



Этикет, манеры и навыки персонального водителя

(не для коммерческого использования)

Особенности обслуживания VIP-пассажиров	1
Портрет VIP-пассажира	1
Требования к водителю	1
Этикет водителя	2
Дресс-код	2
Внешний вид	3
Манеры	3
Основные рекомендации	3
Этикет телефонный звонков	4
Правила телефонных звонков	4
Общение в мессенджерах	5
Сервисные табу	5

Особенности обслуживания VIP-пассажиров

Портрет VIP-пассажира

VIP-пассажиры — это ваш руководитель или наниматель, высокопоставленные госслужащие, клиенты или гости высокого статуса, которые обычно пользуются привилегированными услугами в путешествиях, отелях, аэропортах и других сервисах, а также привыкли к высокому качеству жизни и великолепному обслуживанию. Наличие персонального водителя — это одна из опций в жизни статусного человека, которая должна делать его личную и/или деловую жизнь более комфортной, способствовать успеху и соответствовать статусу пассажира.

Чего ожидают VIP-пассажиры, прибегая к услугам персональных водителей

- Конфиденциальность
- Безопасность
- Комфорт и удобство
- Эффективность использования времени
- Персонализированный сервис
- Поддержание представительского статуса

Требования к водителю

- Навыки безопасного, оборонительного или эвакуационного вождения
- Знание местности и планирование оптимальных маршрутов
- Высший уровень конфиденциальности
- Следование этикету и протоколу при выполнении обязанностей
- Хорошие манеры
- Пунктуальность



- Профессиональный имидж и соблюдение дресс-кода
- Высокий уровень обслуживания, знание предпочтений руководителя
- Готовность предоставить дополнительные услуги
- Уважительное общение и умение слушать
- Четкость в коммуникации
- Доверие между водителем и пассажиром
- Умение избегать конфликта
- Гибкость и готовность к изменениям в последнюю минуту
- Знание и использование современных навигационных систем

Чем больше персональный водитель соответствует ожиданиям и требованиям VIP-пассажира, тем выше ценность его услуги, как правило, качественнее условия труда.

Этикет водителя

Чем хорошие манеры, дресс-код и соблюдение этикета выгодны водителю?

- Повышают профессиональный статус водителя в глазах коллег, работодателей и внешних партнёров
- Создают впечатление компетентности и серьёзного подхода к своим обязанностям
- Способствуют уверенности в себе
- Облегчают процесс принятия на работу
- Улучшают условия труда
- Взывают больше доверия как более надёжного и ответственного сотрудника
- Позволяют чувствовать себя уместно и комфортно на официальных мероприятиях, деловых встречах или менее формальных событиях

Дресс-код

Не редко водитель выступает лицом компании. Порой это первый человек, которого видят гость либо партнер, если его встречают в аэропорту. В этом случае именно по впечатлению о водителе формируется представление о той организации, в которой он работает, и о самом руководителе. На впечатление влияют: дресс-код, манеры водителя и сервис в адрес руководителя.

Дресс-код - это форма одежды, которая должна подчеркивать в водителе профессионализм, элегантность, уважение к себе и пассажиру. Профессионально одетый водитель демонстрирует высокий статус руководителя и квалификацию водителя.

Формальный дресс-код

- Темный костюм (чёрный, тёмно-синий или тёмно-серый) из льна, хлопка или шерсти без заломов, пятен и неприятных запахов. В пиджаке последнюю пуговицу не застегивают
- Рубашка белая или светлая с длинным рукавом. Воротник рубашки всегда заправлен под пиджак, манжеты выступают на 2 см относительно рукава пиджака
- Возможен галстук. Если он не предусмотрен, верхняя пуговица рубашки остается расстегнутой. Кончик галстука в завязанном виде должен касаться середины пряжки ремня
- В холодное время допускаются пуловер или свитер
- Верхняя одежда должна быть темных цветов и подходит под формальный стиль. Это может быть плащ или куртка. Желательно предусмотреть капюшон
- Обувь - черные классические туфли в теплое время года или ботинки в холодную погоду, чистые и обработанные кремом

