



## España en los primeros puestos del "Smiling Report 2013"

Los Proveedores de Mystery Shopping de África, Asia, Europa, América del Norte y América del Sur han participado en el "Smiling Report 2013". El informe compila datos del servicio al cliente de las evaluaciones llevadas a cabo a un amplio espectro de industrias durante 2012. El Resumen para el año 2012 se basa en respuestas a las **más de 2 millones de preguntas sobre Sonrisa, Saludo y Ventas Adicionales realizadas en 57 países**. El 78% de los clientes recibieron una sonrisa y el 84% de los clientes fueron saludados, mientras que sólo el 56% recibió una sugerencia de venta adicional. Sin embargo, la mayoría de las cifras son las más altas en muchos años. España es el mejor país tanto en "Sonrisa" como en "Venta Adicional", y está dentro de los 4 primeros puestos en lo que se refiere al "Saludo".

**Sonrisa** España ha tenido una puntuación en "Sonrisa" de un 96% durante 2012, seguido por Grecia con un 95%, Polonia con un 94% y China con un 92%. Pakistán tenía otra vez los resultados más bajos con sólo un 40% y Eslovenia tenía un 41%. La puntuación más alta por continente la encabeza América del Sur con un 83% y América del Norte con un 82%. El continente con menor puntuación es África, con un 66%. Las industrias con mayor puntuación fueron Finanzas con un 87% y Hospitalidad con el 85%. La industria del Transporte fue otra vez la que obtuvo menor puntuación, con un 62%, seguida del Gobierno con el 64%.

**Saludo** Los países con mejor resultado en "Saludo" durante 2012 fueron Colombia y Uruguay con el 99%, seguido por Perú con 98% y España con un 97%. El puntaje más bajo lo recibió Pakistán con el 43% y Asia tenía otra vez el puntaje más bajo por continente con un 82%, seguido por Europa con un 83%. América del Sur fue el continente con más alta puntuación con un 93%. Finanzas y Hospitalidad fueron las industrias con la máxima puntuación con el 90%. El puntaje más bajo lo recibió la industria Automovilística con un 80%, y el sector del Retail (sector Minorista) con un 81%.

Las **Ventas Adicionales** siempre han tenido las puntuaciones más bajas, en comparación con la sonrisa y el saludo, desde que en 2004 empezaron estas encuestas. El puntaje más alto lo tiene España, con un 94% y el puntaje más bajo es el de Chipre, con un 17%, seguido de Finlandia con un 20%. Por continentes, el puntaje más alto lo recibió de nuevo Asia, con un 62%, y el más bajo fue el de América del Norte, con un 34%. La industria de la Hospitalidad es la que consigue una puntuación más alta con un 66%, mientras que el Ocio tiene un 42%. El Transporte consigue la puntuación más baja, con solo un 39%.