

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 || 最可爱的是了解 || 最难得的是理解 || 最可悲的是误解

司机 礼仪培训手册

未来之舟/编著

- 做讲交通道德的好司机
- 司机形象自我检查
- 塑造文明的司机
- 交通行为
- 出租车司机服务礼仪
- 司机人员必知涉外知识
- 司机人员常用外语(英、韩、日)



海洋出版社

礼仪体现细节 细节展现素质

《礼仪与形象》《商务礼仪与形象》《公共礼仪与形象》《社交礼仪与形象》《服务礼仪与形象》

司机 礼仪培训手册

商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

——商务礼仪与形象

商务礼仪与形象

礼仪体现细节◎细节展现素质

最珍贵的是谅解 Ⅱ 最可爱的是了解 Ⅱ 最难得的是理解 Ⅱ 最可悲的是误解

司机 礼仪培训手册

未来之舟/编著

海潮出版社

2007年·北京

图书在版编目(CIP)数据

司机礼仪培训手册/未来之舟编著. —北京:海洋出版社,2007.3

ISBN 978 - 7 - 5027 - 6767 - 9

I. 司… II. 未… III. 汽车—驾驶员—礼仪—技术培训—手册 IV. U471.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 034301 号

责任编辑:柴秋萍

责任印制:刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

(100081 北京市海淀区大慧寺路8号)

北京海洋印刷厂印刷 新华书店北京发行所经销

2007年3月第1版 2007年3月北京第1次印刷

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:5.25

字数:129千字 印数:1~5000册

定价:14.00元

发行部:62147016 邮购部:68038093 总编室:62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

前言

在经济和汽车产业都飞速发展的今天,无论是公务车、私家车,还是出租车的拥有量都在不断增长。而司机人员截止到2003年已达5 000多万人,并且还以每年550万人的速度递增。

司机人员的形象、素质是展示一个城市、一个国家文明的窗口。而很多司机人员交通文明的缺失、个人形象的“不拘小节”,成了国家形象的“伤痕”。

有人给司机人员作过一项调查:看到横穿马路的行人,是踩刹车还是踩油门?所有司机都选择了踩刹车。但实际上很多人都有过站在人行横道中央,被飞驰而过的汽车吓得不知所措的经历。

按发生车祸的原因分析,我国司机违章、不文明驾驶导致的车祸占70%~80%。而不久前某媒体评出的开车不文明行为中:“动辄乱鸣笛”、“酒后开车”、“违法掉头”、“开车打手机”、“违法抢行”、“乱开远光灯”、“拐弯、并线、起步、停车不打转向灯”、“违法倒车”、“不按规定会车”、“不按规定让行”、“与行人、自行车抢道”、“人行道上开快车溅人一身水”等均榜上有名。

这些都从侧面反映了很多人的安全驾驶、文明驾驶、礼让他人的观念还比较淡薄。这不仅影响了司机形象、城市形象、国家形象,也给他人的生命财产带来极大危害,给家庭和社会带来了巨大的心理创伤。

解决这些问题,除了交通监管部门要加大监管力度外,更要求广大司机人员能从自身做起,思想上重视、行为上自律,讲司机礼仪,文明驾驶、遵守交规、尊重乘客、礼让他人。

所谓司机礼仪,指司机人员在与乘客的交往中,以及在车辆行驶过程中应该遵循的礼貌和准则,是司机人员“安全有道、行车有德”的

具体体现。

讲司机礼仪,是一种自觉、尊重和美德,是塑造司机人员积极、稳定、健康的职业形象的需要;是提升素质、文明行车、安全行车的需要;是遵守交规、尊重乘客、尊重行人的需要;更是自我尊重的需要……

本书就是以广大司机人员的实际工作内容为出发点,对司机人员的道德意识、个人形象、车辆维护、语言举止、服务礼仪、涉外知识以及常用外语(英、韩、日)等方面逐一进行了介绍,以期对司机人员的日常工作有一定的指导、借鉴作用。

