

# 莫泰连锁酒店

## 神秘走访评估项目

### 评估员指南

项目名称	莫泰连锁酒店
项目类型	神秘走访
联系人	Mandy Zhang 项目经理 Email: <a href="mailto:mzhang@bareinternational.com">mzhang@bareinternational.com</a> Skype: bare-ap-mzhang
项目官方网站:	<a href="http://www.motel168.com/">http://www.motel168.com/</a> 我们建议您在准备过程中，登录莫泰官方网站，获取更多的信息。

欢迎加入莫泰连锁酒店神秘评估员团队！  
请仔细阅读并且熟悉评估员指南中的所有部分。**充分的准备**是让您成功完成评估工作的关键！  
如果您有任何疑问，请及时与联系我们的项目经理联系。

**您是一名普通的顾客，但您怀着某种使命！**

## 1.1.项目重点/关键

语言	问卷必须以中文回答。
入住时间	入住一晚， <b>当日12:00至次日12:00</b> 期间内均可 <b>**预定保留时间到入住当日18:00，请于18:00之前到店办理入住手续</b>
走访日期	<b>您只能在项目经理安排的日期内对指定地点进行走访。</b>
计划走访日期	请于 <b>24小时之内</b> 在问卷中填写您的计划走访日期。
报告提交	您必须在走访后的 <b>24小时内</b> 提交您的走访报告。
走访证明	<p>1) 您需要提供相应的<b>走访图片证明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 入住发票（<b>发票将作为您报销的唯一凭证，请妥善保管</b>）</li> <li>● 此次住店的账单明细</li> <li>● 夜晚MOTEL外部的霓虹灯（要求MOTEL168/268字样清晰）</li> </ul> <p>2) 您需要提供相应的<b>走访音频证明</b>。包括如下三段音频：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 电话预订音频</li> <li>● 办理入住音频</li> <li>● 办理离店音频</li> </ul> <p><b>要求：</b>            图片证明可以清晰看到店铺名称、住店日期、消费金额等信息            音频证明可以清晰听到您与酒店工作人员双方的对话内容；            音频文件必须以<b>.mp3或.wav或.amr</b>格式上传，每段音频控制在10M以下。            请注意：有部分品牌的手机录音格式为QCP，因为电脑上无法正常播放，我们不接受此格式的录音。  <b>注意：</b> 请避免在录音时暴露评估员身份。以上图片及音频证明，如有任何一项缺失或不符合要求，您的报告将无法被接受。</p>
需要记录工号或姓名的对象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 前台办理入住时，为您服务的店员。</li> <li>2. 走廊中遇见的客房服务员。</li> <li>3. 前台办理离店时，为您服务的店员。</li> </ol>
夜岗评估	您需要在 <b>24:00至次日6:00</b> 期间经过 <b>前台</b> 对大堂卫生状况和员工工作情况进行一次评估。请确保您的巡岗在服务员看来并不是刻意行为， <b>您需要记录夜岗员工的体貌特征。</b>
早餐服务	您需要在规定时间内评估门店早餐情况。早餐费用（10RMB-15RMB）与房费一同结算，如房间无早餐赠送，请主动 <b>在前台入住时</b> 购买一人份早餐。开据发票并以此作为报销凭证。 <b>注意：</b> 请您在餐厅时，向 <b>餐厅服务员</b> 询问：“如果要多买一份早餐，应如何购买。”请留意 <b>餐厅服务员</b> 的回答。（询问即可，无需再次购买）
入住房型	此次走访可入住房型： <b>入住费（含早餐）350元以下的任何房型</b>

<b>场景评估</b>	此次走访您需要对 <b>特定场景（必选场景+一项可选场景）</b> 进行评估。 <b>必选场景：</b> 配送物品服务（如毛巾，枕头，拖鞋，纸巾等） <b>可选场景：</b> 叫醒服务/贵重物品寄存/工程维修服务
<b>注意事项</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>发票抬头</b>只能以<b>个人名义</b>或者<b>空白形式(无抬头)</b>开据。其他任何形式的抬头BARE将无法为您报销。</li> <li>2) <b>结账方式</b>必须为<b>现金或带银联标识的借记卡及信用卡</b>。</li> <li>3) <b>无需进行担保预定，直接致电门店订房，并于18:00之前入住即可</b></li> <li>4) <b>我们仅报销您此次入住费（含早餐）350元以下，对于您住店过程中产生的其他一切费用，一律不给予报销。</b>在前台办理离店时，<b>请务必向服务员索要您此次入住的账单明细</b>，否则您的走访将不能被接受，BARE将不能支付您的走访酬劳也无法报销您的房费。</li> <li>5) 请仔细查看问卷中红色字体标注的<b>“评估员规则”</b>以及问卷中的相关<b>图片和文件链接</b>。这些信息将对您的走访提供明确的指导和帮助。</li> <li>6) 请仔细阅读本评估员指南的<b>1.4. 走访各部分评估重点概要</b>，否则您可能无法通过我们的小测试。</li> </ol>

