冷气，现在是比较热，很快便会凉快

过一会我也下车！

我付高昂的价钱，却没有冷气享受

倒不如搭巴士！

处理投诉的时候，应该有效管理自己的情绪

保持冷静

让乘客知道你愿意协助

为乘客所造成的不便致歉

这样可把事情办妥！

你且试试！

你说得对，争拗也无意思！

不好意思，小姐，今天天气是稍热的

试下用这个！很快便会凉快！

美女就服务周到？

当然不是，有效处理投诉

让乘客对的士服务感到满意

与乘客建立良好关系之外

更可以增进个人品格、自信心

满足感和自豪感，哈哈！

不愧为我徒弟，请你食饭！

太客气了！行吧！

有效处理投诉

除了让乘客对的士服务感到满意

和乘客建立良好关系之外

更可以增进个人品格、自信心

满足感同自豪感，何乐而不为呢！