



Spania in topuri in cadrul Raportului Zambetelor 2013

Furnizorii de Mystery Shopping din Africa, Asia, Europa, America de Nord si Sud au participat la Raportul Zambetelor 2013. Raportul a cumulat date adunate in cadrul proiectelor desfasurate in 2012 din mai multe industrii. Rezumatul anului 2012 este bazat pe raspunsurile a peste 2 milioane de intrebari care acopera sectiunile Zambet, Salut si Vanzare aditionala din 57 de tari. 78% din clienti au fost intampinati cu un zambet, 84% dintre clienti au fost salutati in timp ce doar 56% au primit sugestii de produse suplimentare. Totusi, rezultatele sunt mai mari fata de alti ani. Spania este cea mai buna tara atat la capitolul zambet cat si la vanzare aditionala si este in top 4 la salut.

Zambetul in Spania are un scor de 96% in 2012, urmata de Grecia 95%, Polonia 94% si China 92%. Pakistan are din nou cele mai mici rezultate cu numai 40% la zambet si Slovenia 41%. Cele mai mari scoruri pe continente sunt intalnite la America de Sud 83% si America de Nord 82%. Continentul cu cel mai mic scor a fost Africa cu 66%. Domeniile cu cele mai mari scoruri sunt Finante cu 87% si Hotelier cu 85%. Industria transporturilor a avut din nou cele mai scazute rezultate cu numai 62%, urmata de Guvernare cu 64%.

Salut – Cele mai mari scoruri au fost obtinute in 2012 de Columbia si Uruguay cu 99%, urmate de Peru 98% si Spania cu 97%. Salutul a obtinut cele mai mici scoruri in Pakistan 43% si Asia a obtinut din nou cel mai mic scor pe continente - 82%, urmata de Europa cu 83%. America de Sud a obtinut cel mai mare scor dintre continente - 93%. Domeniile Finante si Hotelier au obtinut cele mai mari scoruri la capitolul Salut – 90%. Cele mai mici scoruri au fost raportate in industria Auto - 80% si in Retail - 81%.

Vanzarea aditionala a obtinut scorul cel mai mic in comparatie cu Zambet si Salut, inca de la inceputurile acestui raport in 2004. Cel mai mare scor obtinut a fost in Spania, 94%, si cel mai mic a fost raportat din nou in Cipru cu 17%, urmat de Finlanda cu 20%. Cel mai mare scor obtinut de catre continente a fost din nou in Asia cu 62% si cel mai mic a fost in America de Nord cu 34%. Industria Hoteliera a obtinut cel mai mare scor - 66%, in timp ce Timp Liber a obtinut 42%. Industria transporturilor a obtinut cel mai mic scor la acest capitol, cu numai 39%.

Raportul este disponibil si poate fi consultat online. Pentru mai multe informatii despre Raportul Zambetelor va rugam sa o contactati pe Veronica Boxberg Karlsson veronica@betterbusiness.se, telefon: +46 8 5118 5111, sau furnizorii de servicii de Mystery Shopping listati la www.smilingreport.com.