# 2024年顾客满意度调查分析报告(优秀9篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-09-07

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。顾客满意度调查分析报告篇一医院患者满意度测评...*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**顾客满意度调查分析报告篇一**

医院患者满意度测评是医院管理中不可或缺的环节，是评价医疗质量的有效手段。我院通过不断的探索和完善，目前已建立起了一套较完善的.患者满意度调查体系，对不同类型的患者采取不同的调查方式。一是发放问卷调查表。我院医务科和护理部每月不定期到科室发放《病人满意度调查表》、《护理工作满意度调查表》；二是电话调查。采取电话随机回访形式，向患者征询意见。

通过患者满意度调查，医务科总结归纳了患者提出的以下问题：

1、护理人员为患者做入院宣教时，讲解不详细。

2、个别病人不知道主管医生、主管护士。

3、输液时护士不能经常巡视。

4、病人对护理技术操作不满意。

5、门诊患者反映收费室收费速度慢。

6、门诊医生对蒙药服用方法讲解不够清晰。

7、住院患者对一日清单不理解，询问时得不到详细的解释。

病人意见与建议：

1、希望护士能经常到病房与病人沟通。

2、希望服务再热情点。

3、能够加快收费速度。

整改措施：

1、加强入院宣教，组织护士学习入院宣教相关知识。

2、护士长巡视病房时做好主动自我介绍，让病人认识自己。

3、新进护理人员和低年资护理人员对护理技术及理论知识掌握不好，是造成患者不满意的重要原因。

4、病区患者文化层次不同，护士没有掌握好健康教育的方式和语言的使用。

5、收费室工作人员加强业务培训，能够在病患高峰期时快速准确的为病人进行服务。

6、发放住院清单时请解释一下，若账上费用不够，请提前通知患者。

20xx年我院病人回访率达100%；使我院患者满意度一直保持在同业中的较高水平，满意度达98%。一年来，医务人员拒收红包礼金3000余元，收到感谢信5封，锦旗共18面。

患者满意度调查的管理和完善，为了解医院服务现状、评估服务水平、发现服务短板、指导服务提升，推动服务质量持续改进，提高顾客忠诚度，起到了积极的作用，强化了全院职工以“患者为中心”的服务理念，文明服务、主动服务蔚然成风，希望全院职工再接再厉，持续提升我院医疗服务质量。

**顾客满意度调查分析报告篇二**

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率公开情况：

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。

**顾客满意度调查分析报告篇三**

通过对我校学生在爱尚洗衣店洗衣的满意程度分析来体现顾客对洗衣店的满意程度。

二、调查方法

用抽样调查方式对我校学生进行问卷的调查，并进行数据的分析整理。

三、调查的组织与安排

调查的组织是石河子大学商学院爱尚洗衣店。

调查安排：首先是小组讨论确定调查的店铺企业，其次是与店家进行交流确定店家对客户需要知道哪些问题，并对问题进行记录；再次进行问卷的设计、发放、回收；之后对数据进行统计并分析；最后编写调查报告和与店家进行沟通。

