

长沙珠宝神秘顾客：深圳神秘顾客（SMS）公司介绍珠宝门店神秘顾客检测流程

产品名称	长沙珠宝神秘顾客：深圳神秘顾客（SMS）公司介绍珠宝门店神秘顾客检测流程
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

珠宝门店神秘顾客的检测流程

检测流程的设计一般是由珠宝企业和专业的神秘顾客公司根据现实情况协商而来。依据多年的神秘顾客项目经验，深圳神秘顾客（SMS）公司总结了神秘顾客的珠宝门店检测流程。

(1)检测前准备：首先确定身份，是作为普通顾客进店，还是要特意穿着朴素进行人员态度测试。其次检查暗访设备运行情况，保证整个检查过程的取证真实。最后一定要牢记考察内容，尤其是珠宝企业有指定考察款式的情况下。

(2)检测中：神秘顾客按照预先确定好的身份进店，就购买需求等方面与销售人员进行沟通，考察人员对顾客需求、疑问的回应情况，随后选中考察款式进行购买，并在离店时考察人员服务是否贯穿始终。

(3)检测后整理：检测完成后，神秘顾客整理全程检测资料，并根据现场感受情况填写检测指标卡。如果格外要求，神秘顾客还需要提供对应问题的意见建议。

提升珠宝门店销售服务的意见及建议

提升服务的细致程度，让顾客感受到被重视。通过邀请顾客落座、递上提前准备好的水（柠檬水、茶、咖啡或奶茶），让顾客能够停下来体验服务细节，也增加了顾客留店时间。

提高人员服务的专业性和高水平服务的一致性。人员的服务不专业和不熟练是神秘顾客反映的珠宝门店存在的一大问题，产品介绍说得磕磕绊绊，给顾客试戴时不小心弄疼顾客等都属于专业性欠缺问题。其次是无法保持高水平服务的持久性，销售人员经常在顾客试戴后不购买、购买后提售后时出现“变脸”情况，都可以通过加强人员培训来进行改善，提高品牌竞争力。

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）是一家专注神秘顾客的市场调查公司，在珠宝品牌神秘顾客行业有丰富经验。15年来以“先服务，再付款；不合格，不收费”的服务理念，为几百家珠宝客户提供了专业的神秘顾客服务。服务执行网络遍布全国，一、二线城市覆盖率百分百，全国三四线城市覆盖率85%。一手执行不外包，赢得了珠宝行业企业的信任和支持。