

评分说明：

不适用	差	不好	需要改进	一般	好	很好	完美
n/a		1-2	3-4	5	6-7	8-9	10

神秘顾客造访细节		
A1	进入餐厅时间	13:32
A2	离开餐厅时间	14:19
A3	消费金额	198
A4	餐厅当时的营业繁忙程度如何（%）？	70%
A5	与你随行一起造访的还有几个？	1
A6	你是第几次造访该餐厅/分店？	1
A7	你的座位在餐厅的哪里？	门口靠窗
A8	在你就餐过程中是否看见过经理？	No
A9	在你就餐过程中可以看到几位工作人员？	12位

环境		
B1	接线人员是否使用礼貌用语如“欢迎来电！”	Yes
B2	接线人员是否询问预约客人的详细信息？例：姓名、人数、到达时间等	Yes
B3	请对接线人员的服务态度评分	1
B4	排队过程中是否有工作人员维持次序及安排排号等过程？	Yes
B5	排队过程中你对提供的服务感觉如何？例：递上杂志、送上饮品等	9
B6	请你对整个维持排队秩序的过程进行评分	9
B7	请对餐厅接待服务的满意度评分；例如：微笑怡人；主动询问人数等	9
B8	你是否在服务人员的专业服务和微笑指示下就坐？	Yes
B9	就坐/接过菜单后，服务人员是否及时为您呈上水？	Yes
B10	在你挑选菜肴时，点餐人员是否给你提供足够的时间挑选菜肴？	Yes
B11	点餐过程中，点餐人员是否与你进行适当的眼神交流？	Yes
B12	在为你点餐时，服务人员是否尝试为您推荐其它附加或免费项目？	Yes
B13	你对点餐人员的菜单介绍情况感觉如何	9
B14	点餐人员是否向你推荐新品菜色及特价优惠菜品？例：牛仔骨；水晶虾仁；西冷牛排等	Yes
B15	你对服务人员沟通表达能力感觉如何？	9
B16	请对服务人员的企业文化、最新产品认知度打分	9
B17	在你点餐完毕后，上第一道菜用时多少？	5分钟
B18	直到上齐所有菜肴总共花费多少时间？	35分钟
B19	上菜次序是否合理？	Yes
B20	你是否满意上菜的整体速度	1
B21	饮品，餐点上齐后服务员是否有再次向你确认？	Yes
B22	当你提出买单后，服务员是否向你询问需要打包服务？	No
B23	结账时是否向你询问优惠券/会员卡等信息？	No
B24	结账时是否再次向您核对账单？	No
B25	我们感觉最为不满意的是什么？ 点餐过程中，服务员一直朝我们微笑，同时介绍了新的活动和新的菜品。逻辑非常清楚，说话有条理，给我们感觉非常好。每道菜上菜的时候均会微笑着向我们表示“请慢用”、“用餐愉快”。唯一不满的是没有向我们核对账单，也没有问我们有没有优惠卡，直接就把单子打出来了。	
B26	你是否满意服务人员的服装整洁度？	9

B27	服务人员是否有携带名牌卡？	Yes
B28	你对服务员的整体形象感觉如何？	9

服务		
C1	户外标志的位置是否恰当、醒目？	Yes
C2	请对外观地面、周边环境的整洁程度评分？	1
C3	户外是否摆放预览餐单？	Yes
C4	你对餐厅的音乐氛围感觉如何？	6
C5	请对餐厅桌椅的干净整洁度及排列舒适度进行评分？	1
C6	餐厅内是否明显标识禁烟标志？	Yes
C7	餐桌上是否摆放餐厅当季的新品菜肴及优惠宣传资料？	Yes
C8	各类餐具是否干净整齐，且完好无损？	
C9	菜单是否干净、完好无损？	No
C10	请给菜单的设计主题内容进行打分？	8
C11	在餐桌周围，是否提供充足的调味料品？	Yes
C12	洗手间是否标志醒目且易找？	Yes
C13	请对洗手间的干净程度、空气清新度进行评分？	6
C14	洗手间设备是否正常运作？	No
C15	洗手间用品是否充足供应？例：洗手液、卫生纸等	No

产品		
D1	请对饮料、甜品装饰摆盘进行评分？	5
D2	是否完好无损，装饰恰当？	No
D3	请对餐厅的饮品口感进行评分？	7
D4	请给食物的菜色、摆盘进行评分？	7
D5	温度是否恰当舒适？	No
D6	请对食材的新鲜程度进行评分？	7
D7	食物份量是否恰当？	1
D8	请对餐厅的菜肴口味感觉如何？	7

综合		
E1	就这次就餐经历，你会再次光临这家餐厅吗？	
	应该还会得，服务和产品都令我们比较满意。当然，我们不会再使用洗手间了，太恐怖了	