



2012 年的「微笑報告」顯示服務指數下降

亞洲、歐洲、北美洲和南美洲的神秘顧客服務公司參與了 2012 年的微笑報告，此報告是收集了 2011 年各行各業進行的神秘顧客評估所得的服務數據，而 2011 年的數據包含了 32 個國家於微笑、招呼語和附加推銷等的範疇，共超過一百六十萬次評核。於 2011 年，只有百分之七十五位顧客有獲得員工的微笑，七十九位顧客受到員工的招呼語歡迎，僅有四十五位顧客會獲得員工的附加推銷建議。

笑容： 2008-2011 年間的全球平均笑容指數較 2004-2007 年間下跌 10%。是次，奧地利與巴拉圭一同獲得 96% 成為 2011 年得分最高的雙冠軍，其次冰島及烏克蘭亦同時以 93% 並列於第二。巴基斯坦再次成為得分最低的國家得分只有 37%，而亞洲則 57% 成為分數最低的地區。笑容指數最高的地區是得分有 80% 的北美洲。於 2011 年，獲得最佳笑容行業是有 89% 的健康與美容護理類別。獲得最低得分的行業仍然是交通運輸類別，只有 51% 獲得微笑招待。香港獲得 59%，排名第 24。澳門得分 65%，排名第 23。

招呼語： 自 2007 年起全球招呼語的總分都維持於 80% 的水平，較 2004-2006 年間的平均分數為低，下跌百分之七。獲得最高得分的國家是智利和哥倫比亞，有 99%，其次是巴拉圭有 96%，緊隨其後有匈牙利 95% 及阿根廷 94%。同樣地，巴基斯坦成為得分最低的國家，只得 41%。總體而言，亞洲亦同樣地成為分數最低的地區得分 67%。最佳招呼語的地區是當南美洲，得分有 87%。當交通運輸類別招呼語的得分只有 69%，旅遊服務業成為獲得最佳招呼語得分的行業有 94%，其次是政府服務，有 92%。香港獲得 53%，排名第 30，而澳門得分 73%，排名第 27。

附加推銷： 自 2004 年調查開始附加推銷的得分相對較笑容及招呼語為低。於 2011 年得分只有 45%，是自進行計劃以來最低得分之一，只有 2010 年 44% 得分較差。附加推銷的最高得分國家是有 90% 的拉脫維亞，其次是獲得 74% 的哥倫比亞。得分最低的國家依然是塞普勒斯，只有 15%，其後有希臘 22% 及瑞典 23%。最高得分的地區反而是獲得 50% 的亞洲，得分最低的地區南美洲只有 28%。汽車業以 64% 成為得分最高的類別，零售及交通運輸維持於 43-44% 的水平。娛樂業有 38% 而健康與美容護理類別成為附加推銷得分最低的類別只有 36%。香港獲得 45%，排名第 18，而澳門得分 45%，排名第 18。

「完」

翻譯及香港/澳門地區聯絡人為「服務通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，電郵：mkt@isa-hk.com。如對微笑報告有任何查詢，請致電：+46 8 5118 5111，或電郵至 veronica@betterbusiness.se，與 Veronica Boxberg Karlsson 聯絡，或與列於 www.smilingreport.com 的參與的神秘顧客服務提供者聯絡。