



## **Irland bäst på leende och Sydamerika dominerar hälsning och merförsäljning.**

Better Business World Wide har för 11:e året sammanställt The Smiling Report men data från professionella mystery shoppingföretag i Afrika, Asien, Europa, Nord- och Sydamerika. Företagen är medlemmar i branschorganisationen för mystery shopping, MSPA.

Sammanlagt 69 länder och 1,7 miljoner utvärderingar ingår i undersökningen 2015 som kartlägger huruvida kunder fått ett leende, hälsning och merförsäljningsförslag vid besök i olika branscher under 2014.

Sammanlagt 80 % av kunderna möttes med ett leende, 87 % bemöttes med en hälsning medan endast 52 % fick ett merförsäljningsförslag. Totalresultatet för hälsning är ungefär detsamma som föregående år, medan leende och merförsäljning är lite lägre än föregående år. Det skiljer dock stort mellan kontinenter, länder och branscher.

### **Leende**

Irland toppar rankingen av leenden med 97 %, följt av Grekland och Puerto Rico med 93 % och Litauen med 92 %. Längst ner på listan över leenden finner vi Slovenien 46 %, Sydkorea 47 %, Hong Kong 48 %, Macau 55 % och Kroatien på 56 %. Den största förbättringen har Kina gjort som ökat från 58 % under 2013 till 86 % 2014.

Nordamerika är den kontinent som hade högst resultat med 84 %, Sydamerika hade 83 % och Europa 82 %. Kontinenten med lägst resultat var Afrika med 69 % medan Asien hade 75 %. Högst resultat bland branscher var hälsa & skönhet samt bilbranschen med 86 % och finansbranschen med 84 %, medan transportbranschen hade endast 48 % leenden.

### **Hälsning**

Sextio Sydamerikanska länder hade 100 % hälsningar, Costa Rica, Guadeloupe, Guatemala, Martinique, Paraguay och Venezuela. Fem ytterligare Sydamerikanska länder följde på 99 %! Även Slovakien hade 99 %. De lägsta resultaten på hälsning fanns i Macau 53 % och Hong Kong 58 %.

Sydamerika var bästa kontinent med 94 % och Asien den sämsta på 72 %. De branscher som hade högst resultat var hälsa & skönhet 95 % och mötesbranschen 94 %. Lägst resultat hade transportbranschen med 55 %.

**Merförsäljning** har sedan The Smiling Report startade 2004, alltid haft lägre resultat än leende och hälsning. Även merförsäljningen dominerades 2014 av Sydamerikanska länder med Honduras i toppen på 97 % och Guatemala 91 %, följt av åtta andra Sydamerikanska länder som hade resultat mellan 61 % och 82 %. Det lägsta resultaten fanns i Japan 22 %, Cypern 26 %, Kroatien 27 % och Indien 29 %. Fler än 50 % av alla länder hade mindre än 50 % merförsäljning.

Den kontinent som hade högst resultat var Sydamerika med 62 % och kontinenten med lägst resultat var Afrika med 35 % och Nordamerika med 36 %. Mötesbranschen hade högst resultat med 63 % medan fritidsbranschen hade lägst resultat med 42 % och detaljhandeln låg på 48 %.

The Smiling Report används av näringslivet, media, studenter och myndigheter över hela världen.

Rapporten är tillgänglig på [www.SmilingReport.com](http://www.SmilingReport.com)

### **Copyright**

All användning av data från The Smiling Report, digitalt eller tryckt, är tillåten under förutsättning att det anges att rapporten är organiserad av Better Business World Wide. Vi publicerar gärna pressklipp om rapporten på Smiling Reports hemsida.

För mer information om **The Smiling Report**, vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se) tel: +46 8 5118 5111.

För information om resultat för **SVERIGE**, kan ni gärna kontakta Towe Grew, VD på Better Business World Wide. [towe@betterbusiness.se](mailto:towe@betterbusiness.se) tel. 08 5118 5113 eller Annika Johansson [annika@betterbusiness.se](mailto:annika@betterbusiness.se) tel. 08 5118 5126

---

Better Business World Wide som grundades 1995 har kontor i Sverige och är specialiserad på att genomföra globala mystery shoppingprogram med hög kvalitet på mystery shoppers och underleverantörer som är medlemmar i MSPA.

MSPA är branschorganisation för professionella Mystery Shoppingleverantörer.  
[www.mspa-global.org](http://www.mspa-global.org)