四、问卷的设计

附word爱尚洗衣调查问卷。

五、调查结果分析

题一：您洗衣店洗衣的周期是一个月几次

题二：您会在什么情况下选择在本店洗衣

题三：您认为洗衣店洗衣服是否便捷

题四：您觉得在洗衣店洗衣服的价格是否合适

题五：洗衣店洗衣服的速度是否让你满意

题六：洗衣店洗好的衣服干净程度您是否满意

题七：您觉得洗衣店的环境是否让你满意

题八：洗衣店的服务人员的服务是否让你满意

题九：您更愿意接受在本店出售的充值卡面值为

题十：在本店洗衣的等待期间，您会采取什么方式打发时间？

题十一：我店还提供一些其他服务，你最希望哪一种？

题十二：您对洗衣店还有什么建议

1、洗衣店内有桌椅更便于客户坐；

2、洗衣速度，别人洗好衣服不拿走；

3、能够电话预约

4、多加几台洗衣机，机子太少，周末人多的排队；

5、添加其他项目，比如娱乐类的或者是提供wifi；

6、营业时间尽可能长点；

7、提供洗衣粉；

8、买卡不能充值（这一点已解决）

总结：

一般我院学生去洗衣店的频率为2~3次/月；冬天去的要更多，原因一是天气冷，不愿意洗，二是洗不干净，衣服太厚重。而对于在学校洗衣服是否便利，大部分同学认为还是比较便利的，也有少许觉得不是很便利，其中女生居多，她们认为可以送货上门比较好。对于洗衣店的价格，普遍认为还是比较合理的，可以接受。对于洗衣速度以及干净程度还有环境和服务态度还是比较满意的。大家普遍可以接受洗衣卡的面额为25元。在洗衣期间，大部分人选择回宿舍等待，而对于洗衣店应该开的附加业务选择烫衣服和衣服保养以及送货上门的比较多，其中女生更愿意让送一下，而男生比较愿意提供对衣服的养护。

六、给企业的建议

1、应提高洗衣质量以及服务态度，态度好可以给人留下好印象，吸引更多的人。

2、洗衣店的确应增加一点附加业务来吸引以及稳定客源，而不仅仅只是单一的洗衣服！

3、多与顾客交流，采纳正确的观点与建议。

小组成员：朱一帆王培彬吴伟

罗天亮姚楚娥张佳瑞

**顾客满意度调查分析报告篇四**

通过对我校学生在爱尚洗衣店洗衣的满意程度分析来体现顾客对洗衣店的满意程度。

用抽样调查方式对我校学生进行问卷的调查，并进行数据的分析整理。

调查的组织是石河子大学商学院爱尚洗衣店。

调查安排：首先是小组讨论确定调查的店铺企业，其次是与店家进行交流确定店家对客户需要知道哪些问题，并对问题进行记录；再次进行问卷的设计、发放、回收；之后对数据进行统计并分析；最后编写调查报告和与店家进行沟通。

附word爱尚洗衣调查问卷。

题一：您洗衣店洗衣的\'周期是一个月几次

题二：您会在什么情况下选择在本店洗衣

题三：您认为洗衣店洗衣服是否便捷

题四：您觉得在洗衣店洗衣服的价格是否合适

题五：洗衣店洗衣服的速度是否让你满意

题六：洗衣店洗好的衣服干净程度您是否满意

题七：您觉得洗衣店的环境是否让你满意

题八：洗衣店的服务人员的服务是否让你满意

题九：您更愿意接受在本店出售的充值卡面值为

题十：在本店洗衣的等待期间，您会采取什么方式打发时间？

题十一：我店还提供一些其他服务，你最希望哪一种？

题十二：您对洗衣店还有什么建议

1、洗衣店内有桌椅更便于客户坐；

2、洗衣速度，别人洗好衣服不拿走；

3、能够电话预约

4、多加几台洗衣机，机子太少，周末人多的排队；

5、添加其他项目，比如娱乐类的或者是提供wifi；

6、营业时间尽可能长点；

7、提供洗衣粉；

8、买卡不能充值（这一点已解决）总结：

一般我院学生去洗衣店的频率为2~3次/月；冬天去的要更多，原因一是天气冷，不愿意洗，二是洗不干净，衣服太厚重。而对于在学校洗衣服是否便利，大部分同学认为还是比较便利的，也有少许觉得不是很便利，其中女生居多，她们认为可以送货上门比较好。对于洗衣店的价格，普遍认为还是比较合理的，可以接受。对于洗衣速度以及干净程度还有环境和服务态度还是比较满意的。大家普遍可以接受洗衣卡的面额为25元。在洗衣期间，大部分人选择回宿舍等待，而对于洗衣店应该开的附加业务选择烫衣服和衣服保养以及送货上门的比较多，其中女生更愿意让送一下，而男生比较愿意提供对衣服的养护。

