

专业神秘顾客调查：如何提高餐饮企业的顾客满意度

产品名称	专业神秘顾客调查：如何提高餐饮企业的顾客满意度
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

赚钱的方法千变万化，无论怎样的行业，唯一不变的方法是让你的顾客满意并且回头。顾客满意度已经成为商家眼中非常重要的数据指标，甚至成为考核绩效的指标之一。

“神秘顾客评核”在西方经济中是“服务营销”手段的一项重要工具，是市场竞争进入到非价格竞争的产物，曾在七十年代开始盛行。而在中国，这项工具最先登陆于香港，在九十年代至今，一度为香港的零售业、服务业的兴旺和发展发挥着不可估量的作用。九十年代初，自肯德基、摩托罗拉、飞利浦等跨国公司不断的开始使用，“神秘顾客评核”这项调查工具也就逐步流行，进入到了中国其他城市。“神秘顾客评核”这种现场观察法的调查方式，有其独特价值，可以直接或间接的发现问题，指导工作，因而已成为一项不可或缺的市场调研工具。

一般餐饮企业对店长的考核指标包括经营指标如营业额、利润等，管理指标如顾客满意度、员工满意度等，成长指标如新开店数、人才培养等。这些指标之间具有很强的相关性。

比如顾客满意度就会非常明显地影响到营业指标，顾客满意度差，营业额自然不高，反过来，特别强调营业指标的企业，往往会在成本率上严格把控，一不小心就会“伤”到顾客的利益，严重影响顾客满意度。特别注重顾客满意度的餐饮企业，在考核时会降低经营指标所占权重，做得更好的企业，如海底捞，据说KPI指标只有2个——顾客满意度和员工满意度。

了解顾客满意度的渠道有很多，比如商家可以随时查看的点评网站、微博微信等社交媒体上的顾客评论，餐中、餐后有针对性的就餐体验问询，商家定期进行的电话访谈，或者由第三方专业咨询机构提供的焦点小组（Focus Group）访谈及神秘顾客调查。

每一种反馈渠道都不可或缺，但相比之下，神秘顾客调查可以从顾客视角出发，更全面、系统、有针对性地得到第一手顾客的真实就餐体验，因此早在上世纪90年代，除了麦当劳、肯德基等国际连锁餐企，国内一些注重顾客体验的连锁餐企就已经将神秘顾客调查纳入企业的评核体系中。

神秘顾客调查不仅是个工具

做神秘顾客的目的就是建立一个全面通透的、完全顾客角度的服务体验评价，然后根据评价做出调整、培训和改进，更好地服务顾客。

“它像一面镜子，甚至是一面放大镜，可以从顾客角度看到很多餐饮企业发现不了的问题点。比如服务员在介绍菜品的时候，按照流程介绍了菜品特色和吃法，就觉得完成了任务，但从顾客角度，她说得太快了，根本就没听见说了什么。

一张评核表的内容包含了顾客用餐的全过程细节评价，但在每一项关键评核点上都是有选择和设计的。如果在前期调研中发现员工在仪容仪表方面有比较严重的问题，此项评分会非常细致，比如仪容整洁、头发整洁、保持双手整洁、恰当的姿势及举止、保持制服整洁、佩戴明信牌于左胸襟前等。

评核表只是原始的反馈和数据，更重要的是下一步的分析报告。一份好的分析报告包括服务流程每个环节的表现、周末与平日的表现、连锁餐厅店与店之间的对比、长期趋势的对比、不同的维度分析、服务的强弱项等。神秘顾客是市场调查的常用工具，很多咨询公司都能做神秘顾客调查，但市场良莠不齐，暗访员的素质高低、表格设计和填写的质量、分析报告的精准、对行业的分析与预测等都有很大区别。

将一份完整详实客观精准的分析报告交给餐饮企业之后，怎么用好这个参考结果，也体现了餐饮老板的智慧与眼界高度。神秘顾客报告不仅是了解顾客满意的工具，一家店的神秘顾客得分也不仅是绩效考核和奖惩的依据，更应该是企业持续改良服务的参考，如何根据你的强弱项制定下一步的行动计划，提升服务，并在企业内部互相分享好的案例和经验，从上至下、从内而外地提升和改良服务，才是最终目的。

【关于我们SMS】

深圳神秘顾客有限公司（SMS）是由行业内数十家专业市场调研、咨询公司组成的神秘顾客调研联盟体，服务网点遍布全国乃至东南亚地区200多个主要城市。十多年以来，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。

深圳神秘顾客有限公司（SMS）拥有丰富的神秘顾客暗访经验，自建专业数据采集系统实时监控，严格遵循国际行业规范，运用先进科学的暗访技术，采用严格的质控体系，获取精准准确的数据，致力于为客户提供精准的、客观的、科学数据信息，帮助更多的企业提高营销决策水平，助力企业发展进程。