

顾客调查报告

顾客调查报告 1

超月借庆贺__撤县设市十周年之际我超市以《寿光日报》有奖问卷调查的方式了解了消费结构、消费层次、消费需求等情况，依据消费者的客观需求进一步健全、优化商品类别，提高、完善超市服务。本次调查为期天（月 8.9.日），现将调查内容、调查结果及调查分析如下：

一、调查内容及形式

本次调查问卷通过《寿光日报》面向大众发放，调查内容如下：

■您知道我们的工作目标是“保证顾客满意”吗？

■您购物最看重的是什么？

■您最喜欢的促销方式是？

■您光顾__主要选购哪类商品？

■您的职业？

■您的住址？

二、调查结果及分析

本次调查问卷依托当天日报共发出万份（全市范围数，其中市区万份）收回有效问卷份达到预计调查要求，调查结果真实有效。

1、知道我们的工作目标是“保证顾客满意吗？”

以上的顾客知道我们的工作目标，对我们__有了初步的了解和认识。

知道占

不知道占

2、您购物最看重的是

此项调查表明大部分顾客消费最重的是商品质量，有较少一部分顾客看重购物环境，顾客把商品价格及服务态度看的同样重要。能为顾客提供优质的商品，保证商品质量是我们__的优势，一部分消费者已经注意到商家提供的商品以外的价值，这一群体必然也会越来越多。

商品价格占

商品质量占

服务态度占

购物环境占

3、您最喜欢的`促销方式

商业竞争中价格作为最有力的杠杆在此得到充分的体现，大部分消费者还是务实的，他们会对各种促销活动进行，计算如何能取得最多的价值利益，这要求我们提高促销活动的真正价值，以吸引顾客的到来，以点带面创造更多的销售时机。

抽奖占

买赠占

积分占

低价占

4、您光顾佳乐家主要选购哪类商品（多选题）

结果显示顾客消费以日用百货及生鲜食品居多，这与超市实际销售反映基本一致，而家电销售及文化用品销售是我超市经营的薄弱环节，针纺服饰的销售对我超市而言是有发展潜力的。

生鲜食品 针织服饰

日用百货 家电商品

文化用品

5、您的职业

我们的消费群以市区内消费者为主，对郊区农村的宣传力还不够大，还有相当一部分消费群没有发掘出来，就调查地区的实际情

况而言，农村消费次数虽少但人口比例却很大，我们有必要在保证
现有消费群的基础上发掘更多的新消费群体。

农民占

工人占

干部占

私营企业占

6、您的住址

消费者在消费时大部分坚持就近原则，处在商业中心位置上在竞争中更要巩固固有消费群。

市里占

周边乡镇占

公里以内乡镇占

公里以外乡镇占

通过这次调查活动，我们看到了并了解到了我们的优势与不足这对我们以后的工作有很大的指导性，超市各部门将以现有工作为基础在以后的工作中保持优势、改善不足，使__真正成为寿光人民的购物天堂。市八月份顾客调查分析报告顾客调查报告 2

神秘顾客暗访这种方式之所以能被企业的管理者所采用，原因就是“神秘顾客”在购买商品和消费服务时，观察到的是服务人员无意识的表现。从心理和行为学角度，人在无意识时的表现是最真实的。神秘顾客在消费的同时，也和其他消费者一样，对商品和服务进行评价，发现的问题与其他消费者有同样的感受。根据上述服务质量的特性，“神秘顾客”弥补了管理过程中的一些不足。

神秘顾客的作用主要体现在以下几个方面：

(1) 神秘顾客的暗访监督，在与奖罚制度结合以后，带给服务人员无形的压力，引发他们主动的去提高自身的业务素质、服务技能和服务态度，促使其为顾客提供优质的服务，而且持续的时间较长。

