



服務禮儀



課程大綱

壹、客訴處理

貳、服務品質優化

壹、客訴處理



一、認識抱怨

民眾對於服務與政策的不滿及責難就叫做民眾抱怨

過去，管理者的觀念多是民眾一抱怨，便認為他們在找麻煩，而且只認識到了抱怨給管理者帶來的負面影響。但實際上這種觀念是偏頗的，從另一個角度來看，民眾的抱怨實際上是機關或單位進一步改進工作、提高民眾滿意度的機會。

一、認識抱怨(形成的過程)

1. 對現有狀況/程序感到不滿(為什麼要這樣做?)
2. 反應對現況的不滿(文字、動作或口語)
3. 期待對現況的改進

一、認識抱怨(結果)

根據機關或單位的回應或作為的期望結果，此時會產生2種結果：

1. 需求得到滿足→結案
2. 需求無法得到滿足→透過其他管道反應或放棄

由於我們並無法事前得知民眾於無法獲得期望結果時的反應，因此，以積極、正面的態度的處理民眾的客訴是非常重要的。

二、處理客訴

民眾投(申)訴是「來自民眾的重大訊息」，機關或單位可以透過投(申)訴掌握平時很難了解的問題。

然而，每當投(申)訴發生時，內部卻經常將之解讀為「一定是第一線人員不夠優秀，才會出差錯」。

因此，直接面對投(申)訴的第一線人員，往往會以躲避、生氣、拖延或隱瞞的情緒處理，反而造成「再度投(申)訴」的惡性循環。

二、處理客訴(處理大原則)

1. 傾聽：理解陳情人的需求
2. 同理：換位思考，了解陳情人的困難
3. 複述：做為「提問」前的引言，與陳情人進一步產生共鳴
4. 提問：逐步聚焦並確認問題的核心
5. 溝通：提出可行的解決方案，嘗試取得共識

透過重複以上的流程，逐步了解問題，並解決陳情人問題，即為客訴處理的關鍵。

貳、服務品質優化



一、駕駛員應有的服務禮貌態度

服務五大口號

- 1、親切的笑容。
- 2、輕聲細語。
- 3、有愛心、有耐心。
- 4、將每位乘客視為親人般看待。
- 5、常說：請、謝謝、不好意思。

二、服務流程標準化(上下車檢票)

- 針對上車乘客（應下車迎賓收票，做登記的動作，並標記行李）
術語：您好！歡迎搭乘，請問預計在那裡下車呢？有沒有行李要寄放呢？請坐__號座位並繫好安全帶，謝謝！
- 針對下車乘客（應下車送乘客，並協助領取行李）
術語：謝謝搭乘，再見，請慢走。

二、服務流程標準化(出站前)

廣播內容：

各位貴賓您好！(早/午/晚安)，我是今天的駕駛員_____，歡迎搭乘_____客運，本班車是_____點整開往_____班次，為了車上的空氣清新，本車全面禁煙，也為了您乘車的安全請繫上安全帶，車輛行駛中，請勿任意走動，避免發生危險，祝您旅途愉快，謝謝！

二、服務流程標準化(到站前)

廣播內容：

各位貴賓！我們即將抵達____站，下車時請別忘了您的個人物品如手機、行李或皮夾等。為了您的安全，**車輛尚未停妥前請勿離座**，_____客運感謝您的搭乘，希望有機會能再為您服務，謝謝！

三、服務的真諦

把每位乘客都視為己親

- 不應該對親人做的事，就不對乘客做
- 不應該對親人說的事，就不對乘客說

簡報結束 敬請指教

