



透過神秘顧客評核
及投訴處理規範
全面提升品牌表現

丁國滔
市場調研
2013年7月

品牌表現

言出必行



最強最弱



信



顧客體驗

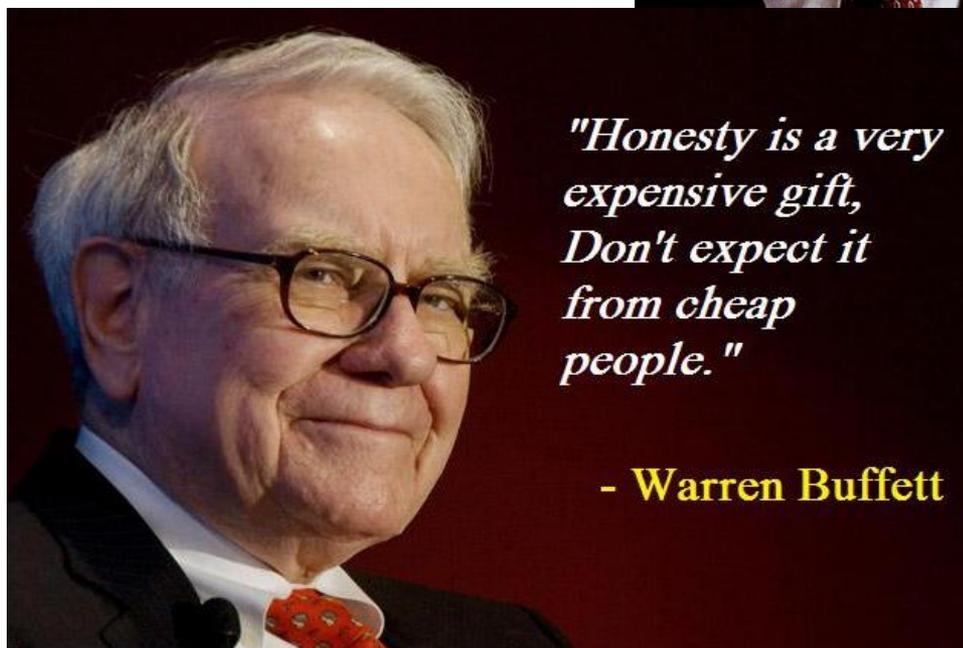
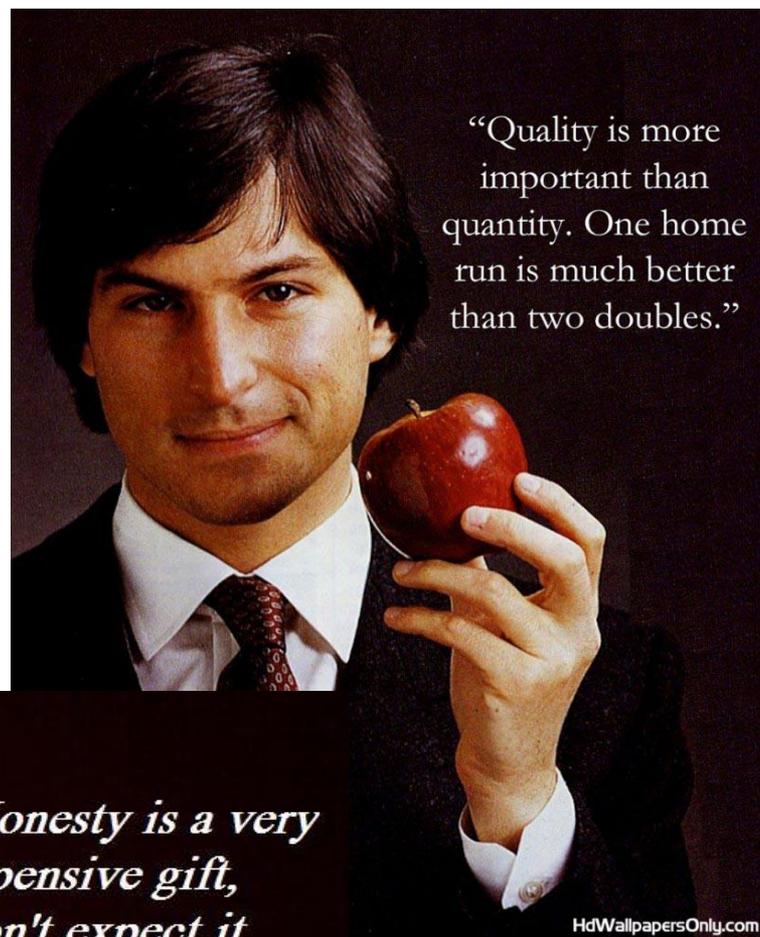


印象口碑



言出必行

- 質量的堅持
- 誠實的價值



最強最弱

1 + 20 + 20 + 9 + 20 + 21 + 4 + 5 = 100%
A T T I T U D E

- 態度、能力
- 整體的最強表現
 - 最高管理層
 - 中層管理
 - 前線員工



顧客體驗

- 與顧客接觸的介面
- 產品
- 服務
- 後勤支援
- 管理體系



提升品牌表現

- 了解現狀
 - 內部的要求
 - 符合性
 - 從顧客的角度
 - 有效性
 - 競爭對手的位置
 - 迫切性



提升品牌表現

- 面對事實
 - 績效數據
 - 產品、服務表現
 - 客戶反饋
 - 市場情報
- 識別需要改善之處
- 分析因果
- 制訂行動計劃
- 評估成果
- 標準化



