

2015 全球微笑报告

爱尔兰最擅长微笑，而南美领先了问候和销售环节

来到第 11 个年头的全球微笑报告，它结集了来自非洲、亚洲、欧洲、北美和南美的神秘顾客服务探访公司的数据。当中包括来自全球各地，身为 MSPA 成员的专业神秘顾客服务探访公司的神秘顾客于各个行业中进行客户服务评估的数据。

2014 年度调查结果是根据在 69 个国家，涵盖微笑服务、问候和附加销售的 170 多万个问题的答案而来的。其中 80% 的顾客体验到微笑服务，87% 的顾客获得迎接问候，而只有 52% 的顾客体验到附加销售建议。迎接问候的总得分跟上年的几乎一样，但微笑和附加销售的方面却比上年有所下跌。不过，当中仍有洲分，国家和行业之间的巨大差异。

微笑：爱尔兰得到微笑排名的首位，得分 97%，其次是希腊和波多黎，她们各有 93% 得分，而立陶宛的 92% 紧随其后。而排名在最低几位是克罗地亚的 56%，澳门的 55%，香港的 48%，南韓的 47% 和斯洛文尼亚的 46%。当中最有进步的是中国，她从 2013 年的 58% 大幅跳升到 2014 年的 86%。北美洲得分最高有 84%，南美有 83%，欧洲有 82%，而得分最低的是亚洲的 75% 及非洲的 69%。得分最高的行业是健康美容和汽车，有 86%，随后是金融的 84%，而最低分的是交通运输，只有 48%。香港跌至新低全球排在尾三只得 48 分，澳门排在尾四得 55 分。

招呼语：六个南美国家获得 100% 满分，包括哥斯达黎加、瓜德罗普岛、危地马拉、马提尼克、巴拉圭和委内瑞拉。而另外五个南美国家和斯洛伐克也得到 99% 的佳绩。此项得分最低的则是香港的 58% 和澳门的 53%。南美洲得分最高有 94%，亚洲得分最低为 72%。健康美容业是得分最高的行业，获得 95%，而旅游酒店业亦有 94%。最低是交通运输行业，只有 55%。

附加销售：附加销售部份是自 2004 年的微笑报告开始的，而它一直是分数最低的一个环节。此项仍然是由南美国家领先，洪都拉斯得 97%，危地马拉得 91%，随后的都是八个南美国家，得分介乎 82% 和 61% 之间。得分最低的是印度的 29%，克罗地亚的 27%，塞浦路斯的 26% 及日本的 22%。超过一半的国家得分都低于 50%。南美洲的 62% 为最高得分，而最低的是北美的 36% 及非洲的 35%。旅游酒店业得分最高有 63%，而最低分的行业是零售业的 48% 和娱乐休闲业的 42%。

微笑报告版权为公开，报告可在 www.SmilingReport.com 浏览。

有关微笑报告的更多信息，香港/澳门地区请联络「服务通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，电邮：mkt@isa-hk.com，电话：852-2838 2648。如对微笑报告有任何查询，请致电：+46 8 5118 5111，或电邮至 veronica@betterbusiness.se，与 Veronica Boxberg Karlsson 联络，或与列于 www.smilingreport.com 的参与的神秘顾客服务提供商联络。