

YouPlus

调研 | 科技 | 咨询

优加调研咨询机构介绍

 神秘人

神秘顾客项目管理平台

 满意

客户体验管理平台

 监测

网点督查管理平台

CONTENTS

目录

一、公司简介

二、产品与服务

三、专业技术平台

四、合作过的品牌

优加简介

- ▶ **业务定位**：专注于**网点渠道服务监测、第三方监测评估和满意度调查等相关调查服务。**
- ▶ **成立时间**：2007年2月，注册资金2200万
- ▶ **员工规模**：全职员工**80+**，研究分析人员**50+**，专业访问人员**2000+**
- ▶ **经营情况**：年营业额逾4000万，项目续约及续中标比例超过90%
- ▶ **客户满意度**：2022年度总体满意度评分为4.76分（总分为5分制）
- ▶ **机构分布**：总部广州，在上海、北京、成都、杭州设有分公司，在10多个省会城市设有办事处



优加文化

公司使命

- ▶ 帮助客户提高服务品质和增加生意机会

公司价值观

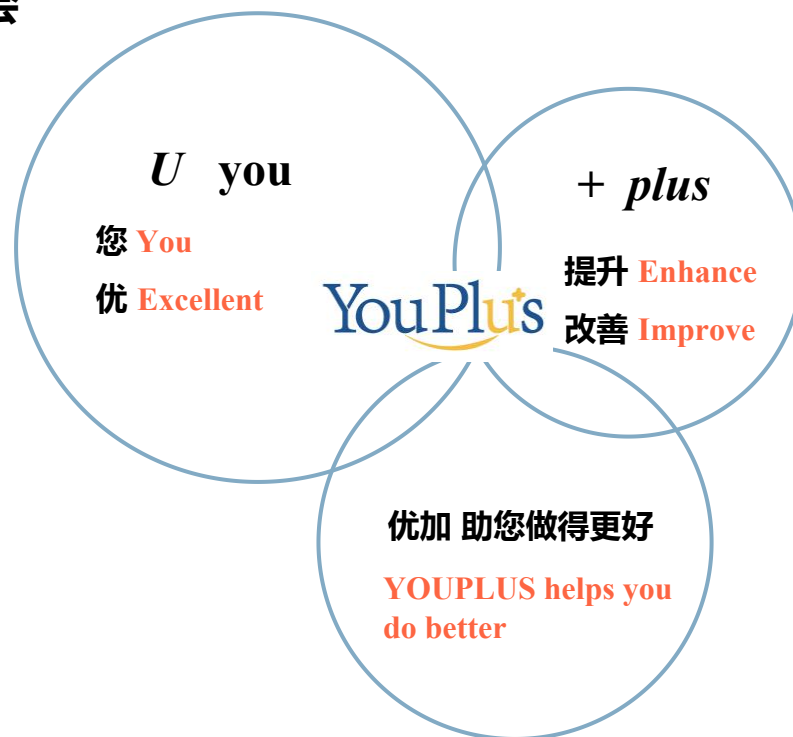
- ▶ 诚信与正直
- ▶ 专注与进取
- ▶ 制造精品
- ▶ 人员是我们力量的源泉

公司愿景

- ▶ 做“百年老店”
- ▶ 和谐快乐，让员工过上体面的生活

发展目标

- ▶ 做第三方服务监测的中国第一品牌



资质证书



ISO9001
质量管理体系认证



ISO14001
环境管理体系认证



ISO45001
职业健康安全管理体系认证



AAA级
信用企业



中国信息协会
市场研究业分会会员



中国市场信息调查业协会
第三方评估委员会会员



高新技术企业



守合同重信用企业



国际神秘顾客协会会员



中国涉外调查许可资格认证



中国市场信息调查业协会
会员

执行网络

优加已建立全国执行网络，项目已覆盖**100%**省份

在重庆、太原、南京、武汉、南宁、贵阳、长沙、南昌、福州、合肥、郑州、石家庄、天津、兰州、昆明、济南等城市设有执行办事机构。

执行范围覆盖**全国**

一、二、三、四、五线城市及乡镇

每月执行样本量 **30000 +**

项目经验超过 **500 +**



优加特色



专注聚焦

- ▶ 优加业务聚焦网点服务监测和第三方评估，是国内服务监测项目经验最丰富、项目数量最多的调研公司之一。



技术支持

- ▶ 长期致力于信息化建设，已建有神秘顾客项目管理、客户体验管理、网点督巡查管理三大电子平台，能够有效配合各类调研项目的开展。



直管网络

- ▶ 优加对访问人员采用直接管理模式(非代理模式)，更好地确保项目质量和维护访问人员利益。
 - **特点1**：直接管理，直接培训；
 - **特点2**：长期合作，稳定专业。

