

2018 年英國位居微笑榜首！

捷克於招呼語排第一 俄羅斯於附加推廣排名最高

2017-18 微笑報告內所有資料均由身兼 MSPA 成員的專業神秘顧客公司派出神秘顧客收集，並由 Better Business World Wide 再收集並發表，至今已第 14 年。報告的資料由來自亞洲、歐洲、北及南美洲的神秘顧客供應者提供。

2017-18 微笑報告總結了超過 100 萬條調查結果，對 2017 年在 50 個國家中微笑、招呼語及附加推廣方面的測量。

總括而言，82% 的顧客體驗到微笑服務，86% 獲迎接問候，而只有 52% 的顧客得到附加推廣的建議。對比 2016 年的分數，微笑服務的分數稍微上升了 3%，招呼語也上升了 5%。然而附加推廣的數值卻是下跌了 2%，是 2004 年第一次微笑報告以來的首跌。

微笑：

微笑方面，英國首次以 94 分登頂，希臘、波多黎各和俄羅斯以 93 分得分緊隨其後。保加利亞、愛沙尼亞值得一提的是香港的微笑指數，近兩年都能以頗為明顯的升幅在進步，今年得分大幅躍升了 9 分，來到 66 分，今年也是有史以來錄得的最高排名，位列 25 位。澳門的表現也不俗，得分和排名與上年相比也有提升。

得分最低的是巴基斯坦，僅有 19 分。

錄得最大增幅的國家是拉脫維亞，上升了 28 分，達到了 91 分。錄得最大跌幅的國家是丹麥，下跌了 23 分，跌至 74 分。

北美洲是得分最高的大陸，得到 93 分，得分最低的是亞洲和非洲，得分分別是 43 分和 42 分。

以世界各行業的微笑得分來看，得分最高的行業為休閒業、政府部門和美容，有 88 分。運輸及交通服務最低分，只有 76 分，該數據與 2016 年相比大幅上升 18 分，可以看出運輸及交通服務在微笑上已有不少改善。

招呼語：

招呼語方面，排名最高的是捷克，得分 95 分，其次是匈牙利、斯洛伐克，得分同為 94 分。在招呼語中最低分的是香港、澳門和摩洛哥，得分分別是 67 分、56 分和 48 分。

俄羅斯和秘魯與 16 年相比都上升了 21 分。俄羅斯來到 92 分而秘魯來到 89 分。一些歐洲國家在招呼語上得分有所下降，尤其德國下跌 18 分跌至 68 分，丹麥下跌至 79 分。

南美洲平均分 91 分，是表現最佳的大陸，而非洲則最低，只有 48 分。

以世界各行業的招呼語得分來看，汽車業分數最高，而且相比 16 年，上升了 26 分升至 76 分。政府部門得分最低，下跌 25 分跌至 25 分。零售業得分 50 分而休閒娛樂得分為 51 分。

附加推廣：

附加推廣方面，俄羅斯是得分最高的國家，得分為 79 分，歐洲的幾個國家——波蘭、芬蘭、拉脫維亞分別以 69 分、68 分、66 分的得分位列二至四，儘管歐洲幾個國家名列前茅，然而賽普勒斯(32 分)、德國(32 分)、法國(28 分)、希臘(25 分)等三個歐洲國家卻也包攬了榜單中後四名的位置。

錄得最大增幅的是西班牙，上升 21 分升至 65 分及拉脫維亞上升 19 分升至 66 分。

分數下跌最嚴重的是德國，下跌 17 分跌至 32 分。

分數最高的大陸是北美洲，得分為 62，而最低分的是 47 分的南美洲。

以世界各行業的附加推廣得分來看，汽車業是得分最高的行業，得到 76 分，比去年上升 26 分。政府部門得到最低分數，只有 28 分，比去年下跌了 25 分。零售業則獲 56 分。而休閒業獲 51 分。

微笑報告被廣泛用於來自全世界的商業社會、傳媒、政府及學生。存取微笑報告數據是免費的，但我們鼓勵貢獻給 www.operationsmile.org，令世界得到更多微笑。港澳地區可聯絡在香港的「服務通有限公司」。