

2015 全球微笑報告

愛爾蘭最擅長微笑，而南美領先了問候和銷售環節

來到第 11 個年頭的全球微笑報告，它結集了來自非洲、亞洲、歐洲、北美和南美的神秘顧客服務探訪公司的資料。當中包括來自全球各地，身為 MSPA 成員的專業神秘顧客服務探訪公司的神秘顧客於各個行業中進行客戶服務評估的資料。

2014 年度調查結果是根據在 69 個國家，涵蓋微笑服務、問候和附加銷售的 170 多萬個問題的答案而來的。其中 80%的顧客體驗到微笑服務，87%的顧客獲得迎接問候，而只有 52%的顧客體驗到附加銷售建議。迎接問候的總得分跟上年的幾乎一樣，但微笑和附加銷售的方面卻比上年有所下跌。不過，當中仍有洲分，國家和行業之間的巨大差異。

微笑：愛爾蘭得到微笑排名的首位，得分 97%，其次是希臘和波多黎，她們各有 93%得分，而立陶宛的 92%緊隨其後。而排名在最低幾位是克羅地亞的 56%，澳門的 55%，香港的 48%，南韓的 47%和斯洛文尼亞的 46%。當中最有進步的是中國，她從 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%，歐洲有 82%，而得分最低的是亞洲的 75%及非洲的 69%。得分最高的行業是健康美容和汽車，有 86%，隨後是金融的 84%，而最低分的是交通運輸，只有 48%。香港跌至新低全球排在尾三只得 48 分，澳門排在尾四得 55 分。

招呼語：六個南美國家獲得 100%滿分，包括哥斯大黎加、瓜德羅普島、瓜地馬拉、馬提尼克、巴拉圭和委內瑞拉。而另外五個南美國家和斯洛伐克也得到 99%的佳績。此項得分最低的則是香港的 58%和澳門的 53%。南美洲得分最高有 94%，亞洲得分最低為 72%。健康美容業是得分最高的行業，獲得 95%，而旅遊酒店業亦有 94%。最低是交通運輸行業，只有 55%。

附加銷售：附加銷售部份是自 2004 年的微笑報告開始的，而它一直是分數最低的一個環節。此項仍然是由南美國家領先，洪都拉斯得 97%，瓜地馬拉得 91%，隨後的都是八個南美國家，得分介乎 82%和 61%之間。得分最低的是印度的 29%，克羅地亞的 27%，賽普勒斯的 26%及日本的 22%。超過一半的國家得分都低於 50%。南美洲的 62%為最高得分，而最低的是北美的 36%及非洲的 35%。旅遊酒店業得分最高有 63%，而最低分的行業是零售業的 48%和娛樂休閒業的 42%。

微笑報告版權為公開，報告可在 www.SmilingReport.com 流覽。

有關微笑報告的更多資訊，香港/澳門地區請聯絡「服務通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，電郵：mkt@isa-hk.com，電話：852-2838 2648。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。