

# 什么是神秘顾客调查

产品名称	什么是神秘顾客调查
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

神秘顾客调查是市场调研行业中资料获取最为精准的服务项目之一。主要应用于对耐用消费品和服务行业的监督和购买习惯的深入调查，例如餐饮，汽车，以及家用电器行业等。此项调研主要采用观察和模拟消费者行为和语言沟通的方式来进行现场服务质量检查和竞争者同类产品销售情况对比等，而最专业的神秘顾客调查往往经历了以下三个发展阶段，才逐步走向智能化。

一：最初的人工走访调查 在神秘顾客调查发展之初，是由经过严格培训的调查员（包括签约调查员），在规定的时间内扮演成顾客，对事先设计好的包括硬件、软件和人员等方面的一系列问题，逐一进行评估或评定的一种调查方式。“神秘顾客”以普通顾客身份进入客户指定的全国各地销售卖场中，观察店面的产品，对店面环境、销售人员行为及语言、销售的规范等方面进行暗访，对违规言行和情况可采用录音、拍照甚至录像等方式进行记录，并在店外隐蔽处详细填写调查表。

二：逐渐网络化 随着IT通讯的发展，神秘顾客调查也逐渐网络化，将多媒体技术、流程管理、客户关系管理相结合，帮助客户更高效、更及时地监测网点服务质量。神秘顾客在访问网点的当天晚上，即可通过网络将调查问卷和音/视频，照片上传到系统中。项目人员和客户可以及时对神秘顾客监测结果进行监督和相关指导，把控项目的质量。

三：云端数据的出现使之更加智能化 近年来，由于智能手机的快速发展，出现了可以直接利用智能手机来进行神秘顾客调查执行的系统，神秘顾客直接利用智能手机来进行数据，照片，录像等的信息收集，然后手机将数据直接上传到云端。利用智能手机的定位系统，使神秘顾客调查项目的智能更加有保障。基于智能手机的神秘顾客调查国内应用也有。经过神秘顾客客户的监测，企业不仅能获得所辖各网点的真实服务情况，更重要的是其将神秘顾客这种传统的考核工具提升为“现场管理工具”，全面地、即时地促进企业服务水平的提升，进而实现顾客满意。从神秘顾客调查的三个发展阶段来看，其与传统调查手段相比，加强了过程控制，缩短了项目周期，大大节约了时间成本。使原先事后的“亡羊补牢”，变为对业务/服务全过程管理，做到了“防患未然”。神秘顾客调查口碑佳，效果好，具有促进企业积极健康发展的作用。