

公交公司站务员培训PPT课件



目录

- 培训介绍
- 公交公司站务员职责
- 公交公司站务员技能培训
- 安全意识培训
- 培训效果评估



01

培训介绍





培训目标

培养站务员的专业技能和知识，提高服务质量。



提升站务员的职业素养和团队协作能力。



增强站务员的安全意识和应急处理能力。





培训内容

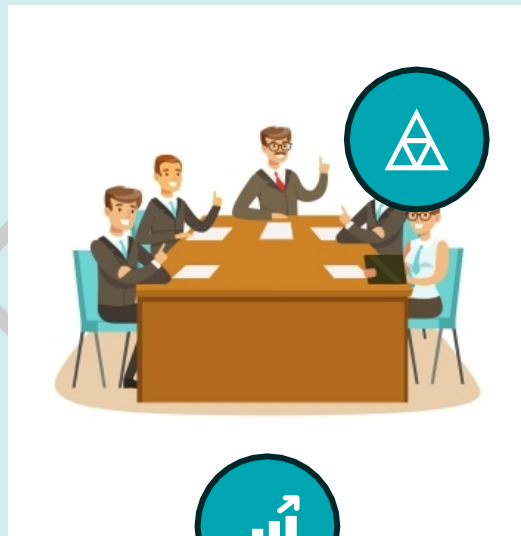
公交基础知识

介绍公交车的结构、性能和操作原理，以及公交线路和站点设置的原则。



服务礼仪与沟通技巧

培训站务员在工作中如何保持良好的仪态、礼貌用语和有效沟通。



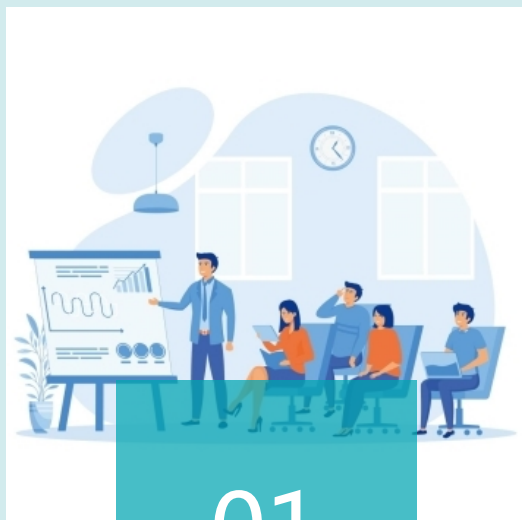
安全管理

强调安全意识，教授应对突发事件的措施和紧急救援方法。

团队协作与领导力

培养站务员的团队意识和协作精神，提高领导能力。

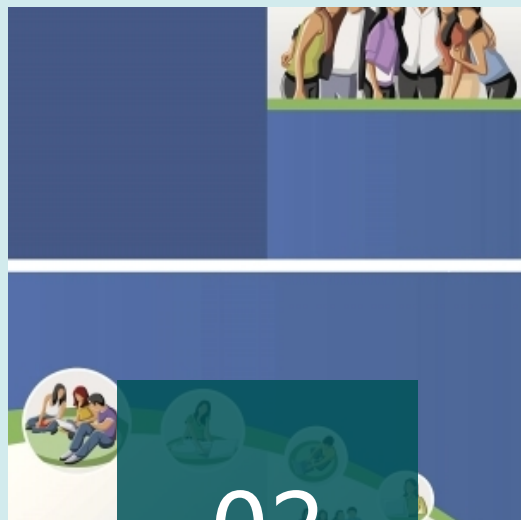
培训方式



01

理论授课

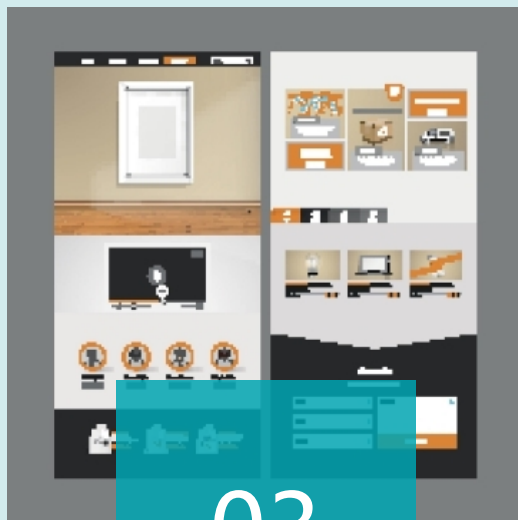
通过讲解、演示和案例分析，
传授相关知识和技能。



02

实践操作

组织站务员进行实际操作，培
养动手能力和解决实际问题的
能力。



03

模拟演练

模拟突发事件和紧急情况，提
