

## CSC\_Deactivated: Mystery Diner # CQ041 Evaluation 走访

14-02-11

### 重庆万州白岩店

万州白岩路198号  
重庆 Chongqing CN

Location 店铺地址: CQ041

Branch 分公司: 重庆公司

City 城市: 重庆

### 74%:Overall Score (74/100)

100%: 整体设施 (12/12)  
75%: 点/就餐区环境 (12/16)  
100%: 洗手区域 (4/4)  
40%: 仪容仪表 (4/10)  
38%: 点餐服务 (10/26)  
100%: 产品质量 (32/32)  
0%: 顾客满意度 (主观题调查) (0/0)

Location 店铺地址 Avg Y2011 (2 shops): 77%  
Survey Avg Y2011 (265 shops): 86.07%

Scoring Rules:

\* N/A answers are omitted from scoring (total possible points will vary from shop to shop)

### Question

### Score

### Answer

走访日期

14/2/2011

进店时间:

12:16

**店铺内设有当时值班经理牌, 请记录下值班经理的名字 (如果值班经理牌空白, 请做标注。)**

值班经理名字:

黄华蓉

## 第一部分 整体设施

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| 1. 餐厅外指示牌/招牌及灯饰/灯箱清洁无污垢, 餐厅门口灯光亮度适合是否合适?                                     | 2/2 | 是 |
| 2. 门前人行道一米范围内没有明显油渍, 垃圾(包括纸屑, 口香糖残渣等), 积水或其他任何不清洁的地方? 如有水痕, 有注意滑到的提示。        | 2/2 | 是 |
| 3. 餐厅内一切被使用到的硬件是否维护良好, 无明显损坏或老化 (包括大门把手, 玻璃, 餐盘, 灯箱等)                        | 2/2 | 是 |
| 4. 门店内是否张贴海报, 且海报无翘角, 方向一致、整洁美观?   | 2/2 | 是 |
| 5. 地面干净, 无超过三处的垃圾和油污? 如果地面有水痕, 有注意滑倒的标志。                                     | 2/2 | 是 |
| 6. 门店灯光在非高峰时段是否符合适宜, 不刺眼也不昏暗? 电灯全数开启, 无闪烁或损坏。 (高峰时段 11:30-13:30 17:30-19:30) | 2/2 | 是 |

评论 (请对以上环节进行详细评论, 尤其是答否的选项).

整体设施比较好, 周围环境让人觉得舒适。

## 第二部分 点/就餐区环境

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 1. 点餐台干净无油污或食物残渣, 点餐器干净整洁, 菜单清晰易辨识。                             | 2/2 | 是 |
| 2. 盛餐的托盘及垫纸是否清洁无损坏? (提示: 新的黑色托盘一般不配备垫纸。如果您使用的是黑色托盘未配备垫纸, 请选择是。) | 2/2 | 是 |
| 3. 就餐区域玻璃或屏风, 墙壁, 桌椅是否清洁无指纹油污或者食物残渣?                            | 2/2 | 是 |
| 4. 顾客用餐完毕餐桌是否在2分钟内得到清理?   | 2/2 | 是 |
| 5. 就餐区是否无异味?  | 2/2 | 是 |
| 6. 就餐区无蚊蝇等飞虫?   | 2/2 | 是 |
| 7. 如有背景音乐, 音乐音量是否合适?  | 0/2 | 否 |
| 8. 空调/室内温度是否合适?   | 0/2 | 否 |

评论 (请对以上环节进行详细评论, 尤其是答否的选项).

餐厅里的背景音乐比较小, 听不太清, 而且餐厅内很热, 温度偏高, 但餐桌都收拾得很干净。

## 第三部分 洗手区域

- |                              |     |   |
|------------------------------|-----|---|
| 1. 洗手间/洗手台清洁无垃圾, 积水面积未超过50%。 | 2/2 | 是 |
| 2. 洗手间/洗手台无异味。               | 2/2 | 是 |

评论 (请对以上环节进行详细评论, 尤其是答否的选项).