## 1.2. 项目目的

我们想通过神秘购物项目评估莫泰连锁酒店以下几大方面：

- ✓ 门店的环境设施
- ✓ 店员的服务质量

通过您提交的评估报告，我们将采集到所需的重要信息，帮助我们更好地了解如何提高莫泰连锁酒店的顾客服务水平。您的描述对我们来说非常重要，请提供尽可能详细的报告。

## 1.3. 准备工作和注意事项

- **在访问前，您必须认真阅读神秘评估员指南(本材料)**。在问卷中您可以看到评估员规则。您必须遵照这些规则来进行评估。
- **在浏览器中复制链接查看“如何写出一份出色的神秘评估员调查报告”指南：**  
<http://www.baiservices.com.cn/client/BB/BBguide.htm>
- **如果您在神秘走访中身份被识破，或您恰巧认识其中一位店员，请停止此次走访，并通知项目经理。**
- 如果您无法在计划日期进行走访，请至少**提早三天**通知项目经理。
- 走访之前，请您再次在我们的系统中**核对门店的地址**。如果您走访的不是我们安排给您的地点，**我们将不能支付您的走访酬劳也无法报销您的房费。**
- 您可以将问卷、神秘评估员指南或其他相关材料带入莫泰连锁酒店，但请妥善保管，请勿在公共场所翻阅填写，请勿将问卷放在客房的显眼处。请避免酒店内部员工发现您的评估员身份，一经发现，我们将不能支付您的走访酬劳也无法报销您的房费。

**注：在您的住店过程中，您需要对问卷涉及的所有部门进行评估。请主动接触酒店的各部门服务人员，以确保您的评估全面、详实。**

- 为了全方位了解酒店的情况，您必须尽可能地与服务人员进行主动接触。同时，您要表现自然如同一名普通的住店客人。您要仔细聆听服务人员在为您解答疑惑时所说的话。

## 1.4. 走访各部分评估重点概要

<a href="#">电话预定房间</a>	<a href="#">电话问询</a>
<a href="#">前台-入住</a>	<a href="#">夜岗评估</a>
<a href="#">公共区域</a>	<a href="#">场景评估</a>
<a href="#">客房房间、卫生间</a>	<a href="#">前台离店</a>
<a href="#">客房服务</a>	

### ➤ 电话预定房间

请至少提前一天拨打各门店电话进行预定,您**不可以**拨打莫泰 4008 电话或网上订房。  
请保存好您的录音,并上传到报告中。

**注意:** Motel 一般最晚为您保留到当日 18:00 时,请于此时间前到店并办理入住手续。

### ➤ 前台-入住

评估前台员工的服务质量与工作状态。

- 留意前台员工的仪容仪表(如是否穿着制服、个人卫生是否良好、是否佩戴工牌/笑脸牌等);您**需要记录为您服务店员的工号或姓名**。(无工号牌需要在报告中注明)



(建议您随身携带笔,或者直接用手机保存所看到的店员工号。)

- 当您询问早餐事宜时,能否清楚告知,如若您的房间不包含早餐,请主动购买一份早餐。
- 观察店员是否主动介绍无等待退房/快速退房服务的内容,如果在前台办理过程中,没有主动提起,请您主动询问,考察店员是否能清楚回答。



目前莫泰酒店前台都会有相关无等待退房介绍,您可以自然地询问这是何种服务,怎么办理等。**注意:您不能办理无等待退房服务。**

请保存好您的录音,并上传到报告中。

### ➤ 公共区域

仔细观察酒店外观、大堂、走廊、电梯、公共卫生间等公共区域。

- 在 18:00-次日 01:00 期间,留意酒店外部霓虹灯是否开完好,没有**出现例如个别英文字母不发亮的情况**,**无论有无问题都需拍摄照片**。
- 如公共卫生间指示牌不明显,您必须主动问询,并对公共卫生间进行评估,请特别留意洗手池上的用品布置。
- 请留意公共休息区的设施,尤其是**沙发**是否有破损。

### ➤ 客房房间、卫生间

门窗、桌椅、地面、台面等是否干净整洁；物品摆放是否整齐有序；相应备品是否配备齐全；床是否平整舒适，无凹凸及坍塌现象；淋浴水温是否适宜等。

**如有任何不足的地方，请用拍摄照片作为记录。**

### ➤ 客房服务

入住期间您需要在走廊中逗留一段时间，**主动接触客房服务员**，借此评估客房服务员的服务意识及工作状态。请留意客房服务员的仪容仪表（如是否穿着制服、个人卫生是否良好、是否佩戴工牌/笑脸牌等）。如果实在没有机会遇到走廊的客房服务员，您可考察为您送备品的客房服务员。

