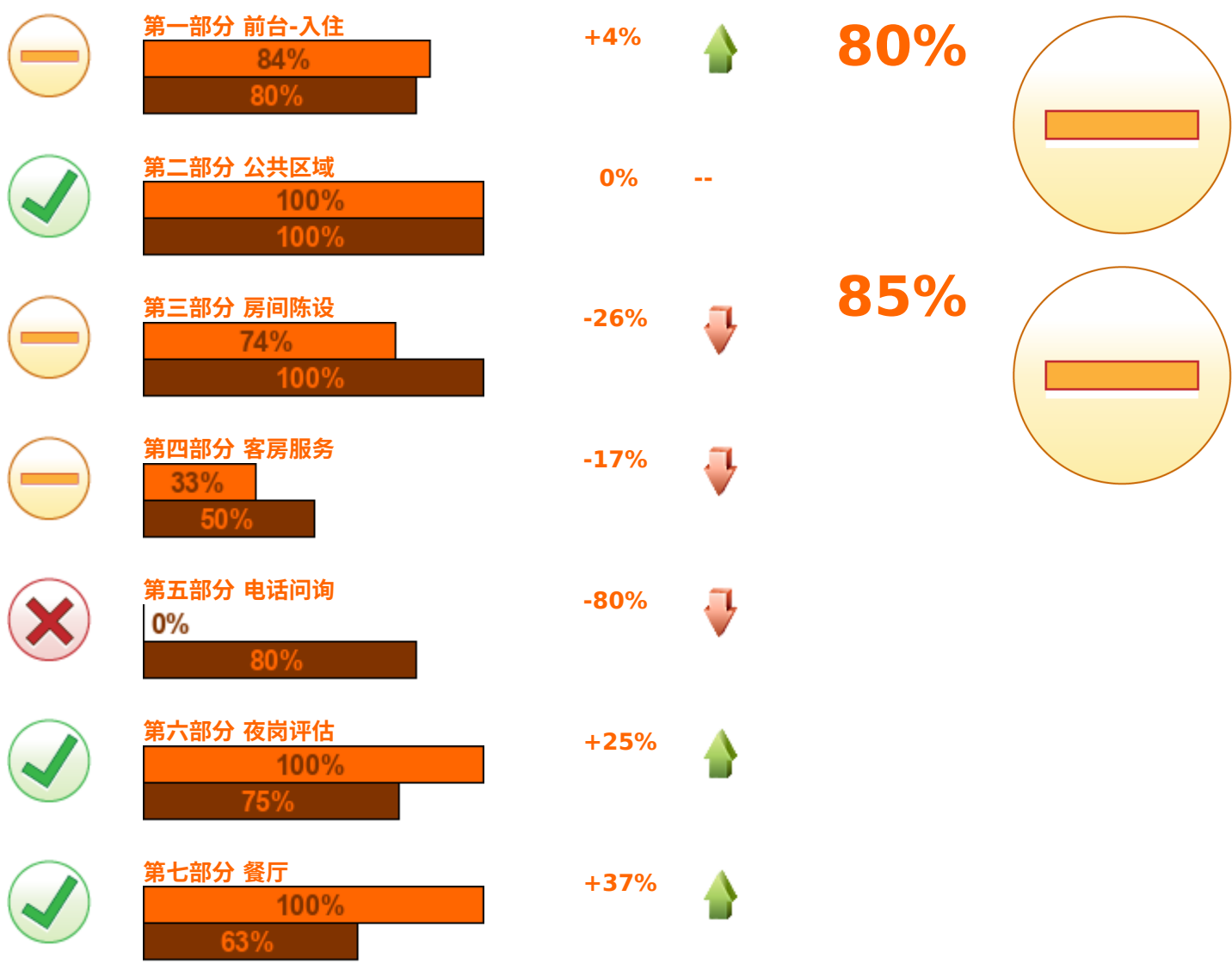


MOTEL 168_Deactivated	Mystery Visit Nov 2010	04-12-2010	Evaluation ID - 2252899
SH055-莫泰168上海天钥桥路店			
徐汇区天钥桥路909号 (D1国际创意园内), 上海, Shanghai			
This Evaluation	YTD	Ranking	Change (from last Evaluation)

80%	82.50%	48/216	-5%	
------------	---------------	---------------	------------	--

Sectional Scores	Change	Total Score	This Evaluation / Last Evaluation
-------------------------	---------------	--------------------	--





