

Swedish sales people smile the most and Cyprus personnel greets most often

Автор: Регал 21 май 2010

Най-усмихнато ще ни обслужат в Швеция, най-често ще ни поздравят в Кипър, а най-добрите търговци са в Латвия. Това показват резултатите от The Smiling Report 2010, в който Face Off Bulgaria - The Mystery Shopping Company, специализирана компания за услугата "Таен клиент" предсави България, съобщават от компанията.

Проучването съчетава информация за обслужването на клиентите в широк спектър от индустрии и е събрана при посещения на тайни клиенти в 14 държави. Mystery Shopping компании от Европа, Северна Америка и Азия взеха участие в проучването

Обобщените данни за 2009 година включват 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

Средно 71% от проучваните търговци са се усмихнали през 2009 г, при 87 % през 2004 г. Първенци в обслужването с усмивка за 2009 г. са шведите, постигнали 87%. В тази категория България се нарежда по средата, на седмо място – в 79% от посещенията на тайни клиенти у нас служителите са били усмихнати. Най-"кисели" са били 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

От самото начало на проучването тази категория 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 латвийците, с 83%, а най-нисък резултат се отчита в Кипър. В тази категория България се нарежда на шесто място, с 45%.