国际交流

- ▶ 优加是**最早**成为MSPA（国际神秘顾客协会）成员的中国公司之一；
- ▶ 每年受邀**参与全球各地会议**，致力于将**国际准则与中国具体情况结合**，对中国境内企业提供**国际化、专业化服务**。



2014MSPA欧洲会议（雅典）

2015MSPA亚太会议（悉尼）

2016MSPA亚太会议（孟买）

2017MSPA欧洲会议(贝尔格莱德)

2018MSPA亚太会议(迪拜)

2019MSPA亚太会议(首尔)

国际合作

- ▶ 与全球知名调研公司GBW合作，成立合资公司（上海优帛商务咨询有限公司）；引进国外领先的报告系统，为国内企业服务。

GBW总部在澳大利亚墨尔本
全球有7个办事处



业务遍及全球105个国家，服务团队为客户提供最广阔的全球覆盖和最佳的服务品质；拥有40万神秘访客和专业审计员，依据ISO9001国际最高标准设计、执行调查评估项目。

智能报告系统
快速形成报告
优化数据呈现



一、公司简介

二、产品与服务

三、专业技术平台

四、合作过的品牌

产品和服务

						
神秘顾客检测	明查与审计	视频监控检查	满意度调查	第三方评估	第三方盘点	培训与咨询
<ul style="list-style-type: none"> > 实地暗访 > 神秘电话 > 神秘邮件 > 价格监测 	<ul style="list-style-type: none"> > 第三方外包检查 > 远程督察 > 内部稽查人员检查 	<ul style="list-style-type: none"> > 日常例会监控 > 岗位服务情况监控 > 关键风险点监控 > 硬件设施监控 > 环境卫生检查 	<ul style="list-style-type: none"> > 顾客/客户满意度 > 群众/市民满意度 > 员工满意度 	<ul style="list-style-type: none"> > 农村人居环境监测 > 政务大厅监测 > 城市管理考核 > 垃圾分类评估 > 城市精细化管理 > 各类公共管理服务 	<ul style="list-style-type: none"> > 实地全面盘点 > 高附加值产品盘点 > 固定资产盘点 > 价签核查 	<ul style="list-style-type: none"> > 千佳百佳网点辅导 > 网点转型咨询辅导 > 标准化服务培训 > 新员工培训 > 服务及营销培训

1

产品与服务——神秘顾客检测

- ▶ **执行方式**：神秘顾客不公开检查身份，前往指定网点后，像普通顾客一样办理业务/体验服务，根据检查标准对营业环境、硬件设施，各岗位服务人员服务情况进行评价和记录。
- ▶ **项目收益**：为绩效考评提供量化依据；确保服务规范一致；提高网点终端执行力和服务品质。

神秘顾客项目的品质管理

4 取证校对

- 全程录音/录像
- 所有扣分点有证据支持

3 考查全面

- 问卷要求的内容必须全部考察到，不能遗漏

1 神秘拜访

- 拜访神秘，保证检查结果的真实性、公平性

品质管理四要素

2 客观考评

- 以事实（证据）为依据，以标准为准绳
- 统一各位神秘顾客的评分标准

- ▶ **执行方式**：检查人员需表明检查身份，按任务要求前往指定网点后，根据检查标准对网点硬件设施、任务落实情况进行记录。
- ▶ **项目类型**：按检查人员不同，可分为如下三类项目：