(2) 神秘顾客可以从顾客的角度，及时发现、改正商品和服务中的不足之处，提高顾客满意度，留住老顾客，发展新顾客。

(3) 神秘顾客的监督可以加大企业的监督管理机制，可以促进服务人员的服务态度，加强内部管理。

(4) 神秘顾客在与服务人员的接触过程中，可以听到员工对企业和管理者“不满的声音”，帮助管理者查找管理中的不足，改善员工的工作环境和条件，拉近员工与企业和管理者之间的距离，增强企业的凝聚力。

(5) 通过神秘顾客发现的问题，系统地分析深层次的原因，能够提升管理方法，完善管理制度，从而增强企业竞争力。

神秘顾客调查注意的事项有哪些呢？

1. 严禁私自复印神秘顾客检测问卷：由于神秘顾客检测问卷涉及到客户很多商业机密信息，因此严禁私自复印客户的神秘顾客检测问卷，一经发现立即终止神秘顾客检测工作，神秘顾客必须承担相应的法律责任。

2、严格遵守保密协议：神秘顾客必须严格遵守保密协议，不得在与神秘顾客检测工作不相关的场合谈论与工作不相关的信息，也不得将神秘顾客检测资料传阅他人。对于神秘顾客检测工作剩下的资料，必须上交中国神秘顾客网。

3、严格按时保质完成神秘顾客检测工作：神秘顾客必须将检测工作做到细致，不能私自延误或推迟神秘顾客检测工作。

4、注意神秘顾客身份的神秘性：在神秘顾客检测工作中，要时刻提醒自己不能泄露自己的身份，如果发现已经暴露，请立即联系项目负责人，采取合理的处理方案。

现在越来越多的企业需要通过神秘顾客来了解企业存在的问题以及消费者的需求间接地提高消费者满意度以上就是我们为做的关于神秘顾客的调查报告，希望对众企业能够有所帮助。顾客调查报告 3

神秘顾客调查的内容有哪些呢？

第一：现场销售人员在某种程度上扮演着：产品专家“的角色。所以，神秘顾客调查的第一重点是考察现场销售人员“产品知识”。当然产品知识不仅包括着产品技术参数、基本性能，更重要的是现场销售人员应该能够阐明产品性能对于消费者使用的利益点，同时产品主要卖点上与竞争对手相比较的优势也是考察重点。

第二：由于耐用消费品的消费者对于购买产品有售后服务的担心，所以销售人员对于企业背景和售后服务支持应该有一定的了解。神秘顾客对企业的售中和售后服务可以起到很好监督作用。

第三：近年来耐用消费品的行业竞争异常激烈，主要表现在价格战非常严重，在耐用消费品行业各种形式的促销活动也是层出不穷，所以现场销售人员应该清楚明了的解释企业的促销活动内容，同时了解竞争对手的卖场活动。

第四：对于销售人员的态度、易容仪表也会给消费者留下印象分，也是调查的内容之一。当然在神秘顾客调查的同时还可以收集相关的卖场信息，对于企业掌握零售卖场的情况非常有帮助。为了使神秘顾客调查真正达到检查监督的作用，在设计该项目是应注意访员要有计划的.更换，以免被现场销售人员识破，另外神秘顾客到达卖场的时间应在高峰时间和低峰时间都有安排，才能全面检查到现场销售人员的服务状况。

神秘顾客有何作用

神秘顾客调查可以提高销售执行力，促使网点销售人员始终保持在兴奋状态。加速销售进程，缩短营销计划执行周期。增进网点交流，提高网点销售人员销售技巧。

规范网点表现，使所有销售服务网点的表现规范，统一，保持良好品牌形象。

监督市场策略执行，市场信息反馈及时迅速，保证各种市场措施落实到位

改善服务质量，发现服务问题，改善服务细节，提升顾客满意度，忠诚度及回头率。

神秘顾客的优点：

在神秘顾客角色里可以与顾客打成一团，能够客观观察服务人员、普通顾客的真实反应；神秘顾客获得的信息比较客观、准确。

神秘顾客的缺点：

神秘顾客带有目的，受自身约束力大，无法得到真实的动机和行为的原因；神秘顾客观察时间短，带有主观性，观察到的只是现在行为，不能代表将来的行为。

神秘顾客的调查有助于企业发现很多平时难以发现的隐性问题。企业采用神秘顾客调查的另外一个初衷是更好的获取客户对企业、产品和服务的反馈，因为神秘顾客访问员本身就是企业的客户或潜在客户，只是带着一中更为专业的眼光来看待这次服务体验过程。

