

最新酒店顾客满意度调查报告 顾客满意度调查报告(模板5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店顾客满意度调查报告篇一

服务是留住顾客的有效手段。有研究表明，获取一个顾客的成本是留住一个老顾客成本的5倍，想要提高美容院核心竞争力的重要途径，也是要从服务下手，细节更能体现美容院的优势，留住顾客：

- 1、美容院员工知识能力与顾客的需求良好配合，不管是美容师还是美容顾问还是清洁工，只有全体员工的充分配合才能创造最开心的服务环境，环境是员工的第一要素。
- 2、员工能否胜任工作，每一个岗位的员工都需要清楚的知道自己的工作内容并能够按时完成。
- 3、顾客与员工对彼此均有合理的期望，员工不会今天跳槽，明天就试着换一家美容院，顾客也不会指挥美容师像自己的奴隶。
- 4、顾客需求可被准确的诊断，美容顾问能够准确的抓住顾客的需求，并建立起顾客信任度，从而相信这是一家正规的美容院。
- 5、员工相信自己所做的是最有益顾客的，而不是认为自己骗了顾客的钱。诚信不仅仅是对顾客的表现，也建立在长期

的人品、信誉上，而员工就是老板人格和品格的证人，她们因此判断选择自己的“钱途”。

6、员工与顾客间有效的沟通，要学习有效沟通的技巧，用同理心倾听顾客的话，从中真正领会顾客的需求。

7、员工与顾客间保持信任与信服，员工对顾客展露的亲情和热情只能让顾客更加信任，像自己人一样，这就是敬业。大部分美容院都能够做到这一点，然而美容院最大的特点就是技术、就是服务，顾客还需要我们在沟通时表现出专业的一面，这才能让顾客信服。顾客因此觉得亲切，而不会失去与美容院的距离，反而不好意思、没法再谈价钱。

8、所有服务人员明了经营及服务的目标，美容院拥有自己的价值观和文化准则，并有效的教育了所有的员工。

9、有一个准确而独特的经营定位，使美容院在竞争中立于不败之地，所有员工也明了自己的定位，并为之自豪。

10、很多美容院的经营是靠美容师与顾客之间的感情联系来扩大经营范围的，一个好的顾客身边总有好几个好朋友。如果这家美容院给以他们足够到位的服务后，并建立了良好的口碑，无形之中也会给美容院引来大量的客源，靠一传十，十传百的口碑效应来达到目的。如果人情与市场结合，随之而来的人情生意，其结果可能丧失立场，丧失原则，生意会越来越难做，一个美容院的管理者应该要有坚定立场，让人情销售与市场销售分开。

11、顾客是上帝不应该放在嘴上，而应该放在心上，真正懂得顾客心理的美容师是实实在在的为顾客着想的，而不是靠打点折扣，施点小恩小惠来满足顾客的小要求。

酒店顾客满意度调查报告篇二

为切实推进“校务公开、民主管理”工作，增强凝聚力，充分调动广大教职工积极性和创造性，推进学校民主政治建设，促进学校的改革、发展和稳定，我校组织全体教职工参加了20xx年度校务公开教职工满意度测评。《校务公开教职工满意度测评表》共计十二项内容，下面将调查情况反馈如下：