网点自查

- 网点负责人接收上级下发自查任务，按照检查要求，逐一检查并提交检查结果；

1. 督查平台
2. 平台维护
3. 结果审核
4. 报告撰写



领导督查

- 领导（督查组）定期或不定期前往网点进行专项检查或随机检查；

1. 督查平台
2. 平台维护



第三方明查

- 优加安排访问员前往目标网点，公开身份，按照检查标准逐一检查。

1. 现场执行
2. 结果审核
3. 报告撰写

优加可提供服务

- ▶ **执行方式**：检查人员采用观察和聆听的方式查阅营业网点的监控系统，对网点软件、硬件服务进行远程检查。目前通过开展营业网点非现场检查的手段已取得一定的效果验证，是现场检查的有效补充。
- ▶ **监控检查内容**：根据录像监控的视角，常见检查主题归纳如下：



① 硬件设施的规范性



② 人员行为的合规性



③ 环境卫生的整洁性



④ 安全设施与安全作业



⑤ 关键人员的履岗情况



⑥ 商品促销与陈列展示



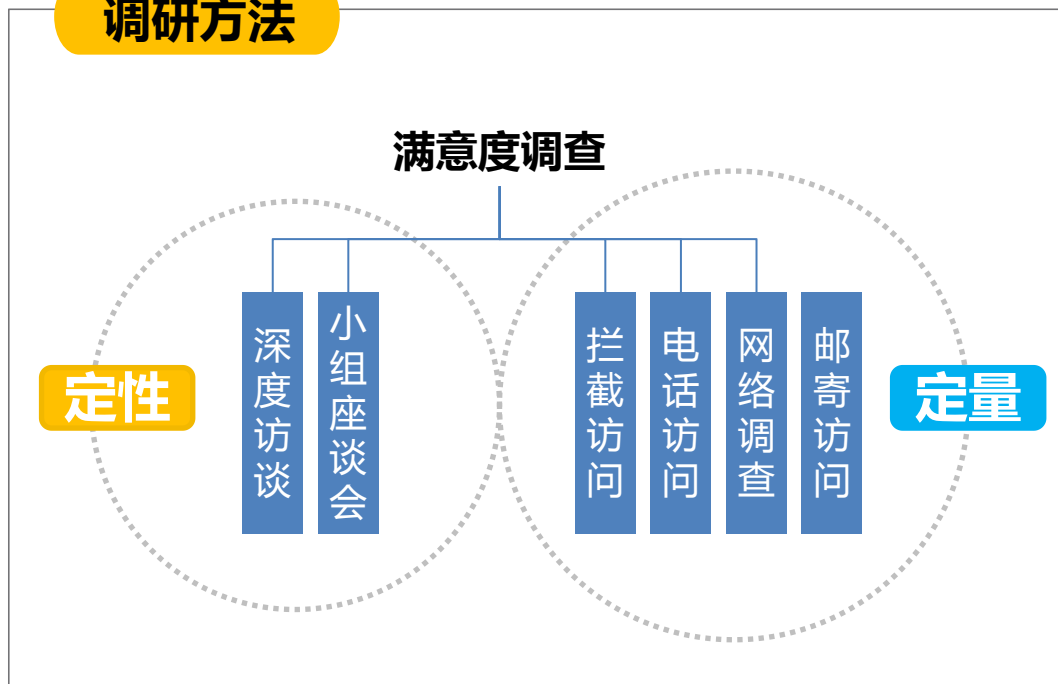
⑦ 会议/活动的落实情况



⑧ 发现严重违规行为

- ▶ **项目收益**：是企业/单位发现问题、改进服务的重要手段之一；为考核各分支机构服务、管理水平提供数据依据，以达到找出影响满意度的关键因素，提高外部客户**净推荐值**（NPS）的目的。
- ▶ **执行频率**：建议每年开展1 - 2次

