

# 深圳快速消费品零售行业神秘顾客调研—深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	深圳快速消费品零售行业神秘顾客调研—深圳神秘顾客（SMS）公司
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

在快速消费品行业，神秘顾客检测可以说是衡量企业在每一环节的服务质量好的方法。这是因为神秘顾客检测衡量的是在产品提供过程中的顾客和企业代表的交互环节，这在其它研究方法看来是根本完成不了的。对于企业管理，并不能够监控顾客和企业代表的每一个交互环节，而实际上一个顾客最终形成的对于企业服务的满意度水平就是从这每一个与企业代表的交互过程中得来的。神秘顾客研究详细记录了每一个交互环节，它既能够向企业展示执行得好的环节，也能够生动展示那些做得不好的环节。这样的话，对于企业而言，就能够通过对于好的环节（或者企业代表）进行奖励，对那些消费者不满意的环节（或者企业代表）进行惩罚；另一方面，神秘顾客也能够站在顾客的角度，对于企业的每一个服务环节执行标准的制订提出意见。

快速消费品零售行业里的神秘顾客检测神秘购物者能够判断并分析出一个零售商在哪些标准中的表现如何，比如：

- 1) 对顾客的关心程度
- 2) 反应度
- 3) 思维清晰度
- 4) 保持企业服务标准等

从那些送到雇主公司的测量报告中，雇主公司可以站在顾客的角度来评估他们零售业的工作表现。也许仅听上去并不会相信，新建立的神秘顾客机构数量与日俱增，因为他们在市场研究这一领域已占有重要的一席之地。

为什么选择神秘顾客调查方法？

如今存在一个很大的问题，那就是为什么任命一个神秘购物者会优于寻找传统的顾客问卷调查或者市场

调查技巧。这是因为，一种优异的零售模式的成功取决与顾客的满意程度，因此，判断一种零售模式的方式是从顾客的角度来判断。如今在一些传统的和正式的调查方式中同样存在着偏差的可能性。调查者和被调查者在回答一些正式的问题的困境中时可能会做出带有误导性的回复。然而，在一些外贸货的零售店里，神秘购物者和雇员对神秘购物者的意义并没有多少了解。因此，他/她就像对待其他购物者一样对待神秘购物者。从而，对零售行为的见解也得到了完美的诠释。

公司需要得到对他们表现的持续的和准确的反馈，由此他们才能得到有效的发展。因此，神秘购物机构的想法已经以热情被很多公司所采用并且这项业务还在不断的成长中。

深圳神秘顾客（SMS）公司严格保守客户的隐私，并他们只运行只任命熟练的和精明的承包商的计划。在很多机构中任何承包商不允许对同一个店铺调查第二次。

## 【服务案例】

### 国内某品牌水果连锁店神秘顾客调查

调研内容：门店环境、出品、收银等服务评价和建议

调研区域：广州、深圳、东莞等城市

调研样本：400家，每月1轮

### 国内某饮料门店神秘客调查

调研内容：门店服务、现场环境、出品质量和买单结算等环节的服务评价和建议。

调研区域：广东地区

调研样本：350家，每月1轮