

# 广州黄金神秘顾客：深圳神秘顾客（SMS）公司开展广州黄金首饰门店神秘顾客调查

产品名称	广州黄金神秘顾客：深圳神秘顾客（SMS）公司开展广州黄金首饰门店神秘顾客调查
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

随着消费者需求的不断变化，加之2023年下半年经济衰退预期以及银行业风险均从避险属性，对黄金形成直接利好影响。各大黄金首饰品牌在深圳市场的竞争日益激烈。为了在竞争中脱颖而出，一些品牌纷纷引入神秘顾客调查，以期更好地了解市场需求和提升服务质量。十几年来，深圳神秘顾客（SMS）公司致力于神秘顾客检测，为珠宝客户提供了专业的门店神秘顾客检测与提升服务。

### 一、黄金首饰门店面临的问题

在长沙的黄金首饰行业中，各品牌之间的竞争尤为激烈。与满足自身生存需要的消费相比，现阶段的珠宝消费动力多属于“自我犒赏”的享乐型消费、“婚庆/赠礼”的社交型消费和“保值增值”的投资型消费，并且一些门店在服务、产品质量等方面存在一定的问题，导致顾客流失严重。因此珠宝门店销售人员能否提供满足顾客期望的产品和服务是能否提高品牌竞争力的重中之重。

### 二、神秘顾客服务的范围广特点和优势

针对以上问题，深圳神秘顾客（SMS）公司的神秘顾客服务逐渐成为了各大黄金首饰品牌的得力助手。这种服务模式具有以下特点和优势：

1、客观公正：神秘顾客服务采用客观公正的态度，对门店的服务质量、产品品质等方面进行全面评估，从而为门店提供更为真实、准确的反馈。

- 2、覆盖面广：神秘顾客服务不仅在于深圳市内，还可以覆盖周边城市，帮助门店了解更广泛的市场需求，为将来的发展提供有力的数据支持。
- 3、及时反馈：神秘顾客服务能够在短时间内收集到各门店的信息，并及时反馈给品牌方。这样，门店可以马上了解市场动态，迅速调整经营策略。
- 4、提升竞争力：通过神秘顾客服务收集的数据，门店可以了解到其他品牌的优势和不足，从而调整服务、产品等方面，提高竞争力。

### 三、神秘顾客检测内容

黄金首饰门店的神秘顾客检测内容一般分为以下4个部分：1、进店迎接：就是考察销售人员对顾客的关注程度：闲时是否有及时迎接客户，迎接时是否面带微笑；忙时是否能及时注意到顾客，并示意顾客稍后进行服务。其次也会考察贵价产品销售人员容易出现的问题，也就是根据顾客的外貌衣着进行区别对待。一旦出现这样的情况，该品牌在顾客的心中基本上难以翻身。

2：销售推荐：主要考察销售人员的服务态度和服务专业性。服务态度主要看人员对顾客疑问的回答情况，服务专业性则是考察人员对珠宝介绍、顾客试戴等方面的熟练程度。除此之外，还会根据客户需求，设计例如顾客质疑等特殊情况，以考察人员的应急处理能力。

3、结款：考察人员在钱款确认、核对、协助支付等工作上的专业程度和工作效率，无论是出现金额输入错误还是优惠计算错误都会给顾客留下不专业，没档次的负面印象。结款完成后已不意味着服务结束，考察人员能否对离开的顾客进行送别，从而确定人员的服务敬业程度，

4、售后服务：售后部分的考察内容主要在于能否按规定给顾客进行售后，尤其是那些前来退掉刚买不久的珠宝的顾客，如果人员能够保持良好的服务态度给顾客及时办理退货退款才算合格。而很多不专业的人员往往会因为失去提成而面色难看，态度不佳，从而反馈出该品牌在售后阶段上的竞争短板。广州黄金首饰门店引入神秘顾客服务，有助于客观公正地评估各门店的服务质量、产品品质等方面，帮助门店了解更广泛的市场需求，并及时调整经营策略。同时，这种服务模式具有覆盖面广、及时反馈、提升竞争力等特点与优势，为黄金首饰品牌在激烈的市场竞争中赢得更多优势。

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。深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）专注神秘顾客的市场调查。15年来，为上百家黄金首饰门店提供专业的神秘顾客服务，服务网点遍布全国乃至东南亚地区200多个主要城市，一手执行不外包，“先服务，再付款；不合格，不收费”的服务理念，赢得了广大客户的信任和支持。

