



Spagna in vetta nello Smiling Report 2013

I fornitori di Mystery Shopping di Africa, Asia, Europa, America del Nord e del Sud hanno partecipato allo Smiling Report 2013 dove sono stati analizzati i dati relativi al servizio clienti estrapolati dalle valutazioni condotte su un ampio spettro di settori nel 2012. Il resoconto per l'anno 2012 si basa sulle risposte a **più di 2 milioni di domande riguardo il Sorriso, i Saluti e le Vendite Complementari in 57 nazioni**. Il 78% dei clienti ha ricevuto un sorriso, l'84% dei clienti è stato salutato, mentre solo il 56% ha ricevuto dei suggerimenti di vendite complementari. Tuttavia, queste cifre sono le più alte di sempre. La Spagna è la miglior nazione per quanto riguarda sia il sorriso che le vendite complementari e la quarta per quanto riguarda i saluti.

Sorriso Nel 2012 la Spagna ha ottenuto un punteggio del 96% per quanto riguarda i sorrisi, seguita dalla Grecia con il 95%, Polonia con il 94% e la Cina con il 92%. Il Pakistan ha di nuovo ottenuto il risultato peggiore con solamente il 40% mentre la Slovenia ha ottenuto il 41%. I continenti con il punteggio più alto sono stati l'America del Sud con l'83% e l'America del Nord con l'82%. Il continente con il punteggio più basso è stato l'Africa con il 66%. I settori con il punteggio più alto sono stati il Finanziario con l'87% e l'Ospitalità con l'85%. Il settore dei Trasporti è stato di nuovo il peggiore con solamente il 62%, seguito dal Governativo con il 64%.

Saluti Le migliori nazioni per quanto riguarda i saluti nel 2012 sono state la Colombia e l'Uruguay con il 99%, seguite dal Perù con il 98% e la Spagna con il 97%. Anche per quanto riguarda i saluti il Pakistan ha ottenuto il punteggio peggiore con il 43% e l'Asia ha di nuovo ottenuto il peggior punteggio tra i continenti con l'82%, seguita dall'Europa con l'83%. L'America del Sud è stato il continente con il miglior punteggio con il 93%. I settori Finanziario e dell'Ospitalità sono quelli in cui "si saluta di più" con un punteggio del 90%. Il punteggio peggiore è stato riscontrato nel settore Automobilistico con l'80% e nel Commercio al dettaglio con l'81%.

Vendite Complementari Sin dall'inizio dei sondaggi, le vendite complementari hanno sempre ottenuto il punteggio più basso rispetto al sorriso e ai saluti. Il punteggio più alto è stato ottenuto in Spagna con il 94% e il più basso è stato ottenuto nuovamente da Cipro con il 17% seguito dalla Finlandia con il 20%. Il continente con il punteggio più alto è stato di nuovo l'Asia con il 62%, e quello con il più basso è stato l'America del Nord con il 34%. Il settore dell'Ospitalità ha ottenuto il punteggio migliore con il 66%, seguito da quello del Tempo libero con il 42%, mentre il peggior punteggio nelle vendite complementari è stato ottenuto dal settore dei Trasporti con solamente il 39%.