



Hiszpania przoduje w „Raporcie Uśmiechu 2013”

Firmy świadczące usługi typu mystery shopping w Afryce, Azji, Europie, Ameryce Północnej i Ameryce Południowej, wzięły udział w przygotowaniu „Raportu Uśmiechu 2013”. Przedstawia on zestawienie ocen obsługi klienta z badań przeprowadzonych w wielu branżach w 2012r. Podsumowanie opiera się na odpowiedziach udzielonych na ponad **2 miliony pytań dotyczących powitania uśmiechem, pozdrowienia i sprzedaży dodatkowych produktów w 57 krajach**. 78% klientów zostało przywitanych uśmiechem, do 84% klientów zwrócono się pozdrowieniem, podczas gdy tylko 56% klientów zaproponowano zakup dodatkowych produktów. Warto jednak wspomnieć, że wartości podane wyżej są i tak lepsze niż w poprzednich latach. Hiszpania jest zdecydowanym liderem w zestawieniu. Plasując się na pierwszym miejscu, wita klientów uśmiechem i sprzedaje najwięcej dodatkowych produktów. W zestawieniu badań, podczas których sprawdzane było w jaki sposób klienci są witani, znalazła się na czwartym miejscu.

Uśmiech. W 2012 roku Hiszpania uzyskała doskonały wynik 96%. Następne miejsce w zestawieniu zajęła Grecja uzyskując 95%; w Polsce uśmiechamy się na 94%, a z kolei w Chinach na 92%. Pakistan z wynikiem 40% kolejny raz znalazł się na końcu, podobnie jak Słowenia uzyskująca zaledwie 41%. Kontynenty, które zdobyły najwięcej punktów procentowych to Ameryka Południowa (83%) i Ameryka Północna (82%). Afryka w zestawieniu kontynentalnym zdobyła 66% i tym samym znalazła się na ostatnim miejscu. Natomiast w porównaniu branż najlepiej wypadły Finanse (87%) i Hotelarstwo (85%). Branżą uśmiechającą się najmniej, czyli na 62% jest branża transportowa, a tuż za nią z wynikiem 64% znajdują się instytucje rządowe.

Powitanie. Najlepiej witają w Kolumbii (99%) i Urugwaju (99%), następnie w Peru (98%) i w Hiszpanii (97%). Najniższy wynik uzyskał Pakistan (43%), a Azja ponownie znalazła się na ostatnim miejscu wśród kontynentów z wynikiem 82%, tuż przed którą jest Europa zdobywająca 83%. Najwyższą punktację odnotowała Ameryka Południowa (93%). Finanse i Hotelarstwo, to branże, w których pracownicy witają dobrze na 90%. Przemysł Motoryzacyjny (80%) i Handel (81%) to branże, które uplasowały się na końcu zestawienia.

Sprzedaż dodatkowych produktów. W porównaniu z uśmiechem i powitaniem, sprzedaż produktów dodatkowych zawsze uzyskuje niższe wyniki od początku prowadzenia badań tj. od 2004 r. Najwyższą sprzedaż odnotowano w Hiszpanii, która uzyskała wynik 94%, najniższą z kolei na Cyprze (17%), tuż przed którym znalazła się Finlandia (20%). W zestawieniu kontynentów tym razem prowadzi Azja (62%), zostawiając daleko w tyle Amerykę Północną (34%). Najlepszą branżą ponownie jest Hotelarstwo (66%), gdy tymczasem branża rozrywkowa uzyskała zaledwie (42%) . Transport plasuje się na ostatnim miejscu w tym zestawieniu, z wynikiem 39%.