



## 西班牙位居2013微笑调查首位

来自非洲、亚洲、欧洲、北美和南美洲的神秘暗访公司参与了2013微笑服务调查。此次调查搜集了来自不同行业2012年神秘暗访的客户服务数据。2012年度调查结果是基于来自57个不同国家的关于微笑服务、问候、附加销售200多万个相关问题的答案。其中78%的顾客体验到了微笑服务，84%的顾客有收到问候，然而只有56%的顾客有体验到附加销售。但是，这些数据大都已经比前几年的提高了。在此次调查中，西班牙的微笑服务和附加销售都是位居首位的，在问候部分也位居第四。

**微笑** 西班牙在2012年度微笑服务部分得分率是96%，紧随其后的是希腊的95%，波兰的94%和中国的92%。巴基斯坦以40%的得分率又一次垫底，斯洛文尼亚的得分率也只有41%。南美洲得分率最高，达到了83%，随后是北美洲的82%；得分最低的是非洲，只有66%。得分最高的行业是财经类的，高达87%，紧随其后的是服务业，得分率为85%；交通行业又一次得分率最低，只有62%，还有政府类的也只有64%。

**问候** 2012年度问候部分做得最好的国家是哥伦比亚和乌拉圭，得分率都是99%，紧随其后的是秘鲁的98%和西班牙的97%。巴基斯坦则以43%的得分率位居末位。洲际结果中，亚洲以82%的得分率又一次垫底，随后是欧洲的83%。南美洲则得分率最高，达到了93%。财经类和服务业这部分得分率最高，达到了90%。汽车行业得分率最低，只有80%，此外是零售业，只有81%。

**附加销售** 自从2004年这个调查开始之后，附加销售与微笑服务和问候相比，总是得分最低的部分。这次西班牙的得分率最高，达到了94%；而塞浦路斯得分率只有17%，再次垫底，随后是芬兰的20%。亚洲又是得分率最高，达到了62%；最低的是北美洲，只有34%。服务业得分率最高，达到了66%，然后是休闲娱乐类的42%。交通行业得分率最低，只有39%。

此次的调查报告在我们的微笑网站上可以查看。如需更多关于微笑服务调查报告的信息，请联系 Veronica Boxberg Karlsson [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se) 电话: +46 8 5118 5111, 或者请联系参与此次调查的神秘暗访公司，查询名单: [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com)