



Irland och Guatemala toppar the Smiling Report 2016, Sverige bättre än någonsin på merförsäljning

Idag lanseras resultatet från den världsomfattande rapporten The Smiling Report. För 12:e året i rad sammanställer Better Business World Wide data från mystery shoppingföretag i Asien, Europa, Nord- och Sydamerika i The Smiling Report. Rapporten innehåller kundservicedata från ett stort antal branscher, insamlade av mystery shoppers hos professionella mystery shoppingföretag över hela världen. Samtliga deltagande företag är medlemmar i den världsomfattande branschorganisationen MSPA.

Årets rapport summerar data från 2015 och omfattar svaren på mer än 1,1 miljoner frågor kring leenden, hälsningar samt merförsäljningsförslag i 61 länder.

Totalt fick 83% av kunderna ett leende, 87% fick en hälsning och 56% fick ett merförsäljningsförslag. Det aggregerade resultatet för leende är något högre än föregående år medan siffran för hälsning är densamma. Det resultat som skiljer sig mest är siffran för merförsäljning som sedan den första rapporten 2004 har utvecklats från 45 till årets 56%. Dock finns det stora skillnader mellan kontinenter, länder och branscher.

Leende

Irland toppar för andra året i rad rankingen för leende: Där fick 100% av kunderna ett leende, följt av Spanien och Schweiz på 97% samt Grekland på 94%. I botten ligger Hong Kong på 48%, Macau på 53% och Kroatien på 59%. Den största förbättringen jämfört mot föregående år hittar vi i Rumänien, Bulgarien och Sydkorea.

De branscher som presterade bäst var bilindustrin på 89% och besöksnäringen på 88%. Lägst siffra fick även i år transportbranschen (såsom buss, tåg, färjetrafik) med en leendesiffra på 43%. En försämring på 5 %.

Hälsning

I Guatemala, Paraguay, Irland och Venezuela, fick 100% av kunderna en hälsning. Tätt följt av Costa Rica på 99% vilket betyder att 4 av 5 länder i topp ligger i Sydamerika. Även Grekland, Panama och Schweiz hade fina 99%. Lägst siffror hade Macau och Hong Kong på 53%.

Merförsäljning

Siffrorna för merförsäljning har sedan vi började sammanställa The Smiling Report 2004 alltid varit de med lägst resultat, så även i år. Även här ligger dock flera sydamerikanska länder i topp med höga siffror, Guatemala på 93%, Costa Rica på 87% och Colombia på 87%. Rumänien har klättrat upp till en 4:e plats med ett resultat på 76% att jämföras med föregående års siffra på 55%. I botten finns även i år Japan med 23%.

Sverige på 10 i topp

För Sverige i år är siffrorna: leenden 87%, hälsning 92% och merförsäljningsförslag 63%, vilket visar en förbättring för samtliga mätområden. Speciellt anmärkningsvärt är att Sverige i år hamnar på 10 i topp vad gäller merförsäljningsförslag. Svenska företag i ett flertal branscher är nu alltså bland de 10 bästa i världen på att erbjuda kunder ytterligare service genom merförsäljning. Sverige har tidigare år haft låga siffror på merförsäljning. 2014 var siffran så låg som 33 % och vi har under några år legat i botten av listan.

Inom detaljhandelsbranschen ligger Sverige nu på en 8:e plats med ett resultat på 63% där medel ligger på 55% och där Rumänien och Ryssland toppar med 76%.

The Smiling Report används av näringsliv, media, studenter och myndigheter över hela världen.

Copyright och frivilligt bidrag

All användning av data från The Smiling Report, digitalt eller tryckt, är tillåten under förutsättning att det anges att rapporten är sammanställd av Better Business World Wide. Vi samarbetar med och stöttar Operation Smile och ser gärna att ni istället för att betala för rapporten ger ett frivilligt bidrag till <http://insamling.operationsmile.se/>.



Rapporten i sin helhet finns tillgänglig på www.smilingreport.com. För frågor kontakta gärna Veronica Boxberg Karlsson på veronica@betterbusiness.se eller +46 8 5118 5111.