顾客调查报告 4

一、调查人群分析

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。

二、消费者对服务的满意度调查结果

您对我超市的整体购物环境是否满意

顾客对我超市的整体购物环境中满意度县级店占 75.72%，乡镇店占 73.12%，一半多以上的人在我们的整体服务上满意度比较高，说明我们在整体的服务水平上还是比较好的，超市的整体购物环

境还是比较满意的，超市的购物环境直接影响顾客的购物心情，但是，还存在不满意的现象，因此我们在此基础上应加强提升超市的购物环境。 2 您对我商场退换货方便、快捷程度感觉

从以上数据看出大部分顾客的满意度较高，可以说明服务人员的态度较好，解决顾客退换货问题比较迅速。退换货并非超市销售的失败，而是另一次交易的开始，通过退换货重新赢得顾客的信任。

3 您对我商场服务的便捷性感觉

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。

您对我超市的商品维修服务是否满意及商场售后服务水平感觉，您在超市中若遇到商品质量问题，是否能够顺利解决

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。

三、消费者对收银员的满意度调查结果

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。

消费者对超市收银员的服务感到满意的县级店占 79.82%乡镇店占 83.33%，对收银员的服务用语县级店占 68.47%，乡镇店占 77.96%，约一半以上的顾客对收银员的服务表示满意，但是也有存在的问题，应加强员工在服务上的培训，一个员工每天要接待各种各样的顾客，能否让他们高兴而来，满意而去，关键就是要采用灵活多样的接待技巧，以满足顾客的不同需要。 2 您在我超市结账时排队时间长短

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。

当您对所购物品进行结算时是否会对结算过程感到可靠信赖，对我超市收银员的准确率是否满意

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赖度约一半多以上的人表示满意，收银员收银的准确率直接影响到顾客的信赖度，因此，在提高收银速度的同时更应该加强收银的准确率。

4 您对超市收银区的卫生是否满意

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方面改进

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

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：

从上图中显示，县级门店对超市经营的应季蔬菜水果满意度约占 68%，乡镇店约占 61%，门店的应季蔬菜水果品种上还是比较齐全的，乡镇店在生鲜商品的品种应该增加一些，以吸引更多那些选择其他购物渠道(如集市上)的消费者

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。

从图上看，消费者在选择需要改进的方面环境和价格占主要部分，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。环境及商品卫生直接影响顾客购买商品时的态度，因此在商品卫生方面我们应加强管理。服务方面真正以顾客为中心，创造顾客价值，提高顾客满意度，服务好也就能吸引更多的顾客来购物；

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像，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

县级门店对我超市的百货商品的质量满意的占82.92%，乡镇店占65.05%，说明我超市的质量水平

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

综上所述数据，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

综上所述数据，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。

县级店对我超市厨房用具满意的占 63.02%，比较满意占 43.13%，比较不满意占 9.43%；乡镇店占 56.45%，比较满意占 12.09%，比较不满意占 12.09%；

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

六、消费者对食品满意度调查结果

从上图可以看出，顾客对我超市的食品安全总体感觉比较放心，县级店占 70.05%，乡镇店占 70.97%，

您对我超市的食品类商品的总体感觉

由于生活水平和生活质量的提高，消费者更加注重食品；2、您对我店米、面、粮、油等日常食品品种是否满意；县级店对超市中的米、面、粮、油等日常食品品种满意；3、您若到超市购买食品主要是；县级店选择到超市购买的食品主要是生鲜食品及休闲食；4、您对通常到超市购物的相隔时间为；县级店选择来超市购物的时间为每天一次占 35.13%；次占 13.82%；乡镇店选择不定期来超市购物

