



Pre rok 2018 sa najviac usmievajú Briti!

Česká republika vedie v zdravení zákazníkov a Rusko v doplnkovom predaji

Agentúra Better Business World Wide vydala Smiling Report pre rok 2018, ktorý je jeho štrnástym vydaním. Základom pre tento report sú informácie poskytované mystery shoppingovými agentúrami v Európe, Afrike, Ázii, Severnej a Južnej Amerike. Sústredí sa na dáta o klientskych službách, ktoré sú hodnotené vo všetkých odvetviach priemyslu. Všetky informácie sú získavané mystery shoppermi z profesionálnych agentúr, ktoré sú členmi organizácie MSPA, obchodnej organizácie pre profesionálov v oblasti mystery shoppingu.

Report pre rok 2018, ktorý zahŕňa merania v 50 krajinách v priebehu roku 2017, poskytuje zhrnutie viac ako milióna odpovedí na otázky, ktoré sa zameriavajú na to, či sa zamestnanci usmievajú, či zákazníka pozdravia a či je ponúkaný doplnkový predaj.

V celkovom zhrnutí, 82% zákazníkov tvrdí, že sa zamestnanec usmieval, 86% zákazníkov bolo pozdravených, zatiaľ čo iba 52% zákazníkom bol ponúknutý doplnkový predaj. V porovnaní s rokom 2016, celkové hodnotenie vzrástlo v prípade úsmevu o 3% a v prípade pozdravu o 5%. Doplnkový predaj mal aj v minulosti nižšie hodnoty ako úsmevy a pozdravy, ale stále je vyšší, ako tomu bolo v roku 2004, keď bol doplnkový predaj ponúkaný iba v 45% prípadoch. Napriek tomu, v porovnaní s rokom 2016 klesol doplnkový predaj o 6%.

Úsmevy zamestnancov

Ide o prvý rok, kedy sa Briti umiestnili na prvej priečke v hodnotení úsmevov. Hodnotením 94% sa dostali tesne pred štáty ako Grécko, Portoriko a Rusko s 93%. Krajiny s najvyšším hodnotením pre Áziu bol Hongkong s hodnotením 66%.

Na najspodnejšej priečke usmievajúcich sa krajín sa nachádza Pakistan s iba 19%.

Najvyšší nárast bol zaznamenaný v Lotyšsku, kde hodnotenie vzrástlo o 28 percentuálnych bodov na hodnotu 91%.

Najvyšší pokles bol zaznamenaný v Dánsku, kde hodnotenie kleslo o 23 percentuálnych bodov na hodnotu 66%.

Severná Amerika dosiahla ako kontinent najlepšie hodnotenie 93%. Najhoršie hodnoteným kontinentom bola Afrika so 42% a Ázia/štáty v Pacifiku so 43%.

Najlepšie hodnotené sektory trhu boli voľnočasové aktivity, verejný sektor, zdravie a krása s 88%, zatiaľ čo najhoršie hodnotený bol transport s iba 76%, aj keď v tejto oblasti došlo k nárastu o 18% v porovnaní s rokom 2016 a o 33% v porovnaní s rokom 2015. Táto oblasť **teda** napriek tomu dosiahla významný pokrok v porovnaní s minulým obdobím.

Smiling Report je zastrešený:



Pozdravenie zákazníka

Česká republika dosiahla hodnotenie 95% v zdavení zákazníkov. Nasledovaná je Maďarskom a Slovenskom s hodnotením 94%. Najlepšie hodnotenou krajinou v Severnej a Južnej Amerike bolo Peru s 89% a najlepší v Ázii bol Pakistan so 79%.

Najmenej často boli zákazníci zdavení v Maroku so 48% a ďalej v Macau (56%).

Rusko a Peru navýšilo svoje skóre o 21 percentuálnych bodov v porovnaní s predošlým rokom. V roku 2017 Rusko dosiahlo úroveň 92% a Peru 89%.

Niekoľko európskych štátov zaznamenalo v pozdravení zákazníkov pokles. Najvýraznejší je v Nemecku, kde došlo k poklesu o 18 percentuálnych bodov na hodnotu 68%, v Dánsku došlo k poklesu o 16 percentuálnych bodov na konečných 76% a v Lotyšsku miera klesla o 15 percentuálnych bodov na hodnotu 79%.

