



## Spanje gaat glimlachend aan de leiding!

Verschillende Mystery shop organisaties uit Afrika, Azië, Europa, Noord- en Zuid Amerika hebben deel genomen aan het jaarlijkse "Smiling Report". Voor Nederland werd onder andere gebruik gemaakt van de 22.000 onderzoeken die Mystery Review in 2012 heeft uitgevoerd. Het rapport bevat de wereldwijde resultaten van meer dan 2 miljoen vragen over glimlachen, begroeten en bijverkoop in 57 landen!

Wereldwijd ontvingen gemiddeld 78% van alle klanten en gasten een glimlach, 84% werd begroet en aan slechts 56% van alle gasten en klanten werd een bijverkoop suggestie aangeboden. Spanje scoorde zowel bij het glimlachen als bij de bijverkoop het best en gaat dus glimlachend aan de leiding.

**Glimlachen:** In Spanje glimlacht 96% van alle medewerkers naar klanten en gasten. Dit in tegenstelling tot Nederland waar slechts in 65% van alle bezoeken geglimlacht werd. Zuid Amerika scoort als continent het best met 83% en van alle sectoren wereldwijd wordt het meest geglimlacht in de financiële- en hospitality sector.

**Begroeten:** Als we begroet willen worden moeten we naar Colombia en Uruguay. In 99% van de gevallen word je daar vriendelijk begroet. Maar ook hier doet Spanje het weer goed met 97% en doet Nederland het zeker niet slecht met 80%. Zuid Amerika scoort wederom hoog met 82%. Met 90% zijn de financiële- en hospitality sector nogmaals een goed voorbeeld van hoe het ook kan.

**Bijverkoop:** De bijverkoop suggestie heeft sinds 2004 altijd al lager gescoord dan glimlachen of begroeten. Spanje doet het echter ook hier weer erg mooi met een positieve score van 94% en blijft Nederland steken bij een magere 31%. Qua bijverkoop scoort Azië het als continent het best met 62% en in de hospitality sector weten ze met 66% hoe ze extra verkoop kunnen stimuleren.

Dit rapport is beschikbaar op [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com). Voor informatie over "the Smiling Report" kunt u contact opnemen met [karlijn.ujtewaal@mystery-review.nl](mailto:karlijn.ujtewaal@mystery-review.nl) of [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se)