

20 Май 2010

## What did the mystery shopper discover? Where do we stand?



За първи път България участва в проучване The Smiling Report 2010 в лицето на Face Off Bulgaria – The Mystery Shopping Company. Проучването съчетава информация за обслужване на клиентите в широк спектър от индустрии. Тази информация е събрана на база проведените от компаниите посещения на тайни клиенти в 14 държави.

Получени са отговори на 470 680 въпроса, които покриват следните критерии – Усмивка, Поздрав и Предлагане на допълнителен продукт/ услуга. Само 7 от 10 клиенти са получили Усмивка през 2009 година. Служителите са Поздравили 8 от 10 клиенти, а само 5 от 10 потребители са получили предложение за Допълнителен продукт/ услуга.

**Усмивка** Тенденцията е за намаляване на резултатите. Средният за 2009 г. резултат е 71% - най-ниският отчетен резултат от началото на проучването през 2004 г., когато е бил 87%. Най-много се усмихват Шведите, постигнали 87%. България е по средата, на 7мо място – в 79% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. Най-„кисели” са Пакистанците – 55%.

**Поздрав** Резултатът за 2009 г. е 80% - сходен до този от предходната година, но далеч по-нисък от периода 2004-2006 г., когато средният резултат в категорията Поздрав е бил 87%. Най-добри в поздрава към клиентите са Кипър и Унгария с 97%, най-неприветливи са били служителите в Полша, с резултат 31%. Заедно с Естония България се нарежда на второ място при Поздравяването на клиентите, с 86%.

### **Предлагане на допълнителен продукт/ услуга**

Тази категория отчита най-ниски резултати. 55% от случаите тайният клиент е получил предложение за допълнителна покупка. Най-добри в допълнителната продажба са латвийците, с 83%, а най-нисък резултат се отчита в Кипър. В тази категория България се нарежда на 6-то място, с 45%.