

MOTEL 168_Deactivated	Mystery Visit Nov 2010	12-11-2010	Evaluation ID - 2224401
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)

85%	82.50%	48/216	--
------------	---------------	---------------	-----------

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

	第一部分 前台-入住 	+80% 	<h1>85%</h1> <h2>No previous shop</h2>	
	第二部分 公共区域 	+100% 		
	第三部分 房间陈设 	+100% 		
	第四部分 客房服务 	+50% 		
	第五部分 电话问询 	+80% 		
	第六部分 夜岗评估 	+75% 		
	第七部分 餐厅 	+63% 		
	第八部分 场景评估 	+100% 		



100%



第九部分 前台-离店



80%

+80%



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'>
否

Question

Score

Answer

第一部分 前台-入住

80% (39/49)

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？ 0/2
否

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？ 0/0
N/A-无此情况发生

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> 是

=====
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？ 7/8 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）： 没有佩戴工号牌

=====
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”） 没有佩戴工号牌

=====

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： 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） 0/2 否

=====

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？ 2/2 &nbwidth="10%"width='187' align='left'valign='middle'>是

=====

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：

在结束预订电话前，接线员没有复述确认预订的主要信息。

为我办理的员工是女性，但未佩戴工号牌，整个过程举止得体，能主动推销会员卡，关于早餐和快速退房的也能明确

告知，但是缺乏笑容，也没有礼貌地将证件双手交给我。

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

不合规范的物品图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：

公共区域很干净，沙发没有破损，其他设备完好。厕所比较整洁，外面有洗手液，烘干机也正常工作。

=====
第三部分 房间陈设
100% (36/36)
=====

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？ 3/3 是

=====
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”） 3/3 是

=====
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？ 是

=====
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？ 3/3 是

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：

房间和卫生间整洁干净，地面没有纸屑等脏污，东西摆放合理整齐，卫生间镜面，水池，淋浴房都干净。

=====
第四部分 客房服务
50% (3/6)

1.如在走廊遇到客房服务员，是否主动向您问好？
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。

1/2

服务员只说了“您好”无微笑

1a.若没有向您问好，请详细说明当时情况

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%"v
class='lineitem option1 lineitem641'>头发干净整齐，如为长发，需佩戴统一头花
以上均未做到

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）：

工号牌末尾数字为1

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”）

笑脸把工号牌前边数字挡住了

第五部分 电话问询

80% (8/10)

1.接线员是否态度友好，语调温和，耐心而不急躁？ 是

2.前台接线员是否能够回答关于酒店方面的相关询问？ 是

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; 是

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

=====
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：

接线员接电话后对于我的问题一开始不是很清楚，让我稍等一下去问同事，但是还不是很清楚，后来和我确认了田子坊大概在打浦桥附近后便能明确告诉我，接线员的态度，答案都比较满意，但是没有询问我有无其他需求。

=====
第六部分 夜岗评估
75% (6/8)

=====
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> 否

=====
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：

酒店一楼有半夜登记桌，但是没有夜岗人员。

前台部分，一名女性员工在值班，仪态举止得体，由于此酒店前台在二楼，房间在其他楼层，客人出入酒店不需要经过前台，所以我假装在自动售货机前买东西，她有看到我，但是前台和自动售货机的距离很远，所以没有打招呼。

第七部分 餐厅

63% (10/16)

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？ 0/2 width="10%"dth='187' align='left'valign='middle'>否，都未做到

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

=====

3. 餐厅电视机是否设置在新闻频道？ 0/2 否

=====

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

=====

4a. 餐厅食物种类是否齐全？ 2/2 是
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。

=====

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、催促客人的现象？ &nbswidth="10%/td> N/A

=====

8. 离开餐厅时，如遇到餐厅服务员是否向您礼貌道别？ 否

=====

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：

我去的时候，餐厅人不多，食物饮料等都齐备，食物温度正常，餐具摆放都合理，但是餐巾纸没有摆放在餐具旁，凌乱的放在了对面账台的大理石桌面上。

当时餐厅有两名服务员，其中一名餐厅服务员看到我但没有和我打招呼，也没有微笑，我把餐券给了她然后进去用餐。

离开餐厅的时候，问她朋友买早餐的事宜，她回答说去前台办理。餐厅的电视机频道设置成了东方购物频道，服务员在换台，两人在一起坐在电视下的桌子看换台看电视，我走的时候换到了电视剧频道，两人都没有向我道别。

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：

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？ 0/0

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？ 0/0

4.维修人员是否着装规范、整齐，干净，佩戴工号牌？

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？ 0/0

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：

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？ 1/2
前台只说了“您好”无微笑

2. 前台仪容仪表是否做到以下要求？ 7/8
[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、
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

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）： 工号：068

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”） 没有佩戴笑脸牌

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：

为我办理退房的前台是068号，但是她没有戴笑脸牌，也没有微笑，办理过程速度较快，在我问及她多开发票的时候，她有拒绝；再次问及快速退房的时候，回答是会员的专项服务，然后会主动给我推销会员卡。

后来我要求她把账单和发票放在一个信封里，最终办理的时候，她只是把账单和发票给了我，在我再次要求下，她才给我信封。前台没有向我表示道别。

早晨买早餐券的时候，也是该位前台给我办理的，我比较疑惑，因为在昨天前台办理入住时我要求过买早餐，但是我得到的答案是第二天早晨可以买，于是我便向她提出疑问，为什么不可以昨天一起买，反正都是一样的，还要再跑到前台一次，她回答说“要是你不吃了怎么办？”前台态度不好，作为顾客如果入住时要求买早餐，第二天是肯定要去的，但她的回答不能令人满意，完全可以说“对不起，这个店里的规定，很抱歉”。

主观题部分 - 顾客期望与评估员经历

1. 请在1-6中选出您对此次走访的满意度？(1为最不满意，6为最满意) width="10%"d> 3

=====

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

=====

3a. 如果是“其他”，请说明： 都很一般

=====

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 店员服务质量

=====

4a. 如果是“其他”，请说明：

=====