调研方法



净推荐值是客户对企业的推荐意愿，是衡量客户忠诚度的重要指标

$NPS\% = \text{推荐者数} / \text{总样本数}\% - \text{批评者数} / \text{总样本量}\%$

题目：您对于xx企业的产品/服务有多大的意愿推荐给您的朋友？

01 重要意义



第三方服务监测是“好差评”
评价体系中的**关键一环**！



第三方服务监测是政务服务管
理工作的**重要抓手**！



第三方服务监测是政务工作考
核评价的**主要依据**！



第三方服务监测是了解群众/
企业痛点的**有效工具**！

02 相对优势

客观公正

- 与被检查对象无关联
- 全过程取证
- 不受固有观念影响

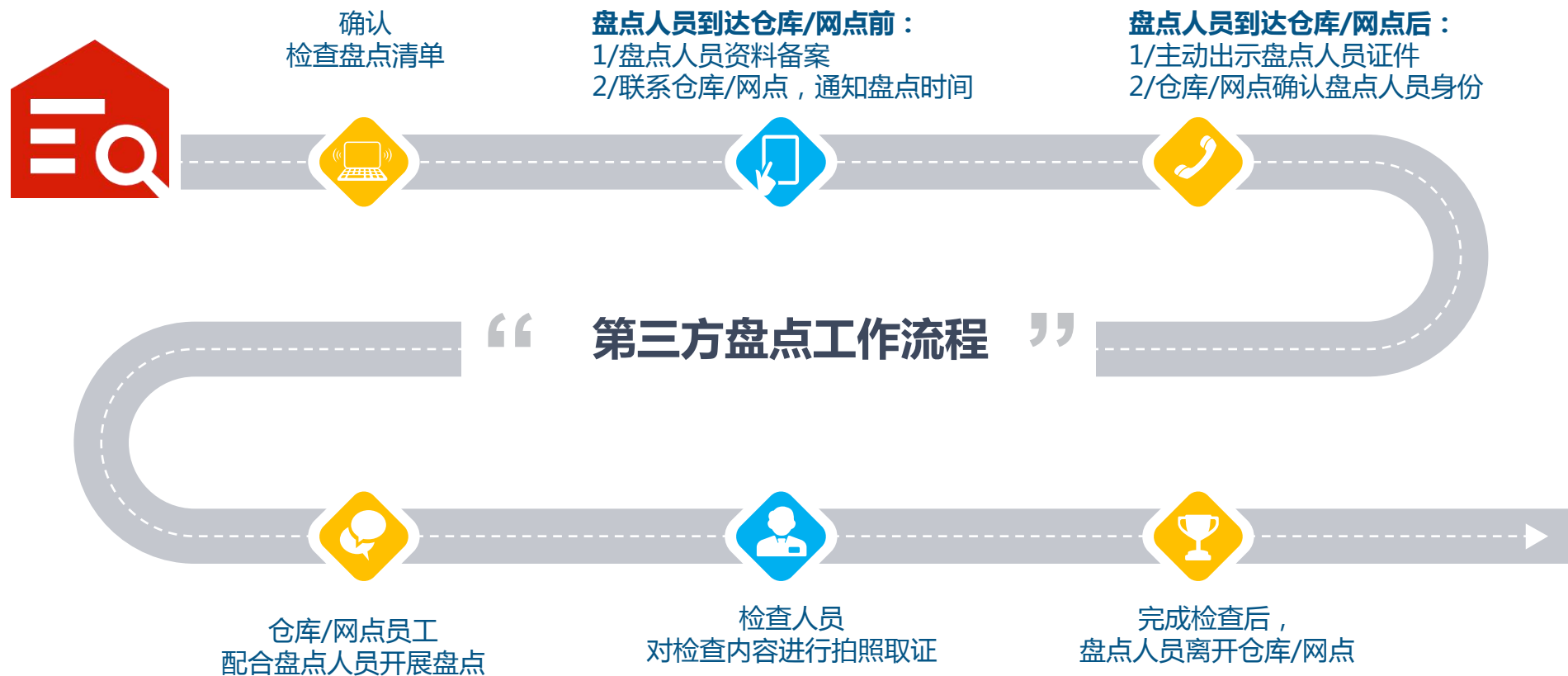
专注高效

- 专业暗访设备
- 专业调研平台
- 专业访问队伍
- 经验丰富的研究人员

降低成本

- 专业分工
- 规模效应
- 降低差旅费用

- ▶ **执行方式**：由独立的第三方安排专职盘点人员，前往委托方仓库或网点现场，采用专业化硬件及软件系统对所有存货、固定资产等进行盘点。



- ▶ **培训内容**：为网点提供专业的服务礼仪、网点管理、营销技能、投诉处理等培训辅导项目；
- ▶ **培训经验**：为工行、农行、中行、建行、交行、中信、邮储、中石化、中石油、中油bp等多个品牌提供过培训与咨询服务。



