



Spanien an der Spitze der Freundlichkeitsstatistik 2013 („Smiling Report 2013“)

Anbieter von verdeckten Testbesuchen („Mystery Shopping“) in Afrika, Asien, Europa, Nord- und Südamerika haben Daten für die Freundlichkeitsstatistik („Smiling Report“) 2013 zur Verfügung gestellt. In diesem Bericht werden Kundendaten aus Bewertungen erfasst, die in einem weiten Spektrum von Industriezweigen im Jahr 2012 durchgeführt wurden. Die Daten für das Jahr 2012 wurden aufgrund von Antworten auf **mehr als 2 Millionen Fragen in Bezug auf Lächeln, Begrüßung und Zusatzverkäufe in 57 Ländern** erfasst. 78% der Kunden wurden angelächelt, 84% der Kunden wurden begrüßt, während es nur 56% der Kunden waren, denen Zusatzkäufe vorgeschlagen wurden. Die meisten Zahlen sind jedoch höher als in vielen anderen Jahren ausgefallen. Spanien hat am besten abgeschnitten, sowohl wenn es um das Lächeln geht als auch bei den Zusatzverkäufen, und liegt auf Platz 4 bei der Begrüßung.

Lächeln Spanien erzielte beim Punkt Lächeln im Jahr 2012 einen Wert von 96%, gefolgt von Griechenland mit 95%, Polen mit 94% und China mit 92%. Für Pakistan wurde wieder der niedrigste Wert in Bezug auf Lächeln mit nur 40% errechnet, und Slowenien erreichte 41%. Die Kontinente mit den höchsten Werten in Bezug auf Lächeln waren Südamerika mit 83% und Nordamerika mit 82%. Den niedrigsten Wert erzielte der Kontinent Afrika mit 66%. Die Industriezweige mit den höchsten Werten waren der Finanzsektor mit 87% und das Hotel- und Gaststättengewerbe mit 85%. Das Transportwesen kam wieder auf den niedrigsten Wert mit nur 62%, gefolgt vom öffentlichen Dienst mit 64%.

Begrüßung Die Länder mit dem höchsten Wert in Bezug auf die Begrüßung waren im Jahr 2012 Kolumbien und Uruguay mit 99%, gefolgt von Peru mit 98% und Spanien mit 97%. Auch im Bereich Begrüßung wurde der schlechteste Wert von 43% in Pakistan verzeichnet, und Asien bildete wieder das Schlusslicht bei den Kontinenten mit 82%, gefolgt von Europa mit 83%. Südamerika schnitt mit 93% als der Kontinent mit dem höchsten Wert ab. Das Finanzwesen und das Hotel- und Gaststättengewerbe bildeten die Industriezweige mit den höchsten Werten bei der Begrüßung mit 90%. Die niedrigsten Werte in Bezug auf die Begrüßung wurden im Automobilsektor mit 80% und im Einzelhandel mit 81% errechnet.

Zusatzverkäufe erreichen immer die niedrigsten Werte im Vergleich zu Lächeln und Begrüßung seit Beginn der Erhebungen im Jahr 2004. Der höchste Wert bei den Zusatzverkäufen wurde mit 94% in Spanien verzeichnet und der niedrigste wurde wieder in Zypern mit 17% erreicht, gefolgt von Finnland mit 20%. Der Kontinent mit dem höchsten Wert war wieder Asien mit 62%, und der niedrigste Wert wurde mit 34% in Nordamerika verzeichnet. Das Hotel- und Gaststättengewerbe erzielte den höchsten Wert mit 66%, während der Freizeitsektor 42% erreichte. Das Transportwesen schnitt im Bezug auf die Zusatzverkäufe mit nur 39% am schlechtesten ab.