各学校根据教职工满意度测评结果，进行数据分析、汇总，形成《学校校务公开教职工满意度测评数据分析报告》。

一、全校总人数：29人。

二、参加调查人数：29人。

三、各项指标满意度：

1、学校发展规划、年度计划、目标完成情况公开：满意28人
基本满意1人

2、学校财务预决算、经费使用情况公开：

满意28人、基本满意1人

3、学校建筑工程承包招标情况公开：

满意29人

4、民主评议学校领导结果公开：

满意29人

5、大宗物资、材料采购、基建修缮立项、预决算、审计、招标情况公开：

满意28人、基本满意1人。

6、招生政策、收费标准公开：

满意29人

7、评优评先、职称评定、绩效考核情况公开：满意29人

8、发展党员、干部选拔、人事任免情况公开：满意29人

9、教职工关心的热点问题、领导干部廉洁自律情况公开：满意28人、基本满意1人。

10、教育现代化创建工作情况及经费使用情况公开：满意29人

11、学校规章制度的制定与修订情况公开：

满意29人

12、校务公开工作形式多样、公开及时领导干部廉洁自律公开情况：

满意29人

情况总结：从本次调查问卷来看，教职工对我校校务公开管理实施情况持认可态度，对我校民主管理水平也持认可态度，说明我校校务公开工作在上级工会的指导下、在校党支部的领导下取得了一定的成绩，获得了一定的进步，这对我校校务公开领导小组的工作是一个极大的肯定，也鼓舞了我们继续抓好这项工作的决心。当然，我们也看到了在工作实施过程中的一些不足，我们会通过不断的学习、不断的探索来进一步提高我校校务公开工作的水平。

酒店顾客满意度调查报告篇三

本次调查总共对全系统门店进行了调查访问，每店共调查30人。县级门店店男性为46.41%，女性为53.59%，乡镇店男性为34.37%，女性为65.63%。我们要借助女性购物的心理特点来做商品特价活动，比如超低价商品，老品牌商品、敏感性商品的特价吸引顾客。

从调查人群的分布看超市的主要顾客，和潜在顾客为该超市附近的年龄稍大的离退休人员及家庭主妇。而且调查人群的年龄大部分都在30-40岁之间。从经营者角度看，对于不同性别、不同年龄、不同收入水平的消费者，在经营策略和企业 管理上应该有所变化。与女性消费者相比，男性消费者具有较强理智性、自信性。他们不愿斤斤计较，购买商品也只是询问大概情况，对某些细节不予追究，也不喜欢花较多的时间去比较、挑选。而女性消费者则通常喜欢一些造型别致新颖、包装华丽、气味芬芳的商品。此外，她们还非常注重商品的外观，将外观与商品的质量、价格当成同样重要的因素来看待，因此在挑选商品时，她们会非常注重商品的色彩、式样。她们也经常受到同伴的影响，喜欢购买和他人一样的东西。

您对我超市的整体购物环境是否满意

大部分顾客还是比较满意的，一些店关注小细节，比如在超市入口专门有人负责给顾客递购物篮，在卖场中通道角落里放购物篮，顾客在购物时没有那购物篮或是购物车时，员工主动给顾客递过去，通过这些小细节提升顾客的满意度，给顾客留下好印象，提升超市在消费者心中的形象，增加人气，从而带动销售。

对质量问题解决评价

从以上数据看，商品售后维修服务约一半多的顾客表示满意，

但商品售后维修方面还有待提高，满意度一般，尤其是小店，一些厂家的售后维修比较慢，是导致顾客不满意的主要原因。应多与厂家沟通，尽量减少顾客的等待时间，加强员工素质培养，提高服务质量，增强顾客的满意度。

您觉得我超市总服务台、存包处的服务质量是否满意

从图上数据看，顾客对我超市服务台及存包处的服务满意度约占一半多，说明我们服务台的服务水平上还是比较好的，但还存在不满意的现象，因此我们应在此基础上尽量提升服务质量，要给顾客一种人性化的服务，更多的为顾客提供购物的方便，真正以顾客为中心，创造顾客价值，提高顾客满意服务好也就能吸引更多的顾客来购物。

您认为我超市内的员工是否总是愿意帮助顾客吗?对超市内员工行为举止的礼貌度是否满意

顾客对我超市内员工的服务态度中，总是愿意的县级店占57.79%，乡镇店占67.74%;多数愿意的县级店占41.82%，乡镇店占27.96%;对员工行为举止的礼貌度满意的县级店占69.33%，乡镇店占74.19%，从这几组数据看，顾客对员工的服务态度满意的占大部分人群，但另外还存在偶尔愿意及不予理睬及不满意的现象，门店应加强员工的服务意识，我们服务质量的好坏，是通过服务形象、服务礼仪来展现的，员工主要靠语言与顾客沟通交流，她们的语言是否热情、礼貌、准确得体，直接影响顾客对门店的印象。

您认为我商场内通道和商品的陈列对您购物影响

在商场的内部结构方面，卖场之间的连结是十分重要的，所以在显眼的位置应多设置指示牌，方便顾客选购物品;科学合理地摆放商品，更加方便顾客选购不同的商品。

您对金客隆超市的收银员服务态度是否满意，对我;对收银员

服务态度评价;对收银员的服务用语评价;消费者对超市收银员的服务感到满意的县级店占79. ;从以上结果看,县级店结账时需要排队时间较少的占5;3、当您对所购物品进行结算时是否会对结算过程感到;结算过程感到可靠信赖;收银员的准确率;从上两组数据看,顾客对超市收银员的准确率及可靠信;从以上结果看,顾客对收银区是否满意。

从以上结果看,县级店结账时需要排队时间较少的占50.68%,乡镇店占53.76%,整体来说,顾客还是比较满意的,但在整体的收银速度上还有待提高,如果收银速度慢的话,很容易影响顾客购买速度,等待时间长顾客就会有逆反心理,因此提升收银员的收银速度的同时提高准确率,加强收银员整体素质提升整体工作效率。

结算过程感到可靠信赖

收银员的准确率

从以上结果看,顾客对收银区卫生县级店满意度达72.61%,乡镇店占81.72%,顾客对商品卫生还是比较满意的,但还存在不足,因此在此基础上我们应加强管理,争取满意度达到100%。

您在排队结账时,是否有顺手购买收银台附近商品的习惯

从上述数据和顾客结账时的购买习惯看,顾客在排队结账时对收银台附近的商品还是比较关注的,因此,门店在进行收银台附近的商品陈列时,多做一些日常消费品及物品,不定期对商品进行更换,以方便顾客的购买。

顾客对超市的刷卡速度县级门店满意度占69.74%,乡镇店占41.94%,一些乡镇店不能使用银行卡或信用卡是导致顾客不满意的原因。

您对询问收银员问题时的回答是否满意

顾客对询问收银员问题时的回答满意的占一半以上，但还存在不满意的现象，收银员是顾客消费过程的最后一个环节，它对顾客的情绪和满意度造成了相当大的影响，门店应加强对收银员的服务意识，加强员工培训。

您认为我超市的收银员应该在哪些方面改进

增加收银人数及收银速度

顾客对超市蔬菜、水果、肉、豆制品品种的满意度和生鲜商品新鲜度的满意度

顾客对超市蔬菜、水果、肉、豆制品品种的满意度

顾客对生鲜商品新鲜度的满意度

在本次调查中，顾客对超市蔬菜、水果、肉、豆制品品种的满意度中，县级门店的调查中满意的占约70%，对生鲜商品新鲜度占57%，说明县级门店的忠实顾客还是比较多的，来超市购物的人群对生鲜商品的品种表示满意，生鲜商品的新鲜度约占一半，乡镇店对超市的生鲜商品品种满意度人群中只占55%，对生鲜商品新鲜度占46%，一般乡镇店的顾客选择到超市购买生鲜商品的只占约一半的人群，另一半人群可能选择到附近菜市场或集市上购买，稳定的顾客不是很多，乡镇店的消费者在选择上注重商品的价格，价格优惠是消费者所希望的，因此应该在生鲜商品的价格上吸引更多消费者。

顾客对超市现经营的应季蔬菜(水果)是否满意：

认为我超市生鲜商品应该分成几级销售

从上图数据看，县级店消费者在生鲜商品的选择上二级的

占56%，说明县级店的消费者更注重产品的质量，乡镇店选择三级的占62%，说明乡镇店的更注重商品的价格，因此，我们在生鲜商品的经营上应考虑到区域性的区别。

我超市生鲜区人员的服务质量是否满意

从图上显示，消费者对生鲜区员工的服务意识还是比较满意的，但还存在一些问题，门店应加强员工的培训，加强服务意识，更多的体现在细节上，要给顾客一种人性化的服务，更多的为顾客提供购物的方便。

