

酒店神秘顾客指标设计的原则—深圳神秘顾客（SMS）公司

产品名称	酒店神秘顾客指标设计的原则—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

酒店神秘顾客指标设计的原则

尽管酒店神秘顾客调查的指标是基于现行规章，但项目组的研究人员在将其转换为执行指标时还需要注意以下三个原则：全覆盖、可操作性、可测量性。

全覆盖是指指标的设计必须覆盖现行规章内的所有要求，考虑到未进行指标化的规章较为冗杂，将规章中的硬件规章与软件要求一条条按顺序梳理，并拆分开，既保证了指标的清清楚楚，又能做到全覆盖。

可操作性是指对于现行规章中无法进行检测的内容进行修改替换，例如将规章中要求的“人员需要好好接待客户”修改为“人员接待客户时，必须面带微笑，使用礼貌用语；当需要客户等待手续办理时，提醒客户到休息区就坐”等。

可测量性则是指要对指标进行赋值，按照考核内容的重要程度决定单个指标的赋值高低。