1、应提高洗衣质量以及服务态度，态度好可以给人留下好印象，吸引更多的人。

2、洗衣店的确应增加一点附加业务来吸引以及稳定客源，而不仅仅只是单一的洗衣服！

3、多与顾客交流，采纳正确的观点与建议。

小组成员：朱一帆王培彬吴伟

**顾客满意度调查分析报告篇五**

一、调研方式

笔者对xxxx银行进行了暗访调查。通过以顾客身份办理业务的方式对银行在文明优质服务、服务效率、便民服务等方面进行了调查。调查结果具有一定现实依据，能够真实反映该网点的服务质量。

二、调研结果

(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对比较规范的服务，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，因此很容易出现过号现象。这让一些顾客办理业务时感到不是非常方便、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、我行提供的业务不是很丰富。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、投诉建议通道不是很通畅;补救措施不是很得当。

因此文明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，取得并保持优势，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，将文明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，改进服务手段，创新服务品种，规范服务行为，提高服务效率。

**顾客满意度调查分析报告篇六**

“xx”已至，“双11大战”正在如火如荼地进行着，网购消费者也进入了“买买买”的节奏，投入新一轮的网购热潮中。为了更好地引导网购消费者健康消费，在国家工商行政管理总局消费者权益保护局、中国消费者协会指导，中国电子商务研究中心与《中国消费者报》举办的“促进电商发展指导网络消费”座谈会上，国内知名电商智库发布了《20中国消费者网络消费洞察报告与网购指南》，中国电子商务研究中心主任曹磊并在现场做了解读。

报告指出，在物流方面，“第一阵营”(淘宝天猫、京东、唯品会)购物网站胜出，调查证明，京东专业的物流配送服务得到了网购消费者的肯定，物流配送服务满意度最高，占19.7%，排在第二的是天猫，17.9%的消费者对其满意。唯品会位居第三，13.8%的网购消费者认可其服务。

据调查证明，自有物流的京东的配送员服务质量最好，得到21.2%的消费者认可;同样发力自营物流的唯品会的配送员紧随其后，19.6%的消费者对其满意;天猫位于第三，17.8%的消费者对此表示满意。可见，自营物流对提升物流配送质量和快递员素质方面占有优势。

配送员作为“最终一公里”的“品牌代言人”，消费者对他们提出高要求，配送员服务质量的优劣，影响着消费者对购物网站的评价。

此外，报告中显示，京东、天猫与唯品会的快递包装比较受网购消费者的喜爱，共同点在于：外表简单美观、logo突出、结实、材料优质、可持续使用，绿色消费倡导环保、减少浪费，这进一步印证了“绿色消费”的理念，越来越受到消费者的认可。

对于快递包装的处理，据调查显示，30.8%的网购消费者拿到快递后直接将快递包装盒送进了垃圾桶;29.6%的网购消费将快递包装盒另作他用;同时也有24.6%的网购消费者会将快递包装盒搜集起来，集中送入回收站，提高快递包装盒的\'循环使用率;可见有超过一半的消费者在对快递箱的处理过程都会践行绿色消费的理念。

网购消费者对快递包装的回收利用意识有待挖掘，让网购从开始到结束都能更加环保。

**顾客满意度调查分析报告篇七**

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里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。并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，对于不一样性别、不一样年龄、不一样收入水平的消费者，在经营策略和企业管理上应当有所变化。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景，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，她们还十分注重商品的外观，将外观与商品的质量、价格当成同样重要的因素来看待，所以在挑选商品时，她们会十分注重商品的色彩、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。

二、消费者对服务的满意度调查结果

1、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，经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。

题，是否能够顺利解决

对售后服务评价

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。

5、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，所以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，更多的为顾客供给购物的方便，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。

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，是经过服务形象、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。

7、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一样的商品。

三、消费者对收银员的满意度调查结果

1、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、当您对选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，所以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，所以在此基础上我们应加强管理，争取满意度到达100%。