您通常购买生鲜食品时注重哪些方面，您选择在我超市购买生鲜食品的主要原因

从顾客购买意识看，消费者更注重生鲜商品的新鲜度，县级店的消费者在品牌上也是比较关注的。

另外顾客选择到我超市购买的主要生鲜商品的原因是超市；价格上应加强门店对周边市场的市调工作，加大力度，；从图上看，消费者在选择需要改进的方面环境和价格占；从调查结果看，顾客反映精品类水果、肉、南方水果价；消费者对百货满意度调查结果从上组数据看出，顾；2、您对我超市所提供的日常百货商品质量是否满意；县级门店对我超市的百货商品的质量满意的占82.9；仍在不断提高外顾客选择到我超市购买的主要生鲜商品的原因是超市的信誉好，产品新鲜，价格合理。我们在生鲜商品在保证新鲜度的同时做好价格上的优势。

觉得我们超市生鲜中哪些地方是最需要改进的

价格上应加强门店对周边市场的市调工作，加大力度，使我们的价格在周边同类市场中占据优势，以吸引更多的消费者。

您认为我超市生鲜商品价格过高的是哪类(个)

从调查结果看，顾客反映精品类水果、肉、南方水果价格过高，针对这些商品门店应加强周边市场及竞争店的调查，及时反馈，采取措施。

从上组数据看出，顾客对我超市的生活日用品的种类县级店占80.74%，乡镇店占70.97%，说明我超市此类商品的品种比较齐全，但还存在不满意的现象，门店应针对顾客所反映需求多的商品，及时回复采购并予以解决。

您对我超市所提供的日常百货商品质量是否满意

仍在不断提高，质量优势有所凸显，但还存在一些问题，我们应加强严把质量关，使商品质量不断得到提高，以满足顾客日益增长的生活质量需求。

您对我超市所经营服装的时尚度感觉及皮鞋、皮包对您的需求满足程度

服装时尚度图

皮鞋、皮包的需求满足程度图

綜上述数据，县级店对经营的服装类商品的时尚度满意的占59.32%，乡镇店占65.05%，说明我超市所经营的服装的时尚度还不能满足大多数人的要求。顾客对皮鞋、皮包需求的满意度所占比例比较低，针对此类问题，采购部应结合各店的不同的消费水平和购物特点及门店的一些建议，提高服装经营的时尚度，和皮鞋皮包的商品品种，不断满足各个阶层人群的需求，提升此类商品的销售。

您选择在我超市购买家电类商品的原因是

綜上数据，顾客选择到我超市购买家电的主要原因是产品质量有保证乡镇店占74.01%，乡镇店占63.44%，其次是售后服

务好县级店占21.98%，乡镇店占16.67%，再次是价格实惠，县级店占9.9%，乡镇店占10.22%，最后选择品种齐全的县级店占7.6%，乡镇店占9.68%。

您对我超市的厨房用具的品种是否满意。

您经常会到我超市购买日常百货用品

针对上图消费者来超市购物的人群中，县级店卫生用品占63.54%，其次是洗护用品占20.75%，厨房用品占14.01%，最后是服装占10.73%，玩具占1.82%，乡镇店卫生用品占43.01%，其次是洗护用品占22.58%，厨房用品占20.97%，最后是玩具文具，针对上述数据，抓住顾客的购买心理，针对顾客购买倾向，在此类商品的促销或买赠活动。

选择日常生活用品时，更关注的是哪个方面

由于消费水平及消费观念的不同，县级门店在选择生活用品时，更注重产品的样式，其次是品种的丰富性，而乡镇店消费者关注的是商品的价格，其次是产品样式，因此，根据上图数据，针对不同地区不同的消费观念，在选择配置的商品及促销商品时，应该更关注商品的价格、样式、及品种上。另外增强产品的品牌性及人员的服务意识上也要加强。

您认为我超市的生活日用品百货商品在哪些方面需改进服装类商品单一，品种少

您对我超市的食品类商品的总体感觉

总之，一家成功的超市，不仅需要齐全的的商品，很先进的物流水平，还应有良好的服务设施，优秀的服务质量，很高的商业信誉和便利的交通条件等。这些都要通过周边经济环境的发展需要、建设条件以及超市全体员工的长期努力才能取得。

