

（珠宝神秘顾客）珠宝门店的神客检测内容—深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	（珠宝神秘顾客）珠宝门店的神客检测内容—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

珠宝门店的神客检测内容一般分为以下4个部分：进店迎接、销售推荐、结款和售后。

与气氛沉闷的珠宝店相比，消费者更喜欢一些看起来生动活泼的店铺。因此进店迎接就是考察销售人员对顾客的关注程度：闲时是否有及时迎接客户，迎接时是否面带微笑；忙时是否能及时注意到顾客，并示意顾客稍后进行服务。其次也会考察贵价产品销售人员最容易出现的问题，也就是根据顾客的外貌衣着进行区别对待。一旦出现这样的情况，该品牌在顾客的心中基本上难以翻身。

在销售推荐上，主要考察销售人员的服务态度和服务专业性。服务态度主要看人员对顾客疑问的回答情况，服务专业性则是考察人员对珠宝介绍、顾客试戴等方面的熟练程度。除此之外，还会根据客户需求，设计例如顾客质疑等特殊情况，以考察人员的应急处理能力。

结款则是考察人员在钱款确认、核对、协助支付等工作上的专业程度和工作效率，无论是出现金额输入错误还是优惠计算错误都会给顾客留下不专业，没档次的负面印象。结款完成后已不意味着服务结束，考察人员能否对离开的顾客进行送别，从而确定人员的服务敬业程度，

最后考察珠宝的售后服务，淘宝购物都有7天无理由退换货，线下的珠宝门店自然也有相关售后服务。售后部分的考察内容主要在于能否按规定给顾客进行售后，尤其是那些前来退掉刚买不久的珠宝的顾客，

如果人员能够保持良好的服务态度给顾客及时办理退货退款才算合格。而很多不专业的人员往往会因为失去提成而面色难看，态度不佳，从而反馈出该品牌在售后阶段上的竞争短板。

珠宝门店神秘顾客的检测流程

检测流程的设计一般是由珠宝企业和专业的神秘顾客公司根据现实情况协商而来。依据多年的神秘顾客项目经验，深圳神秘顾客（SMS）公司总结了神秘顾客的珠宝门店检测流程。

(1)检测前准备：首先确定身份，是作为普通顾客进店，还是要特意穿着朴素进行人员态度测试。其次检查暗访设备运行情况，保证整个检查过程的取证真实。最后一定要牢记考察内容，尤其是珠宝企业有指定考察款式的情况下。

(2)检测中：神秘顾客按照预先确定好的身份进店，就购买需求等方面与销售人员进行沟通，考察人员对顾客需求、疑问的回应情况，随后选中考察款式进行购买，并在离店时考察人员服务是否贯穿始终。

(3)检测后整理：检测完成后，神秘顾客整理全程检测资料，并根据现场感受情况填写检测指标卡。如果格外要求，神秘顾客还需要提供对应问题的意见建议。