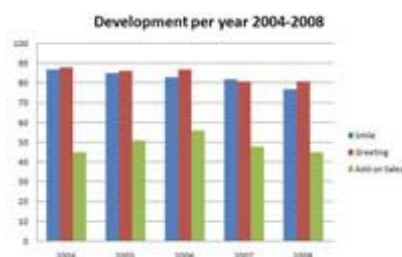


## Smiling Report 2009 rāda, ka rezultāti turpina pazemināties

Noslēpumainās iepirkšanās pakalpojumu sniedzēji no visas pasaules ir piedalījušies *Smiling Report 2009* – pētījumā, kas apkopo datus par klientu apkalpošanas kvalitāti dažādu darbības sfēru uzņēmumos. 2008. gada datu apkopojums sevī ietver atbildes uz vairāk kā 2.5 miljoniem jautājumu 66 pasaules valstīs. Šie jautājumi apskata Smaidu, Sasveicināšanos un Papildus pārdošanu.



**Smaids** 2008. gadā sastādīja tikai 77% rezultātu, salīdzinot ar 82% 2007. gadā un 87% 2004. Valsts ar visaugstāko smaida rādītāju bija Indonēzija – ar rezultātu 98%. Zemākais rādītājs bija Pakistānā – 44%. Darbības nozares, kurās smaidis sastopams visbiežāk, bija Veselība un skaistumkopšana, kā arī Transports ar 86% rezultātu. Zemākie rezultāti bija uzņēmumu starpā – tikai 52%.

**Sasveicināšanās** rezultāts 2008. un 2007. gados bija 81%, salīdzinot ar 88% rezultātu 2004. gadā. Valstis ar augstāko sasveicināšanās rādītāju, bija Indonēzija un Honkonga ar 98% rezultātu, zemākais rezultāts uzrādīts Marokā – 48%. Labākais sasveicināšanās rādītājs sastapts valsts sektorā – 94%, bet zemākais uzņēmumu starpā – 70%.

**Papildus pārdošanas** rezultāts vienmēr ir bijis ievērojami zemāks kā smaidam un sveicienam. 2008. gadā tas bija 45% - šāds rezultāts tika uzrādīts arī 2004. gadā. Rezultāts ir bijis nedaudz labāks 2005. gadā (51%), 2006. gadā (56%) un 2007. gadā (48%), taču tagad, kad pārdošana ir kļuvusi vēl nozīmīgāka, rezultāts ir nokritis līdz 45%.

Augstākais papildus pārdošanas rezultāts uzrādīts Pakistānā, kur tas sasniedzis 82%, bet zemākais tas bijis Somijā – tikai 3%. Nozaru vidū visaugstākais papildus pārdošanas rezultāts uzrādīts uzņēmumu starpā – 65%, bet atpūtas nozarē tas bijis viszemākais – 40%.

### Liela rezultātu atšķirība starp kontinentiem

No visiem kontinentiem, Austrālija uzrādījusi augstāko rezultātu Smaidā (89%), Sveicienā (92%) un Papildus pārdošanā (58%). Viszemākais rezultāts uzrādīts Āfrikā – Smaidā (61%), Sveicienā (51%) un Papildus pārdošanā (33%).

Plašāku informāciju par IMSA Apkalpošanas kvalitātes ziņojumiem var sniegt IMSA prezidente Veronika Boksberga Karlsone (*Veronica Boxberg Karlsson*): [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se), tālruņa numurs: +46 8 5118 5111, vai vietējais IMSA pārstāvis, kas norādīts [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com)