5、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，所以，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。

6、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。

7、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终一个环节，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。

8、您认为我超市的收银员应当在哪方面改善

增加收银人数及收银速度

四、消费者对生鲜商品满意度调查结果

1、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期望的，所以应当在生鲜商品的价格上吸引更多消费者。

2、顾客对超市现经营的应季蔬菜(水果)是否满意：

3、认为我超市生鲜商品应当分成几级销售

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，所以，我们在生鲜商品的经营上应研究到区域性的区别。

4、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，更多的体此刻细节上，要给顾客一种“人性”化的服务，更多的为顾客供给购物的方便。

5、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善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;五、消费者对百货满意度调查结果从上组数据看出，顾;2、您对我超市所供给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。

6、觉得我们超市生鲜中哪些地方是最需要改善的

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。

7、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。

五、消费者对百货满意度调查结果

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。

2、您对我超市所供给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。

3、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

综上述数据，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一样的消费水平和购物特点及门店的一些提议，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。

4、您选择在我超市购买家电类商品的原因是

综上数据，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%，最终选择品种齐全的县级店占7.6%，乡镇店占9.68%。

5、您对我超市的厨房用具的品种是否满意。

6、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%，最终是服装占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%，最终是玩具文具，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。

7、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一样，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，所以，根据上图数据，针对不一样地区不一样的消费观念，在选择配置的商品及促销商品时，应当更关注商品的价格、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。

8、您认为我超市的生活日用品百货商品在哪些方面需改善服装类商品单一，品种少

六、消费者对食品满意度调查结果

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，不仅仅需要有齐全的商品，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。这些都要经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。

**顾客满意度调查分析报告篇八**

调查目的：

1

基本掌握顾客满意度的调查方法

2

学习调查报告的写作

3

培养团队精神

二、

调查时间：20\_年x月x日——x月\_日

三、

调查地点：深圳市福田区上梅林家乐福

四、

调查方式：调查问卷(拦截、入户)实地考察

五、

，zui后企业都普遍感觉到，这些方式起到的效果并非总是那么明显。

测试项目

(14项)

商品价格

商品质量

商品陈列

服务标识

服务态度

售后服务

交通条件

商场信誉

商品宣传

营业环境

服务员仪表

营业员结算速率

安全设施和服务

服务员商品介绍

测试指数

(总指数为10)

8.6

8.8

8.2

7.8

8

7.3

8.5

9

7.2

7.8

8

7.9

8.2

8.6

从上表可以很清楚的看见家乐福的综合评价很高，从商品的角度考察得到很高指数，但仍村早一些不足之处，例如售后服务的不完善，很多顾客一次性购买的数量比较多而要带着如此多的商品回家成为一个令人头疼的问题，如果可以实施购物车的出租制度可以减少顾客的麻烦，达到了轻松购物，轻松回家的效果：商场的商品宣传也仍有待加强，特别是每次促销活动的开展应加强宣传的力度，增加宣传的方式，有利于吸引更多的新顾客群。

顾客购物使用交通工具比例表

步行

公交车

私家车

自行车

出租车

35%

28%

17%

8%

12%

从而实现合理的利润目标”，这是家乐福的一贯宗旨。通过这次调查可以看到家乐福在居民顾客的心目中的地位，不但巩固了家乐福在零售业的地位，促进它成长，更找到了自身不足之处，及时得以改正，不断完善内部体制，使顾客对家乐福的满意指数不断提高。

**顾客满意度调查分析报告篇九**

xx宾馆经过经过上述原因调研了解xx宾馆顾客的总体特征及其对宾馆宾馆的住宿、餐饮及服务等各方面的满意程度，以便酒店有针对性地进行改善，从而为宾馆树立良好的形象，吸引更多顾客。本次调研的时间在20xx-xx-xx前一个星期，此次调研活动针对xx宾馆的入住客人进行，有一次来住宿的`新客人，也有已多次入住的老顾客，别调研人员年龄在25~55之间，绝大多数为以商业目的外出的顾客。本次调研地点在xx宾馆大堂进行，调研活动针对xx宾馆的入住客人进行，以问卷方式的随机抽样调研为主，访谈为辅。本次调研的意义是能够起到透过现象看本质的作用，对酒店的营销以及其改善缺点供给有效的依据和向导。

