Swedish personnel smile the most to their clients

Pakistani sales people – most “sour”

Автор: horemag.bg

21 май, 14:17
Mystery Shopping компании от Европа, Северна Америка и Азия взеха участие в проучването Smiling Report 2010, което съчетава информация за обслужване на клиентите в широк спектър от индустрии, съобщиха от Face Off Bulgaria, участник в проучването от българска страна. България за пръв път участва в проучването, което се провежда в 14 държави от 2004 г.
Обобщените данни за 2009 година включват отговори на 470 680 въпроса, които покриват три критерия: 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.
При усмивката 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%. Първенци в обслужването с усмивка за 2009 г. са Шведите, постигнали 87%. В тази категория България се нарежда по средата, на 7мо място – в 79% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. Най-"кисели" са били Пакистанците – 55%.
В категория **"поздрав"** резултатът за 2009 г. е 80% - сходен до този от предходната година, но далеч по-нисък, отколкото през периода 2004-2006 г., когато средният резултат 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%.
От самото начало на проучването категорията **"предлагане на допълнителен продукт/ услуга"** отчита най-ниски резултати в сравнение с усмивката и поздрава. През 2009 г. в 55% от случаите тайният клиент е получил предложение за допълнителна покупка. Най-добри в допълнителната продажба са латвиийците с 83%, а най-нисък резултат се отчита в Кипър. В тази категория България се нарежда на 6-то място с 45%.
Работещите в областта на гостоприемството получават най-високия резултат по усмивки. По отношение на поздрава те остават на четвърто място, отстъпвайки на транспорта и... правителствените структури, които изненадващо го изпреварват значително. Що се касае до предлагането на допълни услуги, работещите в туристическия бранш получават едва 49% - резултат, който е повече от 1,5 пъти по-нисък, отколкото в областта на транспорта например.