

愛爾蘭及瓜地馬拉在 2016 微笑報告中同奪佳績

來到第 12 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于各個行業中進行客戶服務評估的資料。

2015-16 年度調查結果是根據在 61 個國家，涵蓋微笑、招呼語和附加推廣的 110 多萬個問題的答案而來的。

其中 83% 的顧客體驗到微笑服務，87% 的顧客獲得迎接問候，而只有 56% 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，而微笑服務的得分比前兩年的稍微上升，但附加銷售方面仍不及迎接問候及微笑服務的分數，不過，附加銷售的分數比第一屆的微笑報告上升 11%。

微笑:

愛爾蘭是第二年得到微笑排名的首位，得分 100，其次是西班牙及瑞士，她們各有 97 得分，希臘的 94 分緊隨其後。而排名在最低幾位是香港的 48 分，澳門的 53 分及克羅地亞的 59 分。當中比往年進步的有羅馬尼亞，保加利亞和南韓。

最高分的洲是 87 分的歐洲和北美，其次是南美的 84 分。得分最低的是 65 分的亞洲。得分最高的行業是汽車業有 89 分，其後是 88 分的旅遊款待業，84 分的金融業及 82 分的零售，而最低的是交通運輸業，只有 43 分。

招呼語:

在招呼語中最高分的有瓜地馬拉、愛爾蘭、巴拉圭及委內瑞拉，得分都是 100 分，而瓜地馬拉更連續三年排在首名，其次是 99 分的哥斯大黎加。這意味著南美洲的 4 個國家都位列在招呼語的首 5 位。此外，希臘、巴拿馬和瑞士都有 99 分。在招呼語中最低分的是香港及澳門，各有 53 分。

最高分的是 94 分的北美，而亞洲則有最低的 73 分。94 分的政府部門是最高分的行業，保健及美容護理業有 93 分，緊接著有 92 分的旅遊款待業及 86 分的零售業。在招呼語中最低分是 67 分的交通運輸業。

附加推廣:

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。在此環節取得最高分的是 93 分的瓜地馬拉，其後是 87 分的哥斯大黎加及 79 分的。往年 55 分的羅馬尼亞有很大進步在本年度有 76 分及位列第四。位列底部的有 29 分的巴拉圭、31 分的巴西及 33 分的烏拉圭，而 23 分的日本如往年一樣得分最低。

在附加銷售中得分最高的是 60 分的歐洲，得分最低的是非洲與亞洲的 47 分。而得分最高的行業是 72 分的休閒產業，其次是各得 62 分的汽車業和酒店款待業，低分的行業有 43 分的運輸行業，零售業的 55 分，而 33 分的保健及美容護理業是得分最低的行業。

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。