

神秘顾客暗访：连锁快餐绩效考核中的神秘顾客调查

产品名称	神秘顾客暗访：连锁快餐绩效考核中的神秘顾客调查
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

连锁快餐门店神秘顾客调查作用

1、获取真实现场服务情况，对比分析从而提高门店服务质量和工作效率

神秘顾客调查作为服务检查手段，可以帮助客户获得一手的现场数据，是门店服务现场整个或部分过程的真实详细记录。通过分析整体和某个门店顾客服务的优势和劣势，可以对各门店进行综合或细节比较评价，找出各门店之间的差异所在，取长补短，从而全方面的提升各门店的服务质量和工作效率。

2、通过调查发现服务问题，并以此改进和完善服务标准。

连锁餐饮门店神秘顾客调查是通过顾客的角度去进行体验评价的，通过对门店的关键性服务，如停车、存包、点餐、推荐、上菜、环境、结算等方面进行考核，及时发现客户不满意的地方，从而帮助连锁餐饮企业及时发现服务中的问题。另外，通过各门店对比分析，对门店进行针对性提升，降低门店之间的差异，统一连锁餐饮门店的品牌形象。

3、了解门店培训和服务标准实施效果。

连锁餐饮门店定期对服务人员进行业务培训后，一般通过考试方式进行评价业务培训效果。而通过神秘顾客的现场观察评估，可以在真实的环境中，了解服务人员对业务培训的要求是否达到合格标准，这样的考评可以更加只管可靠。

连锁快餐门店神秘顾客调查的局限性

1、考评过严，影响员工对企业文化认同感和归属感

神秘顾客调查由于其神秘性，这就会使餐厅的员工时刻感受到某种压力，以致于丝毫不敢懈怠。但是每个人在工作中都难免出现错误或偏差，而神秘顾客制度是要求员工时刻保持状态，如果恰好员工在考核期间偶尔没有做好则会让员工或门店对考核结果不认同的情况。所以神秘顾客调查方式虽然能有效避免员工在工作中钻空子和偷懒等行为，但却给员工带来了时时刻刻的压迫感，使得员工总是处于紧张的工作环境中，这样就会影响到员工对企业文化的认同感和归属感的建立。

2、调查问卷过于冗长，影响考评效果。

部分餐饮服务标准过长，而问卷设计指标则相应的会变得比较长，比如从餐厅门口到前台，从产品质量到餐盘清洁，从大厅到卫生间等等每一项分类列出，如此多的考核标准，会使得整个调查变得耗时及繁琐，这不仅会让神秘顾客无法记住过多的内容，而且过多的调查内容也不是顾客服务的接触点，从而影响了调查的效率和质量，最终影响考评效果。

神秘顾客调查在连锁餐饮门店的绩效考核中，能够帮助企业及时发现服务中的问题，并及时改正从而提升企业的服务质量水平，同时在调动员工积极性等方面具有积极作用。等方面具有积极的作用。但企业在引进神秘顾客制度时，应与其他绩效考评方法相结合，根据企业自身的特点作出适当的调整，同时在调查表设计和对调查者培训等方面予以重视，同时注意合理调配和更换调查人员，对企业的服务进行不定期检查。总的来说，神秘顾客制度的应用，在企业实施有效绩效考评方面发挥重要的作用，是企业提升自身服务质量，改善服务环境，加强员工沟通，有效激励员工的有效工具。