酒店顾客满意度调查报告篇四

为切实推进“校务公开、民主管理”工作，增强凝聚力，充分调动广大教职工积极性和创造性，推进学校民主政治建设，促进学校的改革、发展和稳定，我校组织全体教职工参加了20xx年度校务公开教职工满意度测评。《校务公开教职工满意度测评表》共计十二项内容，下面将调查情况反馈如下：

各学校根据教职工满意度测评结果，进行数据分析、汇总，形成《学校校务公开教职工满意度测评数据分析报告》。

一、全校总人数：29人。

二、参加调查人数：29人。

三、各项指标满意度：

1、学校发展规划、年度计划、目标完成情况公开：满意28人
基本满意1人

2、学校财务预决算、经费使用情况公开：

满意28人、基本满意1人

3、学校建筑工程承包招标情况公开：

满意29人

4、民主评议学校领导结果公开：

满意29人

5、大宗物资、材料采购、基建修缮立项、预决算、审计、招标情况公开：

满意28人、基本满意1人。

6、招生政策、收费标准公开：

满意29人

7、评优评先、职称评定、绩效考核情况公开：满意29人

8、发展党员、干部选拔、人事任免情况公开：满意29人

9、教职工关心的热点问题、领导干部廉洁自律情况公开：满意28人、基本满意1人。

10、教育现代化创建工作情况及经费使用情况公开：满意29人

11、学校规章制度的制定与修订情况公开：

满意29人

12、校务公开工作形式多样、公开及时领导干部廉洁自律公开情况：

满意29人

情况总结：从本次调查问卷来看，教职工对我校校务公开管理实施情况持认可态度，对我校民主管理水平也持认可态度，说明我校校务公开工作在上级工会的指导下、在校党支部的领导下取得了一定的成绩，获得了一定的进步，这对我校校务公开领导小组的工作是一个极大的肯定，也鼓舞了我们继续抓好这项工作的决心。当然，我们也看到了在工作实施过程中的一些不足，我们会通过不断的学习、不断的探索来进一步提高我校校务公开工作的水平。

酒店顾客满意度调查报告篇五

笔者对xxxx银行进行了暗访调查。经过以顾客身份办理业务的方式对银行在礼貌优质服务、服务效率、便民服务等方面进行了调查。调查结果具有必须现实依据，能够真实反映该网点的服务质量。

（一）调查表以及调查结果

（二）银行整体满意度

根据以上数据分析得知，当前我行顾客满意度处于中等水平，虽然客户已经收到相比较较规范的服务，但服务过程的愉悦感仍有待加强。例如：

1、填单台与休息等候区、高柜区之间距离较远，一些客户填单速度较慢，所以很容易出现过号现象。这让一些顾客办理业务时感到不是十分方便、快捷。

2、排队现象时有发生。午餐和交接班时间由于员工办事效率较低，常引起排队等候现象；而另一原因则是由于特殊业务办理程序复杂消耗时间太长。例如大额现金存取、挂失、开户、购买基金、电子银行签约等特殊业务需要花费很长时间，很容易引起排队。

3、自助设备供小于求。一些顾客抱怨缺少自动补登折、流水打印等自助银行服务设备；自助设备不能办理电费、电话费、交通罚款等中间业务。atm机常出现缺钱、缺纸的现象，有时还会出现卡钞、吞钱等系统故障。

4、我行供给的业务不是很丰富。比如水费、移动电话费、煤气费等中间业务我行都还没实现代收代扣。

5、投诉提议通道不是很通畅；补救措施不是很得当。

所以礼貌规范的服务是银行业最基本的职责，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。作为现代服务业，银行业的竞争归根结底是服务的竞争。要在日趋激烈的国际化竞争中站稳脚跟，取得并坚持优势，必须把优质服务作为永恒的主题，以客户为中心，实施服务制胜战略，将礼貌规范服务的要求和标准嵌入到经营管理的各个方面，融入到银行各个业务领域，不断改善服务环境，完善服务设施，改善服务手段，创新服务品种，规范服务行为，提高服务效率。