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。顾客调查报告 5

习惯是一种惯性，可以主宰人生的顽强的、巨大的力量。“学习习惯”是指学生为达到好的学习效果而形成的一种学习上的自动倾向性。本课题研究的语文预习习惯是以白河县中职生为研究对象，以学习活动为内容，有目的地经过重复或练习逐步形成，进而巩固下来并为之需要的学习行动方式。一个好的习惯让一个人终身受益无穷。语文预习习惯是指在进行语文实践活动中而逐渐养成的良好的固定的行为方式。而良好的语文预习习惯又会对学生学习语文产生不可估量的促进作用。对于中职生来说，养成良好的语文预习习惯就显得更为重要，能为他们的一生打下良好的基础。

我校建立在县城的最北端，是一所新兴的职业学校，这里的生源主要来自各乡镇的农民子女，学生有些方面的语文学习习惯欠缺，语文教师在教学中有时也忽略了预习习惯的培养，家长平时也不够重视孩子预习习惯的养成·····因此我校就预习习惯针对我校的部分班级进行了问卷调查，来了解学生在语文学习过程中的预习习惯现状，从而制定符合我校校情的培养学生良好语文预习习惯的方法与策略。

一、调查对象、方法及内容：

1、调查对象：白河县职教中心 53 名同学，来自 13 学前教育专业、14 机加、14 现代服务 3 个班级。

2、调查方法：本次调查主要采用问卷调查法。

3、调查内容：本次调查内容主要是了解学生在语文学习中的预习习惯。

二、调查过程及情况说明：

本次调查问卷发放了 53 份，收回 53 份。阅读分析问卷反馈的情况。

（一）对问卷的调查结果：

1、你是否专心听讲：

每次都能__%

经常能__%

有时能__%

从来都不__%

上表可以表明，__%的学生每次都专心听讲，__%的学生经常会专心，__%的学生有时能专心听讲，__%的学生从来都不听。

2、你是否能积极发言：

每次都能__%

经常能__%

有时能__%

从来都能

3、课前预习：

每次都能__%

经常预__%

有时能__%

从来都不__%

上表可以见得，有__%低段孩子每次都能预习课文，__%的孩子经常预习，__%的孩子有时能预习，__%的孩子从不预习。

4、预习后读几遍课文：

3遍__%

2 遍__%

1 遍__%

从来都不

5、读课文的方式：

默读__%

小声读__%

大声读__%

6、阅读时会画批注：

每次都会__%

经常做__%

有时做__%

从不做 15%

7、阅读时边读边思考：

每次都会__%

经常会__%

有时会__%

从来都不__%

8、阅读形象生动文章时会边读边想画面：

每次都会__%

经常会__%

有时会__%

从来都不__%

以上三张表表明，有%的学生阅读时会边读边思考，有%的学生阅读时会画批注。由此可见学生在阅读时对读过的文章做过眼云烟的学生更多，阅读后会去思考的较少，阅读后很少主去去做笔记。这说明学生还没养成善于思考、会边读边想象，爱做笔记的预习习惯。

三、成因分析

1、教师方面：教师还没有充分认识到良好的预习习惯对学生的重要性，平时很少有意识地培养学生养成良好的预习习惯，对学生的预习习惯缺乏方法上的指导。要想让学生养成良好的预习习惯，首先应该对学生加强学习方法的指导，特别是对基础差、学习习惯不好的中职生，他们阅读能力有限，更应该加强方法的指导。比如有些学生上课不认真听讲，老师应提醒，还要找出不认真听讲的原因及策略，并且要做到因材施教，这样久而久之才能慢慢地纠正学生的坏习惯。

