

# 神秘顧客評核表

## 神秘顧客資料

姓名: \_\_\_\_\_ 日期及時間: \_\_\_\_\_

人數: \_\_\_\_\_

位置: \_\_\_\_\_

服務員: \_\_\_\_\_

職員: \_\_\_\_\_

## 一. 店舖

評分內容	評分(最高 10)	評分內容
1a. 店舖門口區域是否清潔		
1b. 外觀感覺(如櫥窗)		
2a. 店舖內地面清潔乾淨		
2b. 店舖整理環境(如燈光,溫度,通風等)		
3a. 貨架及環境是否清潔		
3b. 商品有系列排放及有清晰指示		
3c. 商品排放整齊		
3d. 容易找到商品		
3e. 價錢明確表示,容易理解		
3f. 貨架上表的價錢與真實相符		
4a. 商品種類齊全		
4b. 商品數量充足		
4c. 商品包裝沒有破損		
4d. 商品有否過期		
5a. 廣告宣傳有否過期		
5b. 店舖內有充足宣傳新產品		
5c. 宣傳新產品吸引度		
6. 整體店舖佈置滿意度		

## 二, 員工

評分內容	評分(最高 10)	評分內容
1. 員工迎接說歡迎光臨		
2a. 員工整體整潔度		
2b. 服裝整齊並附有名牌		
3a. 員工數量		
3b. 專注性(如有否聚集聊天)		
4a. 員工主動性		
4b. 保持禮貌		
4c. 商品熟悉度		
4e. 員工能流暢清晰回答問題, 並且有幫助		
4f. 工作效率		
4g. 離開時有禮貌說歡迎下次再光臨		
5a. 收銀櫃前顧客人數		
5b. 收銀員服裝整齊並附有名牌		
5c. 收銀員有建議推銷		
5d. 收銀員保持禮貌		
5e. 收銀員計算正確		
5f. 收銀員工作效率		
5g. 收銀員提醒顧客檢查找零		
6a. 對顧客投訴處理態度		
6b. 對顧客投訴回覆的速度		
6c. 能否解決顧客投訴問題		
7. 整體員工滿意度		

### 其他意見:

### 簡單評分(最高 10 分):

整潔:	商品:	員工:	整體:
-----	-----	-----	-----