

服务品质好不好，“神秘顾客”来监督

产品名称	服务品质好不好，“神秘顾客”来监督
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

“X月X日X时X分，我来到X路X号店，现在要进去探访……”摁下录音键，袁某对准手机默念，理了理衣裳，深呼吸，从容地迈进店门。一切如常，没有任何服务员觉察到有什么特别之处，她却暗中观察着店内每个细节，并按规定在脑海里提前打分。其实，袁某平日是一名兼职绘画老师，自接到“神秘顾客”这份新职业后，空闲时便摇身变成了挑剔客人来赚取外快。

多为兼职时薪80元

“有趣，新颖，有强烈的代入感……”种种原因驱使袁某入了这一行，并坚持到现在。身为“神秘顾客”，第一单是调查药店一款脚气膏。这类检测的劳务费一般为每家七八十元，要观察的内容也不少。进店前，需提前拍录门头；进店后要留意卫生情况、店员是否主动提供服务，以及当有其他顾客进店时，店员会不会跑到一边不予理睬等。

期间，她还要考察产品标价牌、货品摆放位置、观察店员着装及个人形象，有时，还要随机抛出个问题“刁难”店员，观察服务态度和反应。

“跑得勤的兼职人员每月收入高达近万元，正常情况下也有几千元。”袁某说，由于寒假期已过，近日，她可支配时间变长，于是更专注地投入“神秘顾客”这份工作，每天走访三五家，访问的对象包括药店、连锁餐饮店和服装店等，有些项目需在双休日开展，因此她周末也不能闲着。

涉猎广泛也曾失手被赶

“神秘顾客”也要有职业装备，录音笔、可摄像的手机等，而所有录音必须是不间断的。进店暗访，短期录音只需几分钟，也有长达个把小时的，如果音没录下、照没拍好、问卷没填好，一天就白忙活了。

“有的还可以回去补拍，但有的项目必须保证去一次就成功。”袁某说。她有一次在执行任务时无意中关掉了录音，回到家才发现，为防止暴露，只能找别人又重新采样。

执行任务时，袁某也曾被识破。“一般情况下，连锁店店员基于是上级委派的监督，并不会当面拆穿，顶多察觉后佯装‘演出’。”不过，也有一些被调查者则毫不客气，甚至直接让你走人。

“说谎总是容易出破绽。”袁鸣如此总结，这也需要她尽量扮演普通消费者，不能僵硬地问正常消费行为逻辑中不可能涉及的问题，“所以从某种程度上说，‘神秘顾客’是一个同时扮演多重角色的‘演员’。”

袁某说，她所在的公司总部在杭州，大部分兼职人员都是本科学历，年龄基本在20岁至30岁之间，她们有的通过网上发布的招聘信息应聘，有的经朋友推荐入行。其中，女性“神秘顾客”偏多，因为某些产品只针对女性，相对性别会受限。公司更喜欢采取兼职形式，主要形式是由总公司委派“神秘顾客”对子公司或者营销网点业务员的服务态度、商品标价等是否规范进行监督，流动性大，因为熟面孔二次出现很难达到调查目的。她接到的任务每个都不同，药品、餐饮、服务行业是她接触最多的领域。

挂钩考核提升服务体验

“神秘顾客”不仅可以从顾客的角度，及时发现、纠正商品标价及服务中的不足之处，提高客户满意度；也能加强企业的监督管理机制，改进服务人员的服务态度，加强内部管理；同时在与服务人员的接触过程中，可以听到员工对企业和管理者“不满的声音”，帮助管理者拉近与员工之间的距离，增强企业的凝聚力。

尽管这种新型职业越来越平民化，仍有很多人表示不能接受，市民杨晖说：“我还是很难接受这种工作方式，感觉像小偷，怪怪的。”

不少企业主则表示，这种形式很新颖，如果暗访监督机制能与奖罚制度等考核相结合，会不自觉地带给服务人员无形的压力，激发他们主动提高自身业务素养、服务水平及态度，为顾客提供更优质的服务，不失为一个很好的策略，有助于加强管理。但“神秘顾客”不同于一般性调查的访问员，更不同于普通顾客，还是需要了解相关业务知识，有一定的心理素质及沟通能力，还需要有敏锐的捕捉能力和良好的记忆力，也需要专业性的规范与引导。

专业调查提升企业管控能力

关于“神秘顾客”，业内人士科普，最早出现在国外银行与零售业，用来防止公司内部员工的偷窃行为。作为一种专业调查方式，传入中国并不久，但是国内业界人士也经常笑称“神秘顾客”在中国早有雏形，例如大家熟悉的康熙微服私访。

中国专业的“神秘顾客”调研方法最早由一些跨国公司引进，例如肯德基、诺基亚等，它们拥有大量的连锁分部，希望依靠“神秘顾客”确保各连锁分部有效执行公司的规定。

十几年过去了，“神秘顾客”已经度过了开拓期，近年在中国得到了广泛的运用，许多调研公司都开展了相应的业务，其中不少公司多次为电信、IT、汽车、银行、医院、零售、餐饮等行业提供服务。甚至有报告称，部分地方政府也引入了“神秘顾客”，用以监测公共服务的质量。