

河北酒店神秘顾客调查指标设计

产品名称	河北酒店神秘顾客调查指标设计
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

酒店神秘顾客的检测标准一般来源于酒店现行的人员、服务规章，规则的指标化设计是为了更好达到调研目的和收集完善的酒店数据。合适的检测指标，不仅需要覆盖酒店检测的全部内容，还需要能客观反映现场服务的水平。深圳神秘顾客（SMS）公司深耕神秘顾客业务多年，研究人员能根据不同酒店需求，设置出最合适神秘顾客检测的指标。

指标设计的原则

酒店神秘顾客调查的指标设计原则：全覆盖、可操作性、可测量性。

（1）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，既保证了指标的清楚简练，又能做到全覆盖。

（2）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。

（3）可测量性则是指要一一对指标进行赋值，按照考核内容的重要程度决定单个指标的赋值高低。

指标设计的注意事项

深圳神秘顾客（SMS）公司在多个酒店神秘顾客项目中为其设计了检查指标。需要注意的是，在设计检测问卷时，研究人员必须根据项目的特点、酒店的检查需求来合理平衡问卷长度，避免出现过长或过短的情况。

其次，神秘顾客项目往往不是一次性的，而具有连续性、周期性两大特点。作为会按月或季度为项目周期的检测工作，确定的检测问卷才有利于后续持续开展检查工作，因此在每个项目周期内，指标的修改、内容更新不宜频繁进行。