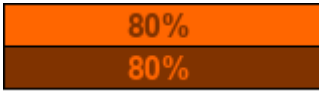
第八部分 场景评估



0% --



第九部分 前台-离店



0% --

6 Month Trending Comparison



width="30%" width="30%" width="30%" width="10%"87' align='left'valign='middle'>
告知您去前台购买
width="30%"

width="10%"87' align='left'valign='middle'>
是

Question

Score

Answer

第一部分 前台-入住

84% (43/51)

电话预订房间

1. 接线员是否在铃响三声之内接听您的电话？

width="30%"='size14'>
是

2. 接线员是否使用了标准的招呼语？（招呼语中必须包含“您好！莫泰XX店”这两个要素） 2/2

是

3. 在结束预订电话前，接线员是否向您复述确认预订的主要信息：姓名、房型、房间数量、房价、入住日期、入住天数、联系电话？ 2/2

是

4. 如在电话过程中需要暂时中断为您的服务，接线员是否跟您打招呼并请您稍等片刻？ 2/2

是

5. 在结束预订电话时，接线员是否礼貌向您道别？（例如：“欢迎入住、期待光临、感谢您的预订……再见”等） 2/2

6. 接线员是否在您放下电话前先行挂断电话？

width="30%"='size14'>
否

办理入住

7. 到达酒店前台时，前台是否主动向宾客打招呼或示意等候的宾客请稍等？（招呼语中必须包含“您好！” 1/2

前台
width="30%"/div>

这个要素)

=====
8. 前台是否询问您有无预订，与您核对预订信息并最终准确找到预订信息？ 2/2
是

=====
9. 前台是否询问您有无会员卡，如没有是否主动向您推销会员卡？ width="10%"d> 否，既没有询问，也没有推销

=====
10. 前台是否在三分钟之内为您办理完入住手续？ 是

=====
11. 前台是否与您确认入住押金金额（唱票）？ width="30%"="size14"> 是

=====
12. 前台为您办理入住手续时是否无差错？ 2/2 是

=====
13. 前台是否主动并有效地为您指明电梯或客房方向？（例如根据具体情况，指明电梯位置、客房所在楼层或客房位于通道哪个方位等信息） 2/2 是

=====
14. 前台仪容仪表是否做到以下要求？ 8/8 穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、破
width="30%"v>
头发干净整齐,如为长发，需佩戴统一头花
女店员淡妆，不佩戴夸张手饰（如无女员工在岗，此题仍需勾选）
佩戴工牌且佩戴位置正确
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

=====
14a. 如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果没有佩戴工号牌请写明未佩戴工号牌）： 工号：088

=====
14b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明（如都符合要求，请填写“没有”） 没有。

=====

15.前台工作人员的工作是否紧张有序？（无聊天、喧哗、嬉戏、抽烟、吃东西、使用手机/电话聊天、打瞌睡等现象） 2/2 width="30%"p;

=====

15a.请对您观察到的不良表现给予相应的解释说明？

=====

16. 在办理入住过程中，前台人员是否能做到： 眼神交流
有使用礼貌用语（如：“请、谢谢”等）

=====

17. 前台是否将您的证件、找零、房卡等物品，礼貌的双手递交到您手上？（而不是随便置于台面上） 2/2 是

=====

18. 前台是否按照要求给您开据标准收据？ 2/2 是
width="30%">

[点击此处查看“标准收据样张1”](#)
[点击此处查看“标准收据样张2”](#)

=====

19. 当您主动询问无等待退房/快速退房服务时，前台是否能做具体介绍？ 0/2
width="10%"width='187'
align='left'valign='middle'>否

=====

20. 当您主动询问早餐事宜时，前台工作人员是否明确告知？ &nwidth="10%"; 是

=====

21. 在办理完入住手续后，前台是否向您表示感谢或祝福？ width="10%"sp; 否

=====

附加评论“前台-入住”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

接线员有在规定的时间内接起电话，并且使用标准问候语。在结束电话预订前，接线员也有对我的预定情况进行复述和确认。

到达前台办理入住的时候，前台有一名员工在，没有别的顾客。前台有跟我言语问好，并且询问我的预订信息，但是整个过程中鲜见微笑。

前台没有跟我提到她们会员的信息，也没有进行推销。当我询问前台关于无等待退房情况时，前台并没有做详细介绍。在办理好入住手续后，前台也没有任何表示感谢或祝福的话语。

第二部分 公共区域 100% (13/13)

