

山东眼镜店神秘顾客调查-深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	山东眼镜店神秘顾客调查-深圳神秘顾客（SMS）公司
公司名称	深圳神秘顾客市场调查有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市南山区粤海街道高新南九道59号北科大厦1311
联系电话	17722436463

产品详情

眼镜店神秘顾客调研是指眼镜店与第三方神秘顾客公司（如深圳神秘顾客（SMS）公司）签订服务暗访协议后，由第三方公司根据客户服务和培训要求设计调查指标后，安排神秘顾客以客户身份对目标眼镜门店的店员仪容仪表、入店招呼、销售服务、验光服务、结算服务、店内卫生等多方面内容进行实地暗查和暗访的一种调研方式，协助客户从多方位角度对旗下各门店进行监督和考核，并对调查中出现的问題提出相应的解决方案。

眼镜店神秘顾客调研流程

眼镜店神秘顾客要求：体验过眼镜店配镜服务、具有一定近视度数、年龄20-50岁

进店前：神秘顾客访问员提前熟悉眼镜店检查卡各项指标并参与执行培训，提前了解项目重难点，制定执行时间计划表 神秘顾客访问员准备好相关暗访设施设备

到达目标店面：神秘顾客访问员拍摄店门口附近环境卫生、门头门面照片 神秘顾客入店前打开录音/录像设备，报幕说明执行日期及执行门店 神秘顾客访问员根据事先设定好要咨询/办理的事项进行暗访，考察人员服务，期间拍摄/录制店内环境照 神秘顾客访问员离店，走到隐秘角落报幕说明执行结束时间，简单描述体验神秘顾客体验后关闭录像/录音设备

离开门店后：神秘顾客访问员根据目标眼镜店实地考察的服务环境、人员服务质量等情况，填写调查表，并将实地考察的神秘顾客评测结果提交至深圳神秘顾客（SMS）公司。由深圳神秘顾客（SMS）公司汇总整理各门店资料，并对眼镜店存在的问题提出改进意见。

眼镜店开展神秘顾客调查的意义

眼镜店神秘顾客暗访调查是眼镜店管理层了解旗下连锁门店整体环境布局设计、人员执行力和服务情况的重要手段。管理层不仅可以通过借助神秘顾客了解一线人员落实、执行管理层意愿、政策、规范等情况，同时执行层还可以通过神秘顾客将实际执行中出现的问题反馈给管理层，帮助管理层及时调整策略，制定更符合实际的营销政策及服务规范。

本文由深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）出品，欢迎转载，请注明出处。深圳神秘顾客（SMS）市场调查有限公司作为一家专业专注从事神秘顾客业务的公司，15年来服务过包括深圳，杭州，上海，长沙，广州，北京在内的多个城市和多个眼镜店的神秘顾客调研，赢得了广大客户的信任与支持。