

# 神秘顾客暗访：某银行网点服务神秘顾客调查项目

产品名称	神秘顾客暗访：某银行网点服务神秘顾客调查项目
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

为提升银行网点服务水平，加强人员管理考核工作，深圳神秘顾客（SMS）公司受客户委托，对其在全国50多个网点进行神秘顾客调查工作。深圳神秘顾客（SMS）公司根据客户终端服务标准化、贷款政策及是否存在违规现象等方面进行指标设计，在确认调查内容指标后，及时组织各地区人员开始对门店进行服务检测和终端标准化调查，在项目执行过程中及时回收各门店调查问卷和暗访录音视频资料，对资料审核确保无误，每周提交一次检测报告给到客户，并按照季度出具监测报告。访问员通过扮演消费者或办事人员进行实地走访，客观真实地记录整个过程和体验感受，采用统一的打分标准来体现暗访公平性。深圳神秘顾客（SMS）公司采用经验丰富的质控员对每一位访问员提交的现场记录资料（评估表、消费记录、照片、影像等）进行甄别与筛选。通常，一个全国性的神秘顾客委托项目会设置8-10名督导，他们统一向1名项目总监汇报日常工作。通过大宋咨询神秘顾客调查可以帮助企业改进和提升服务质量和水平，另外通过神秘顾客调查结果和研究报告能够及时调整销售人员架构，促使各地市场人员和销售经理对零售市场的顾客有着清醒的认识，有助于了解市场上主要竞争对手在零售终端的软硬件投入状况，长期的神秘顾客调查项目能够实现对网点的动态监测，管理层可以主动积极地进行有效管理。