Ako kontinent obstála najlepšie Južná Amerika (91%) a najhoršie Afrika s iba 48%.

Verejný sektor bol s 96% opäť najlepšie hodnotenou oblasťou. Zdravie a krása dosiahla navýšenie o 16 percentuálnych bodov na konečných 90%. Transport a pohostinstvá dosiahli najnižšie hodnoty na úrovni 83%.

Doplňkový predaj

Od doby založenia Smiling reportu v roku 2004 bolo ponúkание doplnkového predaja spravidla najhoršie hodnotenou oblasťou v porovnaní s úsmevom a pozdravom. Priemerom pre tento rok bolo 52%, čo bol pokles o 6 percentuálnych bodov v porovnaní s rokom 2016. Rusko dosiahlo najvyššie hodnotenie so 79% nasledované Poľskom s hodnotením 69%.

Na najspodnejšej priečke sa umiestnilo Grécko s iba 25% a Francúzsko s 28%.

Najvýraznejší pokrok dosiahlo Španielsko s nárastom o 21 percentuálnych bodov na hodnotu 65% a Lotyšsko s nárastom o 19 percentuálnych bodov na konečných 66%.

Nemecko sa stalo krajinou s najvyšším poklesom v tejto kategórii, konkrétne o 17 percentuálnych bodov na skóre 32%.

Najlepšie hodnoteným kontinentom sa stala Severná Amerika so 62% a najhoršie hodnoteným kontinentom sa stala Afrika so 44% a Južná Amerika so 47%.

Čo sa týka rôznych sektorov, najvyššie skóre dosiahol automobilový priemysel so 76%, čo je v porovnaní s predošlým rokom nárast o 26 percentuálnych bodov. Najnižšie skóre dosahuje verejný sektor iba s 28%, čo je o 25 percentuálnych bodov menej v porovnaní s predošlým rokom. Maloobchodný predaj dosiahol hodnotenie 50% a voľnočasové aktivity 51%.

Zlepšenie hodnotenia v jednotlivých sektoroch v porovnaní s rokom 2016

V automobilovom priemysle najviac pokročilo Francúzsko, ktoré zvýšilo svoje skóre za úsmevy a pozdravy na 92% a doplnkový predaj na 86%.

Vo finančnom sektore Briti zvýšili skóre za úsmevy o 16% na 93%, Portoriko o 10% na 85% a Chorváti navýšili doplnkový predaj o 23% na konečných 69%.

V sektore pohostinstvá vzrástlo hodnotenie v Spojenom kráľovstve o 20% na úroveň 94%, doplnkový predaj o 17% na 74%, avšak hodnotenie pozdravov kleslo o 22% na hodnotu 66%.

V maloobchode Lotyšsko zvýšilo skóre za úsmevy o 30% na 91%, Peru zvýšilo skóre za pozdravy o 30% na 89% a Španielsko zvýšilo doplnkový predaj o 38% na hodnotenie 67%.

Smiling Report je využívaný obchodníkmi, médiami, vládami a študentmi po celom svete. Prístup k dátam je bez poplatkov, napriek tomu by sme si akýkoľvek príspevok veľmi vážili, aby sme mohli do sveta priniesť viac úsmevu. (www.operationsmile.org)

Copyright

Ktokoľvek môže použiť dáta zo Smiling Report v akejkoľvek publikácii, digitálnej či tlačenej s odkazom na vlastnícke práva organizácie Better Business World Wide.

Pre viac informácií o Smiling Reportu, prosím, kontaktujte Veronicu Boxberg Karlsson veronica@betterbusiness.se, telefón: +46 8 5118 5111.

Pre náhľad do zoznamov poskytovateľov mystery shoppingu v jednotlivých krajinách alebo žiadosť o prístupové údaje navštívte www.smilingreport.com

Pre vyhľadanie poskytovateľov mystery shoppingu navštívte www.mspa-global.org

Smiling Report je zastrešený:

