

09/03/2018

Результаты Smiling Report 2018: Великобритания, Чехия и Россия стали лидерами рейтингов

Компания Profpoint приняла участие в ежегодном международном исследовании дружелюбности торгового персонала Smiling Report 2018, которое с 2004 года проводится компанией Better Business World Wide по всему миру. Новое исследование стало 14-м по счету и основывается на данных, полученных от компаний-провайдеров услуги «Тайный покупатель» из Европы, Африки, Азии, Северной и Южной Америки. Все участники исследования - члены Международной ассоциации провайдеров услуги Тайный покупатель (MSPA).

Результаты отчета 2018 года основываются на более чем миллионе ответов тайных покупателей из 50 стран. В фокусе внимания данные за 2017 год об улыбчивости, приветливости торгового персонала, а также его желании продавать дополнительные товары и услуги.

Общемировые показатели

86% - такое количество тайных покупателей поприветствовали в торговых и сервисных точках, 82% посчастливилось общаться с улыбчивыми продавцами и лишь 52% покупателям поступило предложение купить дополнительные товары и услуги. В целом, в мире стали чаще улыбаться покупателям. Глобальные показатели приветливости и улыбчивости продемонстрировали рост по сравнению с данными 2016 года (+5% и +3% соответственно). Показатель дополнительных продаж традиционно выполняется хуже указанных выше параметров, однако его выполнение из года в год демонстрирует медленный, но стабильный рост с момента публикации первого Smiling Report: с 45% в 2004 году до 58% в 2017 (-6% к данным 2016 года).

Улыбчивость по странам: взлеты и падения рейтинга

Впервые в рейтинге стран первую строчку заняла Великобритания, где сотрудники торговых и сервисных локаций улыбаются 94% посетителей. Немного позади с результатом 93% остались Греция, Пуэрто-Рико и Россия. Самый высокий показатель улыбчивости среди стран Азии у Гонконга – 66%. Последнюю строчку рейтинга улыбчивости персонала заняли продавцы из Пакистана с результатом всего лишь 19%.

Эффективнее всего над ростом показателя за прошедший год поработала Латвия, показатель которой составил 91% (+28% к данным 2016 года), а наибольшее падение зафиксировано в Дании с результатом в 66% (-23%).

Среди континентов по улыбчивости персонала пальму первенства держит Северная Америка с результатом в 93% (+3%). Самые низкие результаты у Африки (42%) и Азии (43%).

Лидерами по улыбчивости стали работники отраслей, связанных с красотой и здоровьем, сферой досуга и госуслуг. Здесь тайным покупателям улыбались в 88% случаев. Как и годом ранее, самыми неулыбчивыми сотрудниками оказались работники транспортной сферы с результатом в 76%. Однако стоит отметить, что последние годы данная сфера демонстрирует уверенный рост: +18% пунктов к данным 2016 года и впечатляющие +33% к данным 2015 года.

Приветливость персонала

Самой приветливой страной по результатам исследования стала Чехия с результатом в 95%. За ней следуют Венгрия и Словакия – здесь с тайными покупателями здоровались в 94% случаев. Лучшей страной в Америке стала Перу (89%), в Азии – Пакистан (79%). Худший результат продемонстрировали Марокко (48%) и Макао (56%), продавцы этих стран здороваются лишь с каждым вторым посетителем.

Самый впечатляющий рост результатов за год продемонстрировали продавцы из России (92%) и Перу (89%), которые увеличили свой показатель на 21% пункт. Теперь в этих странах не здороваются только с 1 посетителем из 10.

Пока некоторые страны улучшают свои показатели в области приветствия покупателей, другие, наоборот, ухудшают. Например, в некоторых европейских странах за год стали существенно реже здороваться. Это, прежде всего, Германия с результатом 68% (-18% пункта), Дания с 76% (-16% пункта) и Латвия с 79% (-15% пункта).

Среди континентов по приветливости, как и годом ранее, лидирует Южная Америка с результатом в 91%. Худший показатель у стран Африки – 48%.

Второй год подряд сотрудники компаний, продающих государственные услуги, здоровались чаще коллег других секторов рынка - 96%. За ними следуют сотрудники сферы «Красота и здоровье», которые улучшили свой показатель до 90% (рост к прошлому году составил 16% пунктов). А вот сотрудники транспортной сферы и сферы досуга продемонстрировали самый низкий показатель в 83%.

Дополнительные продажи

С момента публикации первого Smiling Report в 2004 году демонстрация навыков дополнительных продаж по всему миру сильно уступает желанию персонала торговых локаций приветствовать посетителей и улыбаться им. «Глобальный показатель» 2017 года составил 52%, что 6% пунктов ниже прошлогоднего результата. На этом фоне выдающимися смотрятся результаты России, которая набрала 79%, и Польши (69%). Замыкают рейтинг Франция (28%) и Греция (25%).

Самый большой рывок в области дополнительных продаж за прошедший год сделала Испания, показатель которой составил 65% (+21 % пункт), и Латвия с результатом 66% (+19% пунктов). Наибольший спад в рейтинге дополнительных продаж зафиксирован в Германии (с 49% в 2016 году до 32% в 2017).

Самыми коммерчески ориентированными стали продавцы из Северной Америки с результатом в 62%, наименее – из стран Африки (44%) и Южной Америки (47%).

Чаще всего дополнительные услуги и товары предлагали работники автомобильного бизнеса (76%, что на 26% выше прошлогоднего показателя). Наименьшие показатели зафиксированы в сфере государственных услуг (всего лишь 28%, падение составило 25% по сравнению с уровнем 2016 года). Низкие показатели также в сфере ритейла (50%) и досуговой индустрии (51%).

Показатели России

Впервые за все время участия в исследовании Россия демонстрирует столь высокие показатели по всем трем исследуемым параметрам: улыбчивости, приветливости торгового персонала, а также его желании продавать дополнительные товары и услуги. В каждой из областей результаты 2017 - самые высокие с 2005 года, когда Россия только начала принимать участие в исследовании.

Согласно данным нового отчета продавцы из России стали чаще улыбаться. По сравнению с 2016 годом наш показатель возрос на 16% и составил 93%. Наряду с Грецией и Пуэрто-Рико наша страна заняла почетное второе место по улыбчивости персонала. Выше результат только у Великобритании (94%).

По приветливости с результатом в 92% Россия заняла лишь 6-е место. Тем не менее в этой области рост результатов самый впечатляющий – 92% (+21% пункт к данным 2016 года).

В сфере дополнительных продаж на фоне общемирового показателя (58%) продавцы России продемонстрировали выдающийся результат в 79%, что позволило подняться стране на 1-е место в общемировом рейтинге. Столь высокие результаты продавцы нашей страны демонстрируют третий год подряд.

Компания Profpoint основана в 2006 году в Санкт-Петербурге. Основное направление деятельности – оценка качества обслуживания клиентов в крупных отечественных и западных компаниях. Более 10 лет компания анализирует качество обслуживания, используя различные инструменты, главным из которых является метод «Тайный покупатель» (Mystery shopping). Среди остальных услуг: аудит торговых точек, исследования удовлетворённости и лояльности потребителей (индексы NPS и CSI), мониторинг конкурентов, анализ покупательского потока, разработка стандартов обслуживания. Подробнее на www.profpoint.ru.