1. 酒店外观（大门，招牌，楼房外观，门外过道，停车区域等）是否干净整洁，保持良好状态？ 2/2 是

2. 夜间酒店霓虹灯是否完好（没有出现例如个别英文字母不发亮的情况）？ 1/1 是

3. 酒店大堂的沙发是否干净整洁无破损，保持良好状态？ 是

4. 酒店走廊及电梯是否干净整洁，保持良好状态？ 是

5. 酒店公共卫生间是否干净整洁、无异味、无清洁用具遗漏，并且按照要求配备清香剂和洗手液？ 4/4 干净整洁、无异味、无清洁用具遗漏
配有清香剂
配有洗手液（如有配肥皂，请不要勾选）

[点击此处查看“清香剂”](#)
[点击此处查看“洗手液”](#)

6. 酒店大堂是否按照公司标配要求布置，没有与莫泰168品牌无关的装饰品和促销品等？ 2/2 是
例如：不在节日期间有节日的装饰，菩萨等

不合规的物品图1”

“不合规范的物品图2”

附加评论“公共区域”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

酒店大堂干净整洁，夜间霓虹灯情况也良好。酒店的公共卫生间卫生情况也良好，有配备清香剂和洗手液。酒店大堂布置没有发现与莫泰168品牌物管的装饰品或促销品。

第三部分 房间陈设 74% (25/34)

客房房间

1. 客房空气是否清新，无异味？ 3/3 是

2. 客房墙面、地面和天花板是否干净整洁，无团灰/蜘蛛网、垃圾和明显污渍？ 0/3 否

3. 客房布草（床单、被套、枕套）表面是否干净整洁、无明显污渍、破损、褪色现象？（在您第一次接触床品前，床品表面不应有遗留的毛发，如有遗留的毛发，此题回答“否”） 0/3 否

4. 床是否舒适、平整（无塌陷、无凹凸）？ 是

5. 客用物品（杯具、一次性用品、托盘、遥控器、便签、电视机、电话机、空调等）是否干净整洁，无灰尘污渍？ 3/3

注：若杯子为一次性塑料杯、拖鞋非莫泰酒店专用一次性拖鞋也需扣分

6. 客房家具（办公桌、床头柜、衣柜、穿衣镜等）是否干净整洁，无破损，无灰尘污渍？ 3/3 是

7. 若您携带笔记本，宽带是否能正常使用？ N/A, 没有携带笔记本

客房卫生间

8. 卫生间和淋浴房墙砖、地砖、天花板是否干净，干燥，无灰团/蜘蛛网/毛发、垃圾和明显污渍？ 0/3 否

9. 布草（毛巾、浴巾、地巾）是否无毛边、破损、褪色现象？ width="10%"td> 是

10. 卫生间洁具（马桶、花洒、水龙头等）是否干净，干燥，无灰尘污渍？ 3/3 width="10%"th='187' align='left' valign='middle'> 是

11. 淋浴的水是否够大，水温是否适宜？ 3/3 满意

12. 卫生间一次性物品添加是否齐全（牙刷、牙膏、梳子、肥皂、洗发液、沐浴露）？ 3/3 是

13. 卫生间内照明是否正常？ 1/1 是

附加评论“房间陈设”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

客房空气比较清新，整体布置也干净整洁。但是当我在查找拖鞋的过程中，发现在床底下有未被清理掉的避孕套塑料包装。客房的床单尾部发现有好几个明显的破洞。

在洗手间的洗面台上有好几根未被清理掉的头发，其它都比较符合标准，淋浴的水温，水压都比较正常。

=====
第四部分 客房服务
33% (2/6)

=====
1.如在走廊遇到客房服务员，是否主动向您问好？ 0/2

注意：如果走廊没有遇到客房服务员，该题请考核为您送备品的服务员。请尽可能地先考核走廊的客房服务员。

服务员没有跟我打招呼也没有微笑

=====
1a.若没有向您问好，请详细说明当时情况

为我配送备品的服务人员只是把备品交到我手里就离开了。

=====
2.客房服务员仪容仪表是否做到以下要求？ 2/4

[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)
[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)

穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、破损、缺扣现象
width="30%"
class='lineitem option1 lineitem641'>头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花

=====
2a.如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果没有佩戴工号牌请写明未佩戴工号牌）：

没有佩戴工号牌

=====
2b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明（如都符合要求，请填写“没有”）

没有佩戴工号牌和笑脸牌

=====
第五部分 电话问询
0% (0/10)