2、家长方面：家长在培养孩子的良好预习习惯方面不够重视，好些家长只顾自己赚钱，不管孩子任其自然发展。有些家长外出务工，把孩子放家里成了留守儿童……这些因素严重制约着孩子良好习惯的养成。

四、几点对策

1、多给学生表扬及鼓励，基础差的中职生控制力较差，上课注意力集中的时间短，主动学习的意识不高，喜欢表扬爱听好话，针对这样的特点，课堂上教师的教学形式要丰富多样，语言要有激励性，评价的方法要多种多样，才能调动孩子学习的积极性。对学生已形成的良好习惯要及时表扬和鼓励，对学生不好的习惯要及时纠正，让学生意识到良好习惯的重要性。

2、教给学生预习的方法：

(1) 课前预习，对于学生学习语文很重要，让学生先把文中的生字，词读一读，记一记。预习前，老师根据教材的难易和学生的水平，提出明确而具体的预习要求。

(2) 培养学生积极举手，大胆发言的习惯。中职生基础差，锻炼的机会少，对于教师提出的问题有时不敢举手，怕回答不正确，教师针对这种特点，课堂上用鼓励的语言，用期望的眼神，提出的问题让学生畅所欲言，对于积极举手大胆回答问题的同学及时表扬、鼓励、给学生们信心。

(3) 培养学生倾听的习惯。善于倾听是现代人必备的素质之一，学生在课堂上认真倾听——————倾听老师讲课、倾听同学发言，才能积极有效地参与活动过程，开启思维的火花，获取知识，培养能力，才能保证课堂活动有效地进行。培养学生良好的倾听习惯要从以下方面入手：一是教师要营造良好的课堂氛围；二是建立良好的师生关系；三是教给学生倾听的方法；四是指导学生倾听的'姿势；五是及时评价、鼓励学生；六是善于矫正学生不良的听课习惯。学生学会了倾听，会使我们的课堂教学更生动、更精彩。

(4) 培养学生爱看课外书的习惯。课外阅读对于丰富学生的知识，提高学生的写话能力有很大的作用。怎样让低端孩子爱看课外书籍，可以从以下方面着手：首先家长要意识到课外阅读对孩子的重要性；其次应选学生喜欢看的书，孩子喜欢看的书才会有兴趣去看、去读；再次要探究学生阅读的心理，激发学生阅读的兴趣；最后要让学生养成良好的阅读习惯。

3、课堂是培养孩子好习惯的阵营。各位教师在课堂上认真抓好预习习惯的培养，学生好的习惯及时表扬鼓励，不好的习惯马上给学生纠正。

4、加强学习，提高教师自身的素质，培养良好的教学习惯。

5、从合作学习中培养学生的学习能力和创新思维能力，可根据学生好胜心强的特点，进行比赛、竞赛、抢答等形式，开发学生的思维，想象能力。

6、开展丰富多彩的课外活动，让学生在活动中体验成功的喜悦，丰富多彩的活动也有助于培养学生良好学习习惯的养成。

7、加强与家长的联系，争取家长的配合，与家长共同商量学生良好预习习惯养成的对策，请家长对孩子的预习习惯进行的评定和评价及时反馈给学校，这样教师可针对学生出现的问题来调整自己的教学方法和策略。

总之“千里之行，始于足下”，好习惯的养成要靠耐心与细心慢慢养成，不能一蹴而就，这需要教师在新课程理念的引领下，俯下身去与学生们交流，感受他们内心丰富的情感世界，用心、用爱培养学生的学习兴趣，使孩子们养成良好的预习习惯！

顾客调查报告 6

神秘顾客是由经过严格培训的调查员，在规定或指定的时间里扮演成顾客，对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。

暗访调查报告怎么写？

1、保证所有数据的准确无误。因为考核的时候所有的报告结论与数字会关系到相关方的自身利益，任何的疏忽和差错都是不负责任的。因此报告撰写要运用多种手段，通过自查、互查、逻辑查等方法确保需要的数据不出差错。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/086233030053011001>