神秘顧客評核

- 主要功能
 - 量度平均服務水平和差異
 - 企業整體和分店個別水平
 - 影響顧客消費經驗的關鍵特性
 - 推動優質服務質量管理文化



THREE UNIVERSAL PROCESSES OF THE JURAN TRILOGY®



神秘顧客評核

- 好處
 - 反映真實情況
 - 守則
 - 基本服務要求
 - 銷售手法
 - 推廣計劃
 - 投訴處理
 - 客觀的分析
 - 鞏固員工管理制度
 - 確定培訓需求



神秘顧客評核

- 推行步驟
 - 決定內部或外部評核
 - 確定評核的目的、對象及重點
 - 設計評核表
 - 培訓評核人員
 - 訂立評核計劃
 - 排期
 - 與相關員工溝通
 - 現場評核
 - 填寫及提交現場評核報告
 - 質量檢查、跟進評分

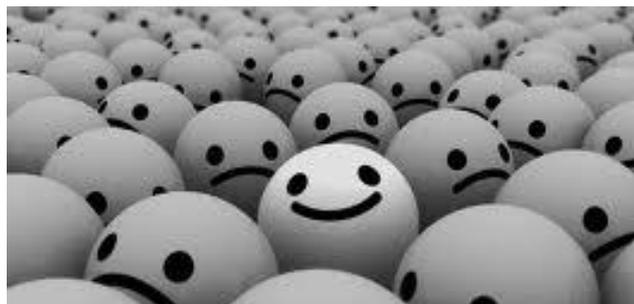


神秘顧客評核

- 推行步驟
 - 編寫評核整體報告
 - 評核結果簡報
 - 發佈結果
 - 跟進改善項目



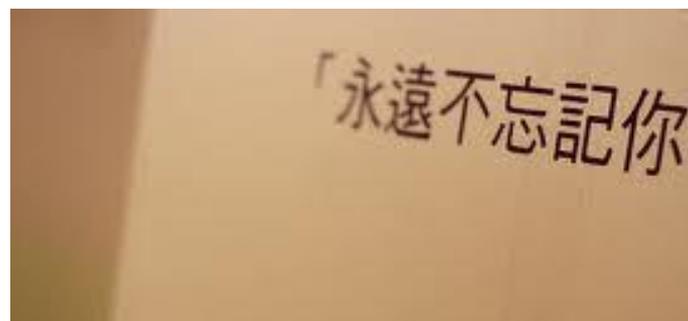
印象口碑



修復



可靠



投訴處理規範

補償!!!

保證不會再發生!!!



投訴處理規範



- 指導原則
- 投訴處理框架
- 規劃和設計
- 投訴處理的操作過程
- 維護和改善



提升品牌表現

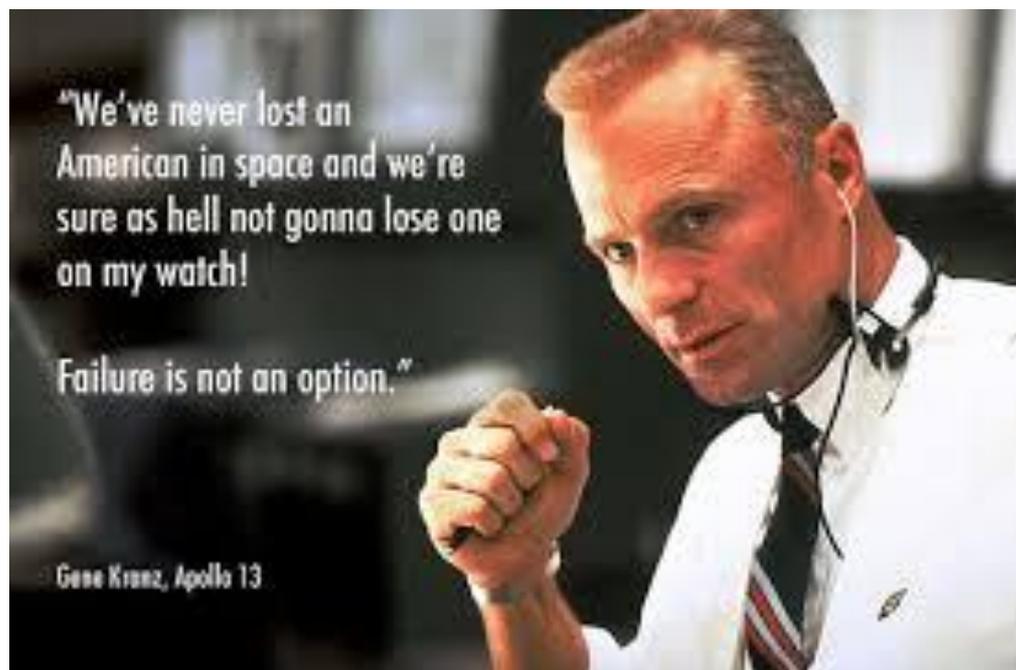
- 分析性質及後果
 - 結構性、重複或單一偶發、趨勢
 - 對品牌的信任
- 預防再發生
 - 產品設計、製造
 - 人員能力、態度
 - 管理制度
- 累積及分享經驗
 - 建立個案
 - 恆常培訓

知錯啦! 下次唔敢啦!



成功關鍵因素

- 決心
 - 保持專注
 - 克服障礙
 - 持續堅持
 - 投放資源





謝謝。

神秘顧客評核
企業培訓
服務質量改進計劃
服務質量管理體系認證

Mystery shopper assessment
Corporate training
Service quality improvement program
Service Quality Management certification

www.hkqaa.org
(852) 2202 9111

誠謝。