千佳示范网点打造



网点服务管理技能提升



厅堂管理及主动营销技能提升



服务规范培训系列



关键时刻MOT, 以服务促营销



新员工服务礼仪

CONTENTS

目录

一、公司简介

二、产品与服务

三、专业技术平台

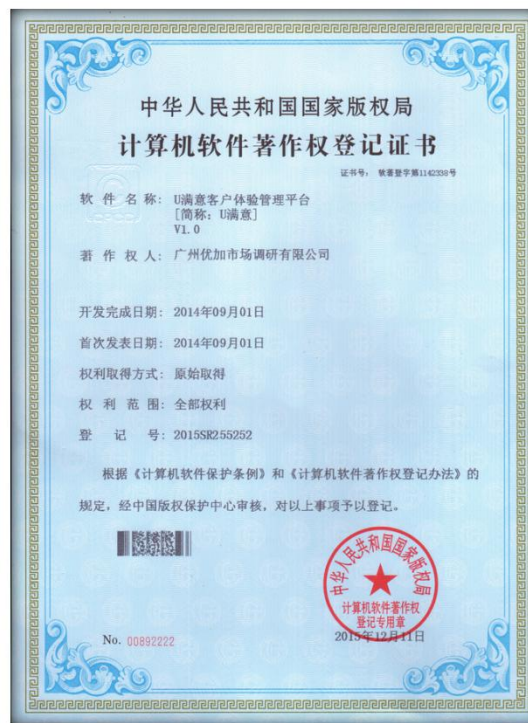
四、合作过的品牌

优加三大电子平台资质

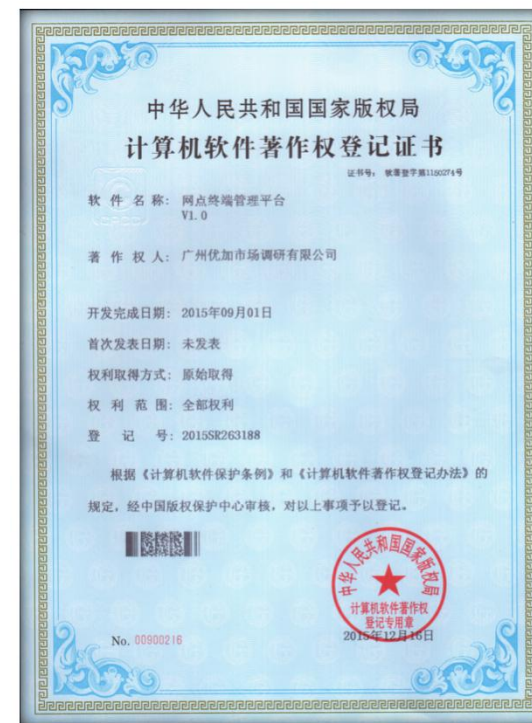
三大电子平台均由优加自主研发，拥有完全知识产权，已申请并获得软件著作权



神秘顾客项目管理平台



客户体验管理平台



网点督巡查管理平台

01

神秘顾客项目管理平台



神秘顾客项目管理平台

- ▶ 通过神秘顾客项目管理平台，网点可查阅调查结果、在线反馈，上级单位实现在线批示等功能；
- ▶ 平台建有手机版本，可解决网点电脑不能上外网问题，可随时用手机进行结果查看与反馈。

平台解决的关键问题

1

- 访问员在线提交资料
- 项目组在线审核资料

2

- 管理者随时查看项目进度
- 网点可实时查看检查情况（问卷、截图等）

3

- 网点在线反馈
- 项目组在线回复
- 上级单位在线批示

4

- 数据报告分权限查看
- 历史数据查询方便



- ▶ 本平台提供给顾客**一种即时反馈体验的渠道**，让委托方能够及时倾听顾客的声音，为各层级经营管理者提供工作指引与决策依据；包括电脑端和手机端，顾客需使用智能手机回答问题。



