



23 марта 2012 года

Пресс-релиз.

ГК «ШАГ»: «Отчет дружелюбности 2012» выявил низкий уровень обслуживания во всем мире.

Компания «SQI management» (ГК «ШАГ») приняла участие в ежегодном международном исследовании дружелюбности «Smiling Report 2012». Исследование провели провайдеры услуги «таинственный покупатель» в 32 странах мира в Азии, Европе, Северной и Южной Америке.

Было получено более 1,6 миллиона ответов на вопросы, касающиеся умения продавцов приветствовать покупателей с улыбкой и продавать дополнительные товары. В результате исследователи узнали, что в 2011 году только 7,5 из 10 покупателей получили улыбку во время обслуживания. Только с 8-мью из 10 покупателей здоровались в точках продаж, и лишь 4,5 покупателям из 10 предложили совершить дополнительную покупку.

Улыбки

75% тайных посетителей во всем мире заметили улыбку на лицах сотрудников розничных точек во время обслуживания. Этот результат идентичен данным 2010 года. Напомним, что самый низкий общемировой результат с 2004 года был зафиксирован в 2009 году с показателем в 71%.

Самым улыбчивым континентом (самый высокий показатель) оказалась Северная Америка с результатом 80%. В исследовании 2010 года первое место принадлежало Южной Америке с показателем 84%. А вот серебро второй год подряд получает Европа чуть снизив показатель – 77% в 2011 против 79% в 2010 году.

Из стран наилучший результат по количеству улыбок в 2011 году показали Парагвай и Австрия (по 96%), Исландия и Украина (по 93%). Лидеры предыдущего года Португалия (94%), Австрия (93%) и Парагвай (92%). Самый низкий результат, как и в прошлом году, в Пакистане – только 37%. Последнее место эта страна неизменно занимает с 2008 года.

Победителями по количеству улыбок в 2011 году стали салоны красоты с результатом в 89% и гостиничный бизнес (85%). Как и в прошлом году, самый низкий результат оказался у транспортного сектора – 51% в 2011 году против 61% в 2010.

По количеству улыбающихся сотрудников **Россия** занимает 11-е место из 17¹ возможных, разделив его с другой северной страной Швецией (по 73%). Для нашей страны это самый лучший результат за все время исследований. Предыдущий рекорд принадлежит прошлому 2010 году. Напомним, что в прошлом году Россия находилась на 15-ом месте из 20, разделив его с Турцией и Италией (по 71%).

Приветствие.

В 2011 году лишь 79% посетителей сервисных и розничных точек во всем мире услышали обращенное к ним приветствие. Это всего на один процент выше прошлогоднего результата (78% в 2010 году), который был самым низким с первого исследования в 2004 году.

Среди континентов самый высокий результат оказался у обеих Америк - Южной (87%) и Северной (84%), где показатели по сравнению с данными предыдущего исследования выросли на 7% и 4% соответственно. А вот лидер прошлого года – Европа – заметно отстал от конкурентов, набрав лишь 79%.

¹ Значительная разница в количестве участников рейтинга в разные годы возникает из-за того, что одну позицию рейтинга могут занимать несколько стран с одинаковыми показателями.



ГРУППА КОМПАНИЙ «ШАГ»

(495) 258-25-02

www.sqi.ru

www.stepconsulting.ru



Почти со всеми покупателями здороваются в Колумбии и Чили (по 99%). Как и в прошлом году замыкает рейтинг Пакистан с показателем 41%.

Чаще, чем в других сегментах, в 2011 году приветствовали клиентов в гостиницах (94%) и в секторе госуслуг (92%). Реже всего здороваются работники транспорта (69%) и финансового сектора (76%). Для сравнения в 2010 году лидерами рейтинга были сфера развлечений и сектор госуслуг (по 86%), а замыкали рейтинг финансисты с результатом 65%.

В рейтинге «Приветствие» **Россия** занимает 18-е место из 21 с результатом 73%, что на 3% выше показателей прошлого года, но заметно ниже лучшей цифры за всю историю исследований - 82% в 2009 году.

Дополнительные продажи.

В 2011 году среднемировой результат по выполнению стандарта «Дополнительные продажи» составил 45%. Это одни из самых низких показателей за все время исследований наряду с 44% в прошлом году. Лучший показатель выполнения этого стандарта был в 2006 году 56%.

Среди континентов самый высокий показатель по этому параметру у прошлогодних лидеров Азии (50%), второе место у Европы (47%). В прошлом 2010 году показатели составили 45% в Европе, 44% в Азии. Хуже всего этим навыком, как и в прошлом году, владеют сотрудники южноамериканских компаний (28% в 2011, 13% в 2010).

Латвии - страна с самым высоким показателем выполнения навыка дополнительных продаж 90%. Занявшая второе место Колумбия заметно отстает, набрав лишь 74%. Аутсайдером рейтинга оказался Кипр (15%) и Греция (22%). Худшие в прошлом году – Бразилия (11%) и Кипр (17%).

Из сегментов наивысшие показатели в 2011 году у автомобильного сектора (64%). Реже всех предлагают клиентам совершить дополнительную покупку в салонах красоты – в 36% случаев.

В сегодняшней **России** навык дополнительных продаж развит ниже среднего – 14-е место из 25 возможных с результатом 47%. В прошлом году показатель России составил 34% и Россия занимала 18 место из 22 возможных. Отрадно, что показатель 2011 года максимально приблизился к собственному рекорду России за все время измерения. Напомним, что чаще всего дополнительную покупку российским потребителям предлагали совершить в 2008 году в 49% случаев, и тогда Россия заняла 6-ую позицию рейтинга из 20 возможных.

Частичное или полное использование материалов данного пресс-релиза, а также других текстов ГК «ШАГ» без ссылки на имя Компании запрещено.

Дополнительную информацию об исследовании Вы можете получить обратившись к **Инне Шкиперовой**, PR-manager ГК «ШАГ» по e-mail ink@stepconsulting.ru или по телефонам 8 (495) 258-25-02 или 8-926-468-32-01

СПРАВКА О КОМПАНИИ:

«**SQI management**» (Группа Компаний «ШАГ») специализируется на построении систем управления качеством обслуживания с 1999 года. «**SQI management**» с 2005 года является членом Международной ассоциации провайдеров услуг mystery shopping и работает по международным стандартам.

В спектр услуг «**SQI management**» входят:

- постановка системы управления качеством обслуживания в компаниях,
- оценка качества обслуживания Service Quality Index,
- mystery shopping,



ГРУППА КОМПАНИЙ «ШАГ»

(495) 258-25-02

www.sqi.ru

www.stepconsulting.ru



- бенчмаркинг в области качества обслуживания.

На счету Компании «SQI management» 130 успешных клиентских проектов. Проверки качества обслуживания реализуются в 649 городах России и странах СНГ. С 2003 года ГК «ШАГ» проводит регулярные инициативные некоммерческие исследования уровня качества обслуживания в российских розничных сетях.