

深圳神秘顾客（SMS）公司怎么做江苏省银行神秘顾客调查

产品名称	深圳神秘顾客（SMS）公司怎么做江苏省银行神秘顾客调查
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

深圳神秘顾客（SMS）公司受客户委托对江苏省某区域性银行开展为期一年的神秘顾客调查工作，帮助客户了解该银行在江苏省内的50个网点的整体情况。此次调研中，公司根据客户提供的“银行服务质量评测标准”要求设计了神秘顾客暗访评分体系和调查培训文件，要求神秘顾客对银行各网点的硬件及软件情况进行记录，以此帮助客户了解各银行网点一线人员落实并执行管理层意愿、政策、规范等情况。

银行神秘顾客调研流程

进银行前：神秘顾客提前熟悉银行网点服务质量评测标准并参与执行培训，制定执行时间计划表 神秘顾客明确需去银行咨询/办理的业务

到达银行网点：神秘顾客先对自助服务区，大厅外周边环境等进行检查并拍照留证 神秘顾客进入银行取号排队，期间观察大厅内整体环境及设备情况，通过录像/拍照方式取证 神秘顾客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 离店前神秘顾客在隐秘角落复盘确认是否有遗漏区域，进行补充取证

离开银行后：神秘顾客根据实地考察银行网点的服务环境、服务质量等情况，填写调查表，并将实地考察结果提交至深圳神秘顾客（SMS）公司 由深圳神秘顾客（SMS）公司汇总整理各网点资料并对银行

营业网点存在的问题提出改进意见。

银行网点神秘顾客调查介绍

银行业中的“神秘顾客”暗访制度是指银行与第三方神秘顾客公司（如深圳神秘顾客（SMS）公司）签订服务外包协议，外包人员以客户身份对银行基层网点营业环境、各岗位人员职责履行、自助银行、自助设备运行等情况进行实地暗查和暗访的一种调研方式。“神秘顾客”以普通顾客身份进入客户指定的银行网点中，咨询/办理相关业务，对银行内对应区域人员的服务方面进行暗访，暗访全程采用录音/录像等方式进行记录，对于大厅内外硬件设备，采用拍照/录像的方式进行取证，并在暗访结束当天根据实际情况详细填写调查表。银行神秘顾客暗访是银行了解网点前台人员执行力、服务情况的重要手段。银行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）公司市场调查有限公司作为一家专注从事神秘顾客业务的公司，服务过包括深圳，杭州，上海，长沙，广州，北京在内的多个城市多家银行的神秘顾客调研，15年来提供超过上万次的银行窗口服务神秘顾客、银行理财神秘顾客、贷款产品神秘顾客、理财产品神秘顾客服务，公司秉持一手执行不外包，“先服务，再付款；不合格，不收费”的服务理念，为此赢得了广大金融行业客户的信任和支持。