- 手机端用于顾客接收评价问卷和完成评价



- 电脑端主要用于管理者查阅结果和数据分析，发送预警信息

02

客户体验管理平台

01 实时获得客户真实意见

- 在客户接受服务后，立即发送评价链接；
- 客户评价与建议第一时间上传到平台；
- 评价链接设置防作弊程序（只允许提交一次）。

02 及时跟进不满意客户，减少客户流失

- 客户反馈设置预警，及时发送到网点负责人；
- 网点负责人可第一时间与不满意客户沟通。

03 有效分流客户投诉，防范投诉升级

- 给予客户最快捷的投诉渠道，问题在网点立即处理；
- 减少投诉热线投诉量。

04 到点到人，考核依据

- 评价链接与网点唯一对应；
- 评价结果可作为绩效考评依据。



02

客户体验管理平台

适用于所有与客户有直接接触的窗口服务行业，如餐厅、银行、油站、汽车4S店、酒店、旅游景区、医院、政务服务等。



调研内容：客户对各个接触点体验的反馈，如硬件设施、卫生环境、服务态度、服务速度、商品质量等。



网点督巡查管理平台

- ▶ **网点督巡查管理平台是专为网点督巡查开发的管理系统，能够快速下发检查任务与快速收集网点现场信息（图片、录音或其他资料）。**

▶ 解决以下困扰：

上级要求，网点有无完全落实，**很难保证**；
 督查人员，**是否尽职**，很难考证；部门**人少事多**，巡查网点**力不从心**；
 检查时间非常漫长，发现问题，**已过时效**。

- ▶ **数据收集与呈现**：分为手机端和后台电脑端。管理者通过后台电脑端发布任务；第三方人员、网点人员或督查人员通过手机端接收任务，并按要求提交相关资料；管理者通过电脑端后台审核所提交资料，实现远程、及时掌握网点现场情况的功能。



示例：手机任务示例界面

03

网点督巡查管理平台

01 减少人力，节省成本

- 直接由网点上传，后台审核，减少巡查人员；
- 减少巡查人员差旅费用；
- 减少网点/市公司应付巡查费用。

02 缩短时间，提高时效

- 网点负责人或督查人员可手机实时接收督查任务；
- 全部网点可以同时开展督查工作；
- 管理层可以通过电脑端及时了解督查结果和整改情况；
- 督查人员大大减少整理图片的时间。

03 跟踪问题，促进整改

- 量化督查结果，各网点各分公司排名；
- 下发整改要求，设置整改时限；
- 整改完毕，上传照片，查阅验收。

04 定时定位，防止作弊

- 拍照时自动定时定位；
- 只能拍照上传，不能从相册中选取照片；
- 防止作弊，提高网点执行力。

- ▶ 委托方可租用或购买优加平台，自行组织检查工作。



备注：以上仅为示例，一切与“检查”相关的项目均可应用本平台；一切能以图片做为结果的任务是本平台最佳适用项目。

CONTENTS

目录

一、公司简介

二、产品与服务

三、专业技术平台

四、合作过的品牌

项目经验

银行客户超过100家，六大行总行及分行超过60家

与各大石油品牌深度合作，总公司及省级公司超过40家

覆盖全国性项目超过10家，如农总行、中石油总公司、国家体彩中心、苹果、壳牌、德邦、中海油、日产、广发银行等

服务多个知名外资品牌，如bp、Apple、Shell、McDonalds、Hilton、Audi、Maserati、Tesla、SUBARU等

其他知名企业，如中国移动、体彩、天河城百货、美的、国税等

项目经验—银行



广东/广西/江西/深圳/
甘肃/北京/青海/福建/
贵州/四川等



总行/广东/广西/四川/
湖南/深圳/贵州/宁夏/
江西/云南/重庆/陕西/
浙江/福建/安徽/天津/
大连/吉林/江苏/海南等



广东/广西/深圳/
福建/厦门/西安/
贵州/陕西等



上海/湖南/广西/
贵州/云南/江苏/
苏州等



广东/青海/贵州/
江西/南宁等



哈尔滨/昆明/大连/
西宁/东莞等

合作项目类型

- 神秘顾客检测
- 客户满意度调研
- 客户体验管理调研
- 消费需求调研
- 竞争对手业务调研
- 网点硬件及VI设施明查
- 录像监控调查
- 标杆网点打造
- 服务营销培训

