



顧客の利益創出に向け

ベネフィット・CS覆面調査のご案内

ベネフィット・CS覆面調査とは、プロの専門員が店舗(支店)を覆面で訪問し、店全体の接客姿勢から担当者の会話スキルと販売力を顧客視点で覆面調査します。接客の基本とマナーはもとより、来店背景やニーズの確認をしながら、お客様一人ひとりの潜在的なニーズを引き出すことで、お客様に利益をもたらす商品提案ができていないかを診断します。強み弱みを明確にしたプロによるアドバイスを行い、本質的な改善策を提言します。感染症対策の徹底度もアドバイスします。

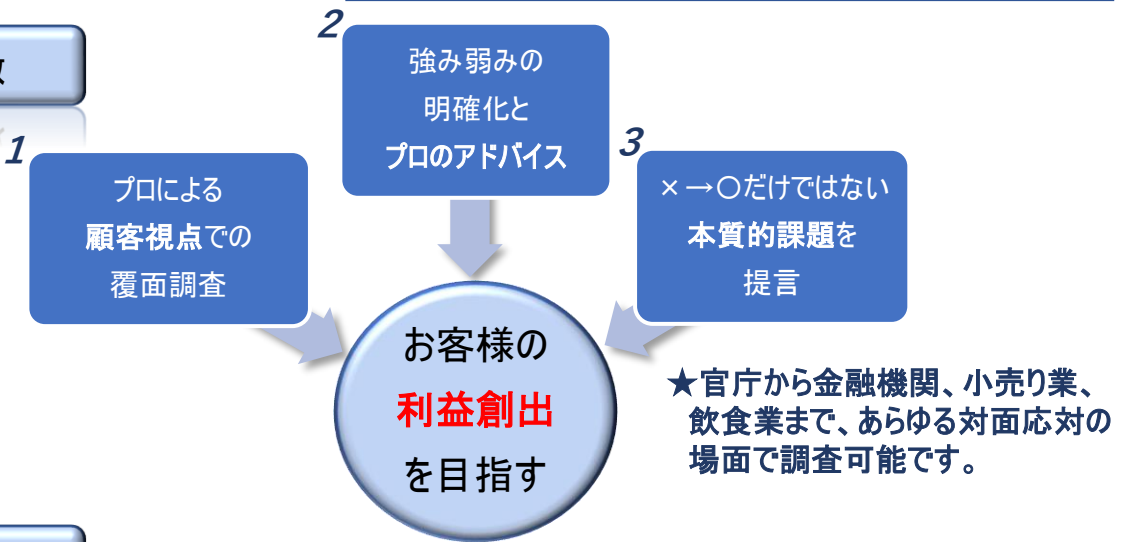
一般的な覆面調査(MS)

- CSの向上
- 接客サービスの改善

ベネフィット・CS覆面調査とは

- お客様の利益創出
- お客様のニーズを引き出す会話力向上
- 本質的課題を抽出
- 絶対的な競合との差別化

3つの特徴



調査のイメージ

※感染症対策の調査項目を加えることができます。

評価対象
カテゴリー
全37項目

店舗全体印象度		担当者基本接客		担当者販売力
お迎え意識	接客姿勢	初期対応	接客姿勢	商談技能
5項目	6項目	5項目	9項目	12項目

評価基準
評価点

評価基準	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
評価点	5点	4点	3点	2点	1点

調査の流れ

※調査終了後「調査結果研修」「面談」を別途承ります。(オプション)

店舗選定

入店
商談・接客

クロージング
退店

評価集計

報告書提出
報告会開催

※営業店選定、日程調整

※調査開始(1店約30分)

※集計結果報告

※報告会開催



コンサルティング&研修の総合プロデューサー
おもてなし経営クリエイション・アカデミー

株式会社 おもてなし経営研究所

〒103-0027 東京都中央区日本橋二丁目1-3 アーバンネット日本橋二丁目ビル10階

TEL : 03-4405-1406 HP : <https://www.omotenashikeiei.co.jp>

お問い合わせはこちらから→

