

## **Priopćenje za medije**

**Zagreb, 4. svibnja 2010.**

### **Priprema za turističku sezonu - sve gora i gora usluga u Hrvatskoj**

#### ***Svjetsko istraživanje Smiling report i ove godine pokazuje silaznu putanju u kvaliteti usluge***

Heraklea je s ostalim agencijama za mystery shopping, članicama IMSA udruženja, i ove godine sudjelovala u projektu „Smiling Report“ koje je izmjerilo osmijeh, pozdravljanje i nuđenje dodatnih proizvoda, kao tri bitna elementa koji utječu na kvalitetu usluge i povećanje prodaje. Rezultati pokazuju da ima dosta prostora za unapređenje. U 2009. godini samo je 7 od 10 kupaca primijetilo da im je upućen osmijeh, djelatnici su pozdravili 8 od 10 klijenata dok je tek polovici sugeriran dodatni proizvod.

#### **Sve je manje razloga za osmijeh?**

Kod osmjehivanja kupcu, u 2009. se nastavlja silazan trend – u prosjeku se osmjehnulo samo 71% djelatnika. Naime, u 2008. ostvaren je najslabiji rezultat još od kada je 2004. godine provedeno prvo istraživanje i kada je rezultat bio 87%.

U 2009. godini najbolji rezultati postignuti su u Švedskoj- 87%. Najslabiji rezultat ostvaren je u Pakistanu sa samo 34% udijeljenih osmjeha.

Gledano prema djelatnostima – najbolji rezultat u 2009. godini ostvaren je u zdravstvenim djelatnostima te u salonima za njegu i ljepotu – čak 87%. Najslabiji rezultati ostvareni su u financijskom sektoru u kojem se samo 66% djelatnika osmjehivalo svojim klijentima.

#### **Državne službe predvode u pozdravu – ma, je li to moguće?**

Osim osmjeha bitan element kvalitetne usluge je i pozdrav. Što se tiče upućivanja pozdrava klijentima i kupcima, rezultat u prošloj godini iznosi prosječno 80%, što je lošije nego u prethodne dvije godine.

Zemlje u kojima se klijente najviše pozdravlja su Cipar i Mađarska s 