

鞋服门店客户体验与售后巡检表

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
1	进店体验	门口无杂物，音乐舒适，温度适宜				
2	导购距离	与顾客保持 1.5-2 米，不贴身跟随				
3	问候自然	不机械，眼神接触，微笑真诚				
4	产品触摸感	面料手感舒适，无静电、无异味				
5	试衣间体验	空间宽敞，挂钩、坐凳、镜子齐全				
6	试衣间隐私	门帘无缝隙，门锁可靠				
7	试穿辅助	员工主动提供不同尺码、搭配款式				
8	等候时间	试衣间等候不超过 5 分钟				
9	结账效率	排队不超过 3 人，收银≤2 分钟/单				
10	包装质量	使用品牌购物袋，折叠整齐				
11	退换货政策	店内明显公示，员工能清晰解释				
12	退换货时效	符合规定（如 7 天无理由），不推诿				
13	改衣服务（如有）	改衣周期≤2 天，质量合格				
14	裁缝/改衣间	整洁，工具齐全				
15	顾客意见本	放置于收银台，每周回复				
16	线上评价	美团、大众点评评分≥4.5				
17	差评回复	24 小时内回复，态度诚恳				
18	VIP 休息区	有水、杂志，沙发清洁				
19	儿童区（如有）	玩具安全，地面软垫				
20	免费饮品	提供饮水机或瓶装水				
21	手机充电	提供充电线或充电宝				

序号	巡检项目	检查标准	达标(2分)	部分达标(1分)	未达标(0分)	问题说明
22	雨伞租借	有标识，登记方便				
23	失物招领	登记本记录，贵重物品保管				
24	顾客关怀	生日当月发送优惠券				
25	售后回访	大单（≥2000 元）3 天内回访				
26	投诉处理	投诉 48 小时内解决，有记录				
27	满意度调查	每月随机调查 20 人，满意度≥90%				
28	神秘顾客	每季度一次暗访，评分≥85				
29	竞品对比	了解竞品服务优势，改进本店				
30	服务提升会	每月一次，讨论客诉与表扬案例				