

专业的酒店神秘顾客调研是如何审核资料的呢？

产品名称	专业的酒店神秘顾客调研是如何审核资料的呢？
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

随着酒店行业市场的竞争日益激烈，消费者对于酒店服务的期望也越来越高。为了确保提供优质的服务，许多酒店都会采取神秘顾客调查这一策略。近日，深圳神秘顾客（SMS）公司受某连锁酒店品牌委托在深圳、上海、北京、湖南等多个城市进行神秘顾客调研。在神秘顾客执行完成后，所有的资料会将汇总到深圳神秘顾客（SMS）公司经验具有丰富经验的质控员。质控人员将对每一位访问员提交的现场记录资料进行甄别与筛选，确保数据的真实可靠。通常，一般我们会重点关注以下几点：

质控人员在审核神秘顾客提交的资料时，会首先关注视频的时长。这是因为视频的时长能够反映出神秘顾客在调研过程中的参与程度和观察的深度。如果视频时长过短，可能意味着神秘顾客在调研过程中没有足够的时间去观察和体验服务，从而导致收集到的数据不够全面和准确。

另外质控人员会检查视频是否完整地记录了神秘顾客在店内的整个体验过程和按照规定的时间、地点、方式进行调研，是否对酒店各项服务进行全面评估，是否有遗漏或错误。

除视频时长外，还会核对每一项问卷指标，并标注每处扣分原因在视频的几分几秒。若遇到有违规或者其他不符合标准情况，均会进行视频截取、分类、命名及存档。另外质控人员对访问员提交的数据进行核实，确保数据准确性。在神秘顾客调研中，质控人员对资料的审核是一个非常重要的环节。这包括对数据的计算、分类、汇总等环节进行检查，避免因数据错误而影响调研结果准确性。如果发现任何数据异常或不一致的情况，也会将及时与神秘顾客或相关人员进行沟通核实，以确保调研结果的准确性和可

靠性。

本文由深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）出品，欢迎转载，请注明出处。深圳神秘顾客市场调查有限公司（SMS）累计为服务多家全国星级酒店和连锁经济酒店提供神秘顾客的暗访与明访服务，服务酒店覆盖全国一、二线城市覆盖率100%，三四线覆盖率超85%，从省会城市到县乡、甚至城镇、乡村地区均有涉足。公司秉持一手执行不外包，“先服务，再付款；不合格，不收费”的服务理念，在酒店行业内树立了良好口碑。