洗手区域清洁无垃圾, 没有积水和异味。

## 第四部分 仪容仪表

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| 1. 您在进门以后, 店内是否有店员表示了欢迎? (注意: 乡村基一般不在门口设置迎宾人员。)    | 0/2 | 否 |
| 2. 离店时, 是否有店员道别?                                   | 0/2 | 否 |
| 3. 任何有接触或交谈的店员是否向您问好?                              | 0/2 | 否 |
| 4. 店员是否佩戴工牌、制服整齐干净?                                | 2/2 | 是 |
| 5. 店员个人形象、精神面貌是否处于良好积极的状态?包括指甲清洁, 头发整齐, 无与工作无关的行为。 | 2/2 | 是 |

评论 (请对以上环节进行详细评论, 尤其是答否的选项).

进出店都没有人招呼, 店员都不使用礼貌用语, 但是精神面貌还是不错的。

## 第五部分 点餐服务

**评估员规则：您至少需要点一个可选菜单中的主食和一杯饮料。**

[点击此处查看可选餐品菜单](#)

点餐员名字或者高峰时段配餐员名字 <高峰时段  
11:30-13:30, 17:30-19:30>

赵晓蓉

1. 点餐时，为您服务的柜台店员态度是否友好？ 1/5 眼神接触

**点餐情景：请表现出对点餐内容拿不定主意或者对新产品有兴趣，观察店员是否能主动介绍产品特点，以打消您的顾虑。**

2. 当您产品的选择表现出犹豫或者对新产品有兴趣时，店员有对于产品特点的描述吗？（如告知您番茄丸子米线有无辣味等） 0/3 否

3. 是否有清楚报出产品价格与产品内容？ 0/3 否

4. 柜台店员有向您重复点餐内容与金额吗？ 3/3 是

5. 是否在第一次提供正确的找零？ 3/3 是

6. 从点餐结束到取到餐品花费的时间是： 0/3 以上皆不符合

7. 点餐/备餐结束后离开时，柜台店员是否友好欢送？ 0/3 否

**特别提示：除了面条米线类提供筷子以外，乡村基在套餐饭类只提供勺子，如有需要，请向前台索要筷子。因此如果套餐饭类提供了勺子未提供筷子，算作餐具完整。**

8. 是否拿到正确的配餐内容与餐具？ 3/3 是

评论 (请对以上环节进行详细评论，尤其是答否的选项)。

点餐员话不多，虽然有询问我需要点什么，但是却没有介绍产品，点餐后也只是直接告诉我点了什么东西，一共多少钱。而且套餐等了4分钟才出来，备好餐后店员也没有告知餐备好了，更没有欢送。

## 第六部分 产品质量

1. 产品的外观符合以下条件吗？ 8/8 颜色搭配美观  
菜色新鲜可人  
餐盘四周无食物汁污染

2. 产品是否可口？ 8/8 是

2a. 如果不可口，不可口的原因是？ 0/0 偏甜

3. 产品温度如何？ 8/8 适中

**特别提示：米饭、米线、河粉、面、浓汤、小菜可免费添加。如果是这六样其中一种的分量较少导致您觉得分量不够，请在以下题目中选择适中。**

4. 您对乡村基产品的份量满意度如何？ 8/8 适中

评论 (请对以上环节进行详细评论，尤其是答否的选项)。

宫保鸡丁偏甜，份量也比较少，感觉配的小菜的质量不好。

## 顾客满意度（主观题调查）

您对本次走访总体满意度如何？	0/0	一般，没有特别感觉
您对乡村基的价格满意度如何？	0/0	偏贵
最满意乡村基什么部分？	0/0	就餐环境
最不满意乡村基什么部分？	0/0	产品品质与口味
本次消费金额		15.5 元
请填写所购买的餐品的内容。		宫保鸡丁餐套，豆浆
请针对乡村基或者本次走访，写下您的建议或者意见。		

在本次走访中，餐厅环境还可以，可是店员在服务态度上还较差，没有给人以亲切的感觉，服务的效率上也比较低，宫保鸡丁餐实在不符合本地人的口味。