

教育培训机构神秘顾客暗访流程—深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	教育培训机构神秘顾客暗访流程—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

对教育培训机构进行神秘顾客暗访的一般流程

1.咨询报名环节

（1）提前与指定教育培训机构进行电话咨询：神秘顾客提前拨打电话给校区前台，预约入学测试时间添加校区内教务微信；

（2）到达指定教育培训机构分校区：神秘顾客在约定时间携带学生到达校区，确认校区名称、地址 观察校区外部环境和显著参照物，拍摄定位照 开启录音/录像设备准备开始执行。

（3）神秘顾客进入教育培训机构分校区：神秘顾客携带陪同学生到达前台报到并询问学生入学测试事宜，观察教务老师的引导服务 学生进教室测试，神秘顾客进行第一次校区内部环境整体照片拍摄及观察，细致观校区内环境、设施、消防安全配套等，观察教师/教务人员工作情况、服务表现；观察其他家长/学生的情况。

（4）陪同学生测试完毕，观察试卷批改过程 神秘顾客与校区老师沟通报名事宜，倾听课程介绍，观察老师服务 缴费报名，观察教务对报名后各类注意事项的介绍，与教师/教务约定上课时间 添加教师微信，保持微信沟通 离开校区，神秘顾客关闭录像并拍摄定位照，填写相应检查问卷并记录体验感受。

2.上课环节

神秘顾客带领陪同学生到达培训机构体验上课：进校区前打开录像并拍摄定位照 陪同学生前台报到，

神秘顾客观察前台教师接待服务 学生上课，神秘顾客进行第二次校区内部环境整体照片拍摄及观察，细致观校区内环境、设施、消防安全配套等，观察教师/教务人员工作情况、服务表现；观察其他家长/学生的情况 陪同学生赏课结束，神秘顾客与教师现场/微信沟通，观察教师对学生客户反馈的服务 离开校区，神秘顾客关闭录像并拍摄定位照，填写相应检查问卷并记录体验感受 神秘顾客时刻保持与校区教师进行微信互动，观察教师课后跟进服务。

3.退课退费环节

（1）神秘顾客在第二次上课前微信/电话，向培训机构反馈退课退费需求，观察校区教师的挽单服务明确退费需求，观察校区教师的退费效率及跟单主动性与及时性。

（2）问卷填写：神秘顾客按照标准问卷、表格填写观察所得；根据录音及回忆填写业务体验情况，着重描写体验过程中的感受和不足之处。