二、情景介绍

此次调研经过对800名顾客抽样问卷调查，经过问卷得出一些顾客对该宾馆的一些情景，在进店接待上较满意的仅有180人，一般的有250人，很不满意的有50人之多，在进店接待上找出顾客不满意的原因并改善，对于大堂的布置、卫生、设施，认为一般的顾客居多，在客房的布置、设施、卫生、服务也是认为一般的顾客居多，对服务态度、以及后勤还是在一般水平上，在餐厅布置、卫生、设施、服务上顾客在这一快是还较满意的，可是在饭菜的品种、分量上，价格上顾客认为一般有待改善。在宾馆的交通、安全、娱乐设施方面也是认为一般。在此次的调研中顾客来本店之前，明白本酒店的320人，不明白的有680人，来本店次数分布1次的300人，2次的200人，3次的120人，4次的100人，4次的80人。经过本次调研，大部分客人对于该宾馆的总体情景的满意度较高，对于宾馆本身应当有创新意识，打造自我的品牌，还要继续进行宾馆设施的改造，不断使宾馆品味，档次升级，要采取多种形式全面宣传宾馆的硬件和软件，宣传宾馆人文理念和企业文化，不间断推陈出新，提高宾馆的知名度和美誉度。

三、分析预测

对于本酒店的分析在进店接待上较满意的仅有180人，一般的有250人，很不满意的有50人之多，在进店接待上找出顾客不满意的原因并改善。对于大堂的布置、卫生、设施，认为一般的顾客居多，对于大堂的布置能够经过调查进行改善，并加强对服务员卫生打扫的质量，不断完善大堂的基本设施。在客房的布置、设施、卫生、服务也是认为一般的顾客居多，可客房上能够经过对潮流的关注把顾客的梦想客房进行装修，要不断完善客房的设施，加强对对服务员的卫生监督。对服务态度、以及后勤、餐厅布置、卫生、设施、服务上顾客在这一快是还较满意的，对于饮食上顾客到达满意程度还是不够的在饮食方面必须要做到安全、卫生、美味能贴合卫生、美味能满足每一个顾客的口感，让顾客在本酒店体会宾至如归。在这种情景下，及时了解到消费者到宾馆消费的动机，其对宾馆的满意程度以及新的消费需求并及时调整经营策略，谁就能在这一行业中占领先机，取得优势。

四、结论及提议

经过调研，大部分客人对于该酒店的总体状况的满意度较高，如客房的清洁状况，餐饮的菜肴风味，服务员的礼貌谈吐等。并且该酒店与中国建设银行合作，能够推出刷龙卡有优惠的服务，尽量最大努力给予顾客方便。同时，该酒店也能够和携程网合作的打造少数同星级酒店之一，大部分区外顾客是经过网上预订系统进行预订但还是有客人提出酒店应在设施，餐饮及服务方面做出改善，在调查过程中，我们发现该酒店因为无侧门，所有物品进出都必须经过大堂，这样既造成酒店自身环境的不协调，又影响了顾客的进出。经营是酒店的核心工作，酒店本身应当有创新意识，打造自我的品牌，还要继续进行酒店设施的改造，不断使酒店品味、档次升级;要采取多种形式全面宣传酒店的硬件和软件，宣传酒店人文理念和企业文化，不断推陈出新，提高酒店的知名度和美誉度;要不断深化经营改革，采取各种激励措施，推进全员促销，优化客源结构。酒店在营销管理方面客源采取以下措施：第一是对酒店客源资料进行搜集与分析，第二是不断把握世界需求的新潮流，第三是对酒店客源不一样需求状况进行针对管理。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn