



## 2012 年的「微笑报告」显示服务指数下降

亚洲、欧洲、北美洲和南美洲的神秘顾客服务公司参与了 2012 年的微笑报告，此报告是收集了 2011 年各行各业进行的神秘顾客评估所得的服务数据，而 2011 年的数据包含了 32 个国家于微笑、招呼语和附加推销等的范畴，共超过一百六十万次评核。于 2011 年，只有百分之七十五位顾客有获得员工的微笑，七十九位顾客受到员工的招呼语欢迎，仅有四十五位顾客会获得员工的附加推销建议。

**笑容：** 2008-2011 年间的全球平均笑容指数较 2004-2007 年间下跌 10%。是次，奥地利与巴拉圭一同获得 96% 成为 2011 年得分最高的双冠军，其次冰岛及乌克兰亦同时以 93% 并列于第二。巴基斯坦再次成为得分最低的国家得分只有 37%，而亚洲则 57% 成为分数最低的地区。笑容指数最高的地区是得分有 80% 的北美洲。于 2011 年，获得最佳笑容行业是有 89% 的健康与美容护理类别。获得最低得分的行业仍然是交通运输类别，只有 51% 获得微笑招待。香港获得 59%，排名第 24。澳门得分 65%，排名第 23。

**招呼语：** 自 2007 年起全球招呼语的总分都维持于 80% 的水平，较 2004-2006 年间的平均分数为低，下跌百分之七。获得最高得分的国家是智利和哥伦比亚，有 99%，其次是巴拉圭有 96%，紧随其后有匈牙利 95% 及阿根廷 94%。同样地，巴基斯坦成为得分最低的国家，只得 41%。总体而言，亚洲亦同样地成为分数最低的地区得分 67%。最佳招呼语的地区是当南美洲，得分有 87%。当交通运输类别招呼语的得分只有 69%，旅游服务业成为获得最佳招呼语得分的行业有 94%，其次是政府服务，有 92%。香港获得 53%，排名第 30，而澳门得分 73%，排名第 27。

**附加推销：** 自 2004 年调查开始附加推销的得分相对较笑容及招呼语为低。于 2011 年得分只有 45%，是自进行计划以来最低得分之一，只有 2010 年 44% 得分较差。附加推销的最高得分国家是有 90% 的拉脱维亚，其次是获得 74% 的哥伦比亚。得分最低的国家依然是塞普勒斯，只有 15%，其后有希腊 22% 及瑞典 23%。最高得分的地区反而是获得 50% 的亚洲，得分最低的地区南美洲只有 28%。汽车业以 64% 成为得分最高的类别，零售及交通运输维持于 43-44% 的水平。娱乐业有 38% 而健康与美容护理类别成为附加推销得分最低的类别只有 36%。香港获得 45%，排名第 18，而澳门得分 45%，排名第 18。

「完」

翻译及香港/澳门地区联络人为「服务通有限公司」，[www.mysteryshopper.cc](http://www.mysteryshopper.cc)，电邮：[mkt@isa-hk.com](mailto:mkt@isa-hk.com)。如对微笑报告有任何查询，请致电：+46 8 5118 5111，或电邮至 [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se)，与 Veronica Boxberg Karlsson 联络，或与列于 [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com) 的参与的神秘顾客服务提供者联络。