高站务员的应急处理能力。



04

互动讨论

鼓励站务员交流心得、分享经
验，促进团队协作和共同进步

02

公交公司站务员职责





岗位职责



维护站台秩序

确保乘客有序上下车，
保持站台整洁。



售票与验票

负责售票和验票工作，
确保票务收入准确无误。



乘客咨询与帮助

为乘客提供路线查询、
换乘等咨询服务，协助
解决突发问题。



设备维护与检查

定期检查站台设施，确
保设备正常运行。

工作流程

提前到岗准备

按照规定时间到岗，准备相关物品和设备。



开始工作

按照班次时间开始工作，执行各项职责。



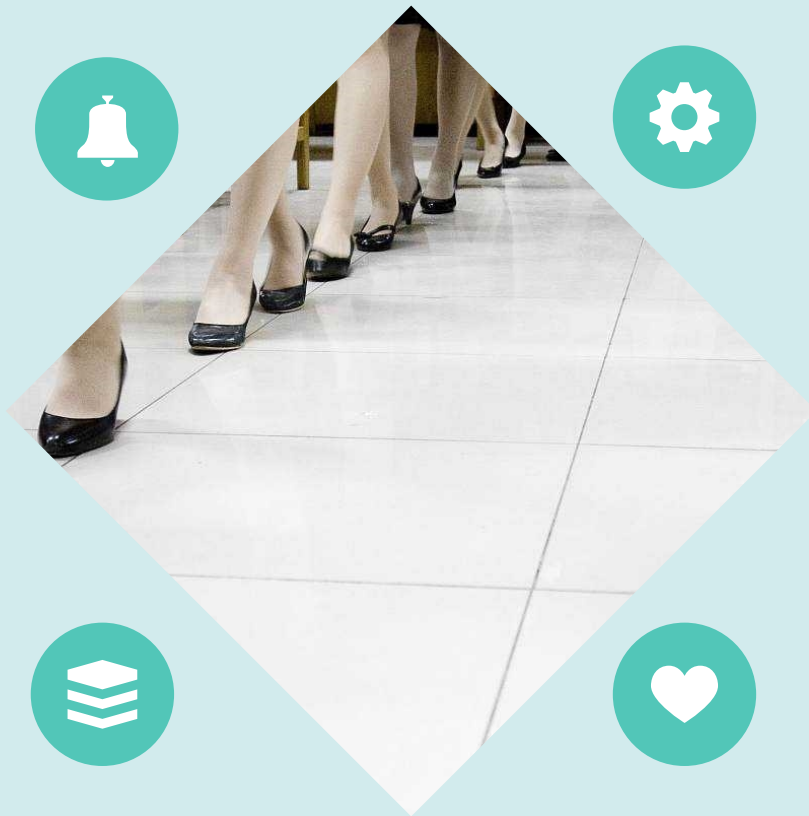
下班交接

完成当天工作后，与接班人员交接，确保工作无缝衔接。



离岗总结

离岗后进行工作总结，发现问题及时改进。





服务标准



态度友好

对待乘客要热情友好，保持良好的服务态度。

高效准确

工作要迅速准确，提高工作效率。

安全意识

关注乘客安全，及时提醒和协助乘客上下车。

遵守规定

严格遵守公司规章制度，不得擅自离岗或从事与工作无关的活动。

03

公交公司站务员技能培训



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/007120164200006065>