

神秘顾客调查在星级酒店管理中的应用

产品名称	神秘顾客调查在星级酒店管理中的应用
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

酒店作为旅游服务行业的重要部分，其服务质量对于其生存、发展都起到至关重要的作用。目前，神秘顾客调查法已在酒店行业大量应用，其对提高服务质量起到了很大的作用。

一、神秘顾客在酒店应用意义

神秘顾客调查目前在国内银行、餐饮、通讯营业厅等服务行业中普遍得到应用，其主要是由经过严格培训的调查员，在规定的时间内扮演普通顾客的深访去到指定地点体验消费，期间使用专业暗访设备记录整个过程，事后进行评价的调查方式。

在酒店行业使用神秘顾客，可以在真实消费环境中观察服务人员的工作状态，从而精准地了解星级酒店各方面服务情况的数据资料。

二、如何开展神秘顾客调查

一般而言，上书房信息咨询通过对酒店现有服务标准和员工培训规范资料进行指标设计，重点调查酒店的前厅、客房、餐饮等核心产品，此外参照文旅局《星级饭店访查规范》和星级饭店标准的要求设计调查方案。

项目流程主要是：前期沟通、问卷设计、试访总结、问卷确认、开展调查、资料审核、报告撰写、提出建议、酒店管理者决策、改进服务、再次进行检测。

三、酒店神秘顾客调查的注意事项

酒店神秘顾客调查可以由酒店自己组建神秘顾客团队、制定相应的实施方案或委托给第三方专业神秘顾客调查服务公司进行，神秘顾客调查应该坚持以酒店的实际情况开展，这样才能保证质量不断改进提升。

其次，与其他调查方式相比，神秘顾客调查具有公平性公正性，所以执行人员要具有约束性和保护性，这样才能保证调查结果可靠。

然后，神秘顾客调查员应当具备敏锐的观察能力、健康的心理状态、专业素养，不能只专注在服务、环境、人员等方面的不足，要如实记录现场的情况，以普通客户的心态去进行评价，保证调查中立客观。

酒店人员应当注意内部沟通和激烈，提高员工的主人翁意识和积极性，通过神秘顾客调查结果及时地对服务人员进行奖惩，培养服务人员良好的服务意识，形成以顾客的为导向的文化氛围，从而为顾客提供服务。

四、神秘顾客调查在酒店应用的短板

1、执行成本高

目前国内酒店神秘顾客调查的频率一般为一季度一次，主要是因为该调查方式酒店投入成本高，调查员和体验的消费等均是一笔不小的支出。

建议酒店可以根据预算，采用问卷调查和神秘顾客调查相结合，了解顾客对服务的真实情况，以此来提高质量和管理水平。

2、身份暴露导致结果失真

在调查过程中如果调查员不小心暴露身份，那么酒店的服务人员将会立刻提高自己的服务水平，并针对神秘顾客会检查的环节进行提前告知准备，这样检查之后的结果不能代表酒店真实的服务水平。

服务人员面对神秘顾客和普通客户差别化对待，原因在于酒店应对全体顾客提供同等的服务，而不是仅仅针对少数与酒店有密切关系的客人提供的服务。

3、检查结果主观化

由于调查员背景不一致，个人偏好会对调查结果产生一定的影响。为避免主观因素的干扰，建议不同城市不同酒店人员轮换调查，尽量减少神秘顾客的主观因素，其次是避免酒店人员察觉神秘顾客调查身份。

4、调查结果应用简单化

目前酒店神秘顾客调查结果主要用于员工奖惩方面，酒店管理者未能对结果的利用和改进形成一个成熟机制。建议酒店管理者对于调查发现的问题进行深刻反思，从酒店的内部文化、组织架构、工作环境、制度和培训等方面去探寻问题产生的原因，从而建立PDCA的循环改进机制。

另外，调查结果应用上不能只是作为奖惩的工具，二是应该通过发现问题然后与一线工作的服务人员进行沟通，让员工了解管理者的用意，从而顺利提高酒店的服务和管理质量。

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，15年来服务网点遍布全国乃至东南亚地区200多

个主要城市。专业神秘顾客团队发展壮大到3000余人，并累计为各行各业1000余家企业、事业及政府机构提供了专业神秘顾客服务，赢得了广大客户的信任和支持。