其他服务过的品牌：



项目经验—公共服务

公共服务



北京顺义税务局	珠海税务局	佛山税务局	佛山社保局
广州白云区政务服务数据管理局		天津人力资源与社会保障局	
广州南沙区政务服务数据管理局		苏州工业园房地产交易管理中心	
济南济阳区行政审批服务局		佛山市人民政府行政服务中心	
浙江省卫生健康委员会		VFS签证中心	

合作项目类型

- 神秘顾客检测
- 客户满意度调研
- 营业厅明查
- 硬件设施明查
- 企业入户
- 深访
- 电话回访
- 陪同办税
- 群众座谈会
- 服务礼仪培训等

项目经验—公共服务

执行类型	项目名称
第三方测评	药品零售企业第三方暗查调查
	文明城区常态化测评
	消费者体验第三方测评
	综合管理考核评价第三方测评
	城乡环境综合治理第三方测评
	城市管理工作暗访第三方考评
	巩固脱贫攻坚成果督查考核第三方测评服务
	食品安全第三方飞行检查
	食品安全示范城市评价暗访检查
	公共场所控烟暗访第三方调查
	禁毒知识公众知晓率
满意度	服务质量群众满意度调研
	政风行风群众满意度测评
	党风廉政建设社会评价满意度
	公共服务居民满意度调查
	城市管理居民满意度调查
	公众安全感和警务工作满意度社会调查
	禁毒工作群众满意度及毒情评估
	“菜篮子”市民满意度调查

执行类型	项目名称
第三方评估	窗口服务质量第三方监测
	公共卫生服务项目绩效考核第三方调查
	公共服务质量监测分析项目
	市容市貌巡查服务
	消费者重点关注的商品和服务质量调查评价
	推进乡村振兴战略实绩考核工作第三方评估
	农村人居环境整治第三方评估
	农村厕所问题摸排第三方调查
	脱贫攻坚全覆盖核查第三方评估
	脱贫攻坚“回头看”访贫问效第三方评估
	人居环境整治、厕所革命、基础设施建设、富民兴村产业和农村公共服务以及乡村振兴实绩考核评估
	深度贫困乡镇脱贫攻坚工作第三方现场评估
	防止返贫及乡村振兴动态监测
	食品安全质量监督检查

项目经验—加油站、服务区、汽车、物流

加油站



服务区



汽车



物流

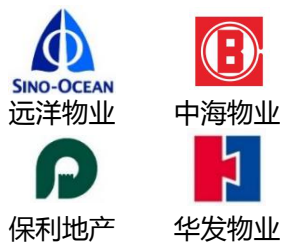


合作项目类型

- 神秘顾客检测、客户满意度调研、尽职调查、硬件设施明查、竞品价格调查、录像监控调查、6S检查、消费需求调研、油站技能大赛、汽车售前试驾等

项目经验—物业、酒店、机场、彩票

物业



机场



酒店



彩票



合作项目类型 ● 神秘顾客检测、客户满意度调研、硬件设施明查、同业服务调查、消费需求调研等

项目经验—奢侈品、餐饮

奢侈品



餐饮



合作项目类型 ● 神秘顾客检测、客户满意度调研、巡店检查等

项目经验—服装、零售、通讯

服装



零售



通讯



合作项目类型

- 神秘顾客检测、客户满意度调研、硬件设施明查、竞品价格调查、巡店检查、消费需求调研、客户体验调研等

优加 助您做得更好

WWW.YOUPPLUS.COM.CN

广州总公司

联系电话：020-62324308

邮箱：Service@youplus.com.cn

地址：广州市海珠区沥滘路368号

广州之窗总部大厦506室

北京公司

联系电话：010-63839400

邮箱：Service@youplus.com.cn

地址：北京市丰台区丰管路16号

西国贸大厦2023B

上海公司

联系电话：021-80183506

邮箱：Service@youplus.com.cn

地址：上海市长宁区凯旋路369号

龙之梦雅仕大厦1926室