**您需要记录为您服务店员的工号或姓名。（无工号牌需要在报告中注明）**


### ➤ 电话问询

入住期间需主动致电前台（如问询酒店方面相关问题，如酒店周边的交通、景点等信息），借此评估接线员接听您的电话是否及时、礼貌；是否很好的解答了您的问询或满足您的需求。

### ➤ 夜岗评估

您需要在**24:00 至次日 6:00 期间**经过前台评估大堂卫生状况、是否有人在岗以及夜岗员工的精神面貌。**您需要主动出现在夜岗员工的视线范围之内，如果您经过时无人向您问好，那么您此次不可以主动与员工展开对话。**如有其他需求，可在再次经过前台时进行问询。

为了避免您的夜岗巡岗看起来唐突，我们为您设计了以下两种可行方案，仅供参考。


 场景模拟 1：您经过前台，去附近的便利店买些吃的。

场景模拟 2：在次日清晨（6:00 之前）从前台经过并出门锻炼。

### ➤ 餐厅

您需要在规定时间到餐厅用餐。

1. 请您在餐厅时，向**餐厅服务员**询问：“如果要多买一份早餐，应如何购买。”请留意**餐厅服务员**的回答。（询问即可，无需再次购买）

 此题主要考察莫泰内部有无不规范的收款行为，请尽可能地表现自然，比如提到：“我有朋友之后会来，我想帮他问下”之类的话语。

2. 请留意**餐厅电视机**是否有设置为**新闻频道**；餐具和自助餐台的卫生状况；**菜品种类**；若您在早餐刚开始或即将结束的时候到餐厅就餐，是否有餐厅服务员拒绝或催促客人现象等。

## ➤ 场景评估

1. 您需要完成必选场景（送备用物品服务）和一项可选场景（叫醒服务/贵重物品寄存/工程维修服务）的评估。

### **必选场景 - 送备用物品服务**

**场景模拟：**请您致电前台要求配送日常用品（如毛巾/枕头/纸巾/被子等）。

**场景要求：**请留意接线员以及用品配送员的态度。

### **可选场景 1 - 叫醒服务**

**场景模拟：**您第二天由于个人原因需要早起，请致电前台要求叫醒服务。

**场景要求：**对于特定时间的叫醒服务，您需要制造第一次叫醒失败的情况（即第一次不接听电话），来评估前台员工是否进行二次叫醒。

### **可选场景 2 - 贵重物品寄存服务**

**场景模拟：**您需要在前台寄存一件物品（请申明是贵重物品），

**场景要求：**在退房时假装忘记，考察前台是否提醒客人。

### **可选场景 3 - 工程维修服务**

**场景模拟：**当您入住时，发现房间内设施设备有损坏，如马桶堵塞，灯泡损坏等情况，致电前台寻求帮助。


**场景要求：**由于您需要考察维修人员的服务态度，但请不要刻意破坏房间内设施设备。

注：以上场景模拟仅供参考，场景评估部分需要您提出合理的需求，且确保在不暴露评估员身份的前提下进行。

## ➤ 前台离店

评估前台员工的服务质量与工作状态。

1. 请保存好您的录音，并上传到报告中。
2. 您需要记录为您服务店员的工号或姓名。（无工号牌需要在报告中注明）
3. 请主动询问是否可以多开发票金额。如果店员同意多开金额，您需要拒绝。

 此题主要考察前台员工有无不规范的开票行为，请尽可能地表现自然，例如，您可以说：“这次不需要了，我大概知道下你们能多开的金额的数量，我下次住再开吧。”之类的话语。



### 1.5. 提交问卷

- 请于完成走访后的 **24 小时内**提交报告。（只有当您按要求完成了所有的问题，您的报告才会被系统接受）
- 请在综述题答题框（comment box）内填写尽可能详细的相关信息。所有的负面或“其他”选项都要做出相应解释。**我们不接受一份缺失大量信息，不符合逻辑的报告。**
- 在您提交您的报告后，我们的质量审核小组会对您的报告进行编辑。如果质量审核小组发邮件向您询问更多走访信息，您必须在收到邮件后的 **24 小时内**给与回复。
- **完成走访问卷后，请将您的相关走访资料（住店发票，住店明细、音频等）保存至少 2 个月。**

### 1.6. 您没有得到走访报酬和房费报销的原因

- 您没有按时提交您的报告，并且事先没有联系项目经理。
- 您没有按照我们要求的时间限制对相关评估点进行评估，没有按照我们的要求（神秘评估员手册和问卷要求）进行走访。
- 在您提交报告后，我们需要更多的走访信息，但是却无法联络上您。
- 您的报告缺失大量走访信息，并且不符合逻辑。
- 您无法出示您的走访证明。
- 您去的地点不是我们指派给您的。