1.接线员是否态度友好，语调温和，耐心而不急躁？ 否

2.前台接线员是否能够回答关于酒店方面的相关询问？ 否

3.前台结束通话前，是否询问您有无其它需求？ 否

4.前台结束电话时，是否表示感谢或祝福，并与您道别？ width="10%"sp; 否

5.接线员是否在您放下电话前先行挂断电话？ width="30%"="size14"> 是

附加评论“电话问询”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

接线员一开始接起电话就显得很急躁，当我询问附近交通情况时，接线员只是简单地告诉我没有，也没有给我提供任何其它解决方案。

当我主动询问其它方案时，接线员显得非常不耐烦，只是告诉我附近走路10分钟以内有地铁，没有告诉我如何走。最后我告诉她说，我知道了，她就迫不及待地挂掉了电话，给人感觉非常不礼貌。

第六部分 夜岗评估 100% (6/6)

1.夜岗期间大堂卫生状况是否良好？ 2/2 是

2.大堂照明是否正常（前台背景LOGO灯和门头灯必须开启）？ 2/2

[点击此处查看“前台背景LOGO灯和门头”](#)

3.夜岗期间是否有员工在岗，精神面貌良好且没有在做与工作无关的事情？ 2/2
是

4.如夜岗大堂有员工在岗，夜岗员工是否主动向您打招呼问候？ width="10%"d> N/A，夜岗员工正忙于接待其他客人，没有注意到我

附加评论“夜岗评估”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

我去夜岗的时候，大堂卫生情况良好，照明也正常。因为前台有多名客人在办理入住，又只有一名前台员工在岗，所以前台并没有注意到我。

第七部分 餐厅 100% (14/14)

A. 当您在吃早餐前询问餐厅服务员如何多买一张早餐券，服务员是如何回应的？ 0/0

1. 餐厅服务员是否使用标准敬语问候客人，且态度热情大方，微笑有礼？ 2/2 width="10%"dth='187' align='left'valign='middle'> 是，主动说“您好”并有微笑

2. 餐厅服务员是否做到以下要求： 3/3
[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)
[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)
穿着统一制服，并且制服整洁，无 width="30%"/div>

佩戴工牌且佩戴位置正确
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

=====

3. 餐厅电视机是否设置在新闻频道？	2/2	是
--------------------	-----	---

=====

4. 餐厅是否食品供应数量足够，且热菜保温情况良好？ 注意：中点、鸡蛋、炒菜、面、饭、粥、饮料应保持应有的温度。	2/2	是
---	-----	---

=====

4a. 餐厅食物种类是否齐全？ 注意：品种包含以下几项：水果、西点、中点、鸡蛋、粗粮、炒菜、酱菜、面、饭、粥、饮料。	2/2	是
---	-----	---

=====

5. 餐具和自助餐台是否清洁卫生，餐夹配备齐全，餐桌及时清理？	2/width="10%"	是
---------------------------------	---------------	---

=====

6. 餐厅地面是否干净？	1/1	是
--------------	-----	---

=====

7. 临近营业开市或结束时间时无拒绝客人、催促客人	 width="10%/td>	N/A
---------------------------	----------------------	-----

的现象？

8. 离开餐厅时，如遇到餐厅服务员是否向您礼貌道别？ N/A

附加评论“餐厅”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

当我在询问如何多购买一张早餐券时，餐厅服务人员告诉我直接到餐厅对面的前台处去购买。

餐厅服务人员有穿统一的服装，并且在见到客人的时候有问好。有及时清理用完餐的餐桌。

餐厅食物种类也比较齐全，并且温度适中。

第八部分 场景评估 100% (20/20)

必选场景

送备用品服务

评估员规则-您需要打电话到前台要求多送一床被或一个枕头

1. 前台服务员是否礼貌地接听您的电话，并能根据您的需求答应配送？ 4/4
是

2. 客房服务员是否在五分钟之内将物品送到，规范敲门。如有需要，在得到客人的允许后进入房间，并向客人礼貌问候？ 3/3 是

3.送到的备用品是否满足您的需要？

3/3

是

附加评论“借用物品服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

前台服务员有礼貌地接听我的电话，但是当我第一次要求配送枕头时，前台服务员告诉我说酒店没有多余的枕头。于是我转而要求前台配送一床被子，前台告诉我会去查一下如果有多余的被子尽快给我配送过来。

客房服务员及时配送物品。

可选场景

电话叫醒

1. 前台员工是否礼貌地接受客人的“叫醒”要求？

2. 前台员工是否复述客人叫醒的具体要求？（姓名、房号、日期、时间）

0/0 width="10%"dth='187'
align='left'valign='middle>

3. 前台员工是否准时叫醒客人？（注：第一次电话叫醒请不要接听，考察是否有人工第二次叫醒，如果不是，请选“否”）

0/0

width="30%";