北京未来之舟

2006年12月

目次

第一讲 做讲交通道德的好司机	(1)
案例鉴赏：“倔强”的王师傅	(1)
一、司机的交通道德意识	(2)
(一) 依法行驶, 不争不抢	(2)
(二) 安全行驶, 预防为先	(3)
(三) 文明行驶, 礼貌行车	(4)
(四) 克服困难, 做好服务	(4)
(五) 见义勇为, 救死扶伤	(5)
二、司机的素质修养	(6)
(一) 热爱本职工作	(6)
(二) 坚持“乘客至上”	(6)
(三) 改善知识结构	(7)
(四) 学习心理知识	(8)
(五) 熟悉交通地理	(8)
三、不道德行为的心理状态	(8)
(一) 心存侥幸	(9)
(二) 随波逐流	(9)
(三) 心理素质较差	(10)
四、公务车司机的道德要求	(10)
(一) 遵章守纪、服从管理	(11)

(二)摆正位置、做好工作	(11)
(三)杜绝公车私用	(12)
(四)其他要求	(12)
本讲要点提示	(12)

第二讲 司机形象自我检查

案例鉴赏：冯总的遗憾	(13)
-------------------------	------

一、面容规范

(一)须发规范	(14)
(二)面部修饰	(15)
(三)肢部修饰	(15)

二、服饰规范

(一)着装要求	(16)
(二)鞋袜搭配	(20)
(三)首饰和配饰	(21)

三、表情规范

(一)注意目光	(23)
(二)保持微笑	(25)

四、举止规范

(一)得体的坐姿	(26)
(二)稳健的站姿	(27)
(三)积极的走姿	(28)

本讲要点提示	(28)
---------------------	------

第三讲 塑造文明的司机

案例鉴赏：小李被辞退了	(29)
--------------------------	------

一、举止文明	(30)
(一)出车前的准备	(30)
(二)车内环境维护	(32)
(三)迎客上车	(33)
(四)不受欢迎的举止	(34)
(五)公务车司机其他举止	(38)
二、语言文明	(44)
(一)加强语言修养	(44)
(二)使用普通话	(46)
(三)注意谈话方式	(47)
(四)怎样选择交谈主题	(48)
(五)不宜交谈的内容	(51)
(六)出租车司机语言技巧	(51)
三、常见位次安排	(54)
(一)常见汽车位次	(54)
(二)吉普车(越野车)	(55)
(三)旅行车	(55)
(四)餐桌位次	(56)
(五)其他位次	(57)
席间要点提示	(58)

第四讲 交通行为

案例鉴赏：汪先生的秘诀

一、文明交通行为	(60)
(一)车辆的维护	(60)
(二)文明驾驶	(63)

(三)交通意外的处理	(70)
二、不受欢迎的交通行为	(72)
(一)乱用车灯	(72)
(二)肇事逃逸	(73)
(三)其他交通行为	(74)
三、文明车语的使用	(75)
(一)常见车语	(75)
(二)其他车语	(76)
席讲要点提示	(77)

第五讲 出租车司机服务礼仪

案例鉴赏：夏司机的微笑	(78)
--------------------------	------

一、运营前的准备	(79)
(一)做好出车前的检查	(79)
(二)做好心理准备	(80)
二、揽客过程中的服务	(80)
(一)电话揽客	(80)
(二)站点揽客	(81)
(三)街头揽客	(82)
(四)迎接乘客的技巧	(83)
三、迎客上车的服务工作	(85)
(一)迎接乘客上车	(85)
(二)协助乘客提拿行李	(86)
(三)开车前的注意事项	(87)
(四)不“拒载”乘客	(88)
四、运营服务工作	(89)

(一) 选择合理的路线	(89)
(二) 努力满足乘客需求	(91)
五、特殊乘客的服务规范	(94)
(一) 老年乘客的服务	(94)
(二) 伤病乘客的服务	(95)
(三) 产妇乘客的服务	(97)
(四) 生理缺陷乘客的服务	(98)
(五) 外地乘客的服务	(101)
六、服务纠纷的处理	(102)
(一) 服务纠纷的原因	(102)
(二) 服务纠纷的类型	(102)
(三) 服务纠纷的解决	(103)
七、妥当处理乘客的遗留物品	(105)
(一) 遗留物品处理原则	(105)
(二) 遗留物品处理方法	(106)
串讲要点提示	(106)

