

深圳神秘顾客（SMS）公司对郑州连锁餐饮行业神秘顾客调查

产品名称	深圳神秘顾客（SMS）公司对郑州连锁餐饮行业神秘顾客调查
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

国内的一些洋品牌如肯德基、麦当劳、必胜客等希望把餐饮店打造成家的温暖的餐饮场所，一方面通过技术革新，结合本土文化餐饮习惯融入中国，另一方面有希望通过店面感觉、服务态度、卫生条件、饮食文化等这些软实力来招徕顾客，希望第三方介入，提升品牌归属感、客户满意度、品牌忠诚度等。深圳神秘顾客（SMS）公司餐饮服务神秘顾客检测、食品店面神秘顾客检测。

餐饮行业“神秘顾客”测评的必要性

“神秘顾客检测”最早普遍应用于餐饮服务行业。这种活动可以从普通顾客的角度考核餐饮企业或其连锁分店、合作网点的运作管理及其客源的组成、用餐时间、分布状况和服务。包括友善程度、快速、准确度、质量、清洁、满意度等方面的问题。帮助管理者设立对表现杰出员工的鼓励和奖励机制，对于鼓舞员工士气和员工的工作表现都是非常有好处的。“神秘顾客”检测可以成为餐饮企业管理者很好的内参。

对餐厅神秘检测的一般流程

1、到达指定餐厅：指定时间到指定餐厅；确认餐厅名称、地址；观察餐厅外部环境和显著参照物；开启录音设备；记录进厅时间。

2、神秘顾客进入餐厅：环顾餐厅内部一至两遍；排队等候点餐；细致观察店内环境、设施、标志等；观察服务人员工作情况、服务表现；观察其他顾客的情况。

3、神秘顾客点餐、就餐：神秘顾客进行点餐，过程中可适当询问1-2个普通问题；观察服务人员点餐过程的工作情况、服务表现；点餐结束后，离开柜台，用餐；就餐过程观察食品质量，同时观察周围顾客情况及服务情况。

4、离开餐厅：记录离开时间；关闭录音设备。

5、问卷填写：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。

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，为上百家餐饮品牌提供专业的神秘顾客服务。服务执行网络遍布全国乃至东南亚地区200多个主要城市，100%覆盖一、二线城市，全国三四线城市覆盖率85%。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，赢得了广大客户的信任和支持。