附加评论“叫醒服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

工程维修服务

1.前台员工接受报修态度是否积极，礼貌致歉，复述报修内容？ width="10%"d> 是

2.维修人员是否在10分钟内到达房间，如未及时到达，是否向客人事先说明？ 2/2
是

3.维修人员是否规范敲门，得到允许后进入房间，并向客人礼貌问候？ 2/
2&nbwidth="10%"width='187'
align='left'valign='middle'>是

4.维修人员是否着装规范、整齐，干净，佩戴工号牌？ 是

5.维修完毕后，是否清理维修现场并征询客人是否满意，并礼貌道别？ 2/
2&nbwidth="10%"width='187'
align='left'valign='middle'>是

附加评论“工程维修服务”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

前台员工有礼貌地接受我的报修，并且很快派了维修人员来查看情况。

维修人员有着装规范，并且佩戴工号牌。在较短的时间内，维修人员完成了维修，并且教我如何正常使用。

贵重物品寄存

1.前台员工是否让客人填写《保管箱存取记录卡》，并请客人签字，提醒客人妥善保管钥匙？不的查看客人寄存的物品 0/0

[点击此处查看“保管箱存取记录卡”](#)

2.退房时假装忘记，前台是否提醒您有贵重物品寄存？

3.取物品时要求客人在《保管箱存取记录卡》上签名

4.全部取完物品后，前台服务人员是否将保险箱倒置与客人，确认箱内无遗留物？ 0/0

附加评论“贵重物品寄存”- 请您对上述部分进行详尽解释，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

第九部分 前台-离店 80% (16/20)

1. 到达酒店前台时，前台是否主动向宾客打招呼或示意等候的宾客请稍等？ 0/2
否，都未做到

2. 前台仪容仪表是否做到以下要求？ 8/8

[点击此处查看“头饰佩戴标准”](#)
[点击此处查看“工号牌/笑脸牌佩戴标准”](#)

穿着统一制服，并且制服整洁，无污渍、
width="30%"iv>
头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花
女店员淡妆，不佩戴夸张手饰
佩戴工牌且佩戴位置正确
佩戴笑脸牌且佩戴位置正确

2a.如果可以看清，请记录为您服务的店员工号（如果

工号：030

没有佩戴工号牌请写明未佩戴工号牌)：

=====

2b. 请对不符合要求的选项给予相应的解释说明 (如都符合要求, 请填写“没有”)

没有。

=====

3. 前台是否主动拿账单与您确认消费金额 (唱票) 且消费信息准确无误, 并请您在账单上签字? 2/2

是

=====

4. 前台是否按照您的要求开具发票?

2/2

是

=====

4a. 当您询问是否可以多开发票时, 店员是否同意? 否

=====

5. 前台是否在三分钟之内为您办理完离店手续?

是

=====

6. 前台工作人员的工作是否紧张有序? (无聊天、喧哗、嬉戏、抽烟、吃东西、使用手机/电话聊天、打瞌睡等现象) 2/2

=====

6a. 请对您观察到的不良表现给予相应的解释说明?

=====

7. 在为您办理完离店手续后, 前台是否向您礼貌道别? 否

=====

附加评论“前台-离店”- 请您对上述部分进行详尽解释, 尤其是答案为‘否’或负面的问题:

到达前台的时候, 有一名前台工作人员和另外一名顾客。前台虽然在帮助那名顾客办理离店手续, 但是即使在注意到我的情况下, 也没有任何微笑或打招呼。

前台有在三分钟内帮我办好离店手续, 并且按照我的要求开具发票, 在我询问是否可以多开发票时, 店员表示不可以。

在办理完离店手续后，前台没有表示道别。

主观题部分 - 顾客期望与评估员经历

1. 请在1-6中选出您在此次走访的满意度？(1为最不满意，6为最满意) 4

2. 根据您今天所得到的服务，站在普通顾客的角度，您会不会再次光临本店铺？ 0/0

3. 站在普通顾客的角度，在本次住店经历中，您最喜欢本店的哪一方面？ 0/0
餐饮

3a. 如果是“其他”，请说明：

4. 站在普通顾客的角度，在本次住店经历中，您最不喜欢本店的哪一方面？ 0/0
其他

4a. 如果是“其他”，请说明：没有