第六讲 司机人员熟知涉外知识

案例鉴赏：小陈的感谢信 (108)

一、涉外日常交往	(109)
(一) 热情有度	(109)
(二) 遵时守约	(109)
(三) 尊重隐私	(110)
(四) 尊重文化	(111)
(五) 尊重风俗	(114)
(六) 求同存异	(115)

二、涉外禁忌	(115)
(一)禁忌文化	(115)
(二)日常礼仪禁忌	(116)
(三)数字禁忌	(117)
(四)颜色禁忌	(118)
(五)花卉禁忌	(120)
(六)图案禁忌	(120)
串讲要点提示	(121)

第七讲 司机人员常用外语 160 句

(英、韩、日)	(122)
---------------	-------

附录：“司机礼仪”测试题及答案	(148)
-----------------------	-------

后 记	(155)
-----------	-------

禮

第一讲 做讲交通道德的好司机

案例鉴赏：“倔强”的王师傅

王师傅是某原国企车队有名的“0分司机”，开车20年来，累计行车近百万千米安全无事故、无违章。因为原企业倒闭，王师傅凭着他的工作阅历，很快在一家外企找到了一份工作，负责给领导开车，而且还被聘为车队队长。

刚上任的第三天，就被经理亲自安排去接一位“重要人物”。“重要人物”上车后，傲慢地让王师傅开快车，并多次要求王师傅抄近路违章行驶，但都被王师傅礼貌而委婉地拒绝了。没想到，这位“重要人物”竟是该公司董事长，用他的话说，今天就想亲自考验考验王队长，看到王队长如此良好的表现，也就放心地把代表公司形象的车队交给他管了。

由此可见，遵守交通道德不仅是社会公德的表现，也是职业道德的表现，是每一位优秀司机都应该努力做到的。

交通道德是一个国家、城市文明程度的重要标志,是国家、城市的“窗口”和“名片”。一个国家国民素质的高低,在交通上可见一斑。

文明社会中,每个人的行为都要受到道德、法律的约束。作为司机,同样也需要遵守交通道德,倡导交通文明,共建和谐社会。

一、司机的交通道德意识

从交通监管部门公布的统计数据来看,绝大部分交通事故是由于司机主观原因违反了交通规则而引起的,闯红灯、乱变道、酒后驾驶等是造成交通事故的罪魁祸首。可见,不遵守交通规则,是交通道德意识缺失的表现。

所谓司机的交通道德,就是司机为保障自己和他人的生命财产安全、维护良好的交通秩序和形象而应该具有的意识。司机的交通道德意识包括哪些内容呢?

(一)依法行驶,不争不抢

由于汽车数量增加过快,道路修建的速度相对较慢,再加上一些道路规划问题,交通堵塞现象在很多城市都或多或少存在。而司机交通文明的缺失,更使人们饱受交通堵塞之苦,给社会资源造成极大浪费。

车辆、行人各行其道,也是基本的交通规则。可一些司机随意停车,严重影响道路畅通;一些司机开霸王车、赌气车,不仅加重了交通拥堵,还增加了交通事故的发生率;一些司机开着“带病”的车辆上路,一旦坏在路中央,一辆坏车就可能导致一条道路瘫痪……

交通规则是交通监管部门调整人、车、道相互关系的行为准则,也是人们多年参与交通活动成功经验的总结。它向广大司机提供了某种行为规则和行为模式,告诉人们可以做什么、必须做什么以及不

可以做什么。遵守交通规则,能够避免许多可能发生的行车事故,使交通秩序更加顺畅。所以,所有司机都应养成依法行驶的良好习惯,这是对机动车司机最基本的道德要求。

(二)安全行驶,预防为主

汽车为人们生活和工作提供了“行”的方便,也为社会带来效益。但如果不注意安全,发生交通意外,轻则车辆损坏、耽搁时间;重则车毁人亡、酿成悲剧。所以每位司机都要牢固树立安全负责的预防意识,确保行车安全。

在思想上牢固树立“安全第一,预防为主”的观念是确保行车安全的前提。凡是对行车安全有碍的,都应服从行车安全的需要,将一切不利于行车安全的因素消灭在萌芽状态。司机应在任何情况下保持头脑清醒,对可能出现影响行车安全的情况要充分估计、正确判断,要有强烈的责任心和谨慎细致的作风,“宁可谨慎一生,不可疏忽一秒”。

出车前的车辆检查是非常必要的,坚决避免坏车、“病车”上路。

有时候乘客有特殊服务要求,如送急救病人、产妇去医院,送客人去机场、码头等,这时司机急乘客所急,积极争取时间是对的,但必须以确保安全为前提,而不能不顾客观条件,盲目高速行驶,违反交通规则,以致酿成事故。

司机还应掌握在各种气候、道路条件下安全行车的过硬本领,自觉执行安全操作规程。

另外,司机还是个特殊的工作岗位,工作中必须精神饱满,注意力高度集中,无论如何都不能“逞英雄”和长时间疲劳驾驶,否则很容易因小失大,导致交通事故的发生。

(三)文明行驶,礼貌行车

司机应该成为交通参与者中最有修养、最讲公德的人。因为司机的一些不良行为,更容易引发对社会及交通安全的危害。如行至水坑时不减速,将脏水溅到别人身上的行为等。这些行为虽不犯法,但缺“德”,是社会所不允许的。

处理车与车、车与人关系时要做到先让、先慢、先停的“礼让三先”,坚持“宁停三分,不抢一秒”。另外,司机还要做到“十个不开”:时间紧不开急躁车;道路不熟不开冒险车;道路条件好,不开麻痹车;对方态度不好,不开赌气车;连续工作,不开松劲车;无人检查,不开自由车;车辆有故障,不开“带病”车;心情不好,不开情绪车;受到鼓励,不开“英雄”车;交会车时,不开霸王车。此外,司机开车过程中的行为也要注意,比如行驶过程中,不能抽烟、吃东西、接打手机,不能单手操作,更不能酒后开车。

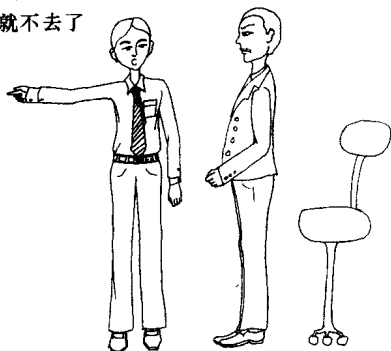
(四)克服困难,做好服务

汽车可以随时活跃在大街小巷、城里郊外,为乘客提供便捷、安全、及时的服务。而且,因工作需要,司机有时候还会不分时间、不分自然条件地提供驾驶服务。乘客或者单位派去哪里,汽车就要开到哪里,没有商讨的余地,这是每位司机应该遵循的服务准则。无论是狂风逞威,还是暴雨肆虐(除非因天气原因交管部门封路),司机都不能对客人或领导进行推诿,对工作“挑肥拣瘦”,影响工作的正常安排(如图1-1)。

不可能汽车总是行驶在平坦的公路上。特别是在目前我国部分道路技术标准还比较低,安全设施也比较差,许多路面还是混合行驶,交通标志也不尽完善的情况下,为了满足乘客的需求,司机都应克服路况不好的困难,为乘客尽可能提供周到、满意的服务。



天气不好，
我就不去了



不要因为天气不好，而对工作推诿

图 1-1

(五) 见义勇为，救死扶伤

开车在路上，难免会遇到其他车辆发生车祸或有人急病等不测事件。作为司机，在条件允许的情况下，应主动伸出援助之手，停车救人。但不是所有见义勇为、救死扶伤的行为都能获得对等的、善意的回报，比如有时候会被人嘲讽为“多管闲事”；有时候会被弄脏车座；特别是出租车，因为见义勇为、救死扶伤往往连打车钱都收不上。这时候需要司机能够发扬人道主义精神，以人的生命权为重，履行见义勇为、救死扶伤的公民义务。

但在见义勇为、救死扶伤的同时，也要注意自身和他人的生命安全。为见义勇为、救死扶伤而违反交通规则，其情可理解，但从法律角度讲，是不能免除处罚的。如果遇到紧急状况，可以先和路边的交警说明情况请求帮助。如果交警不在场，可以先拨 122 或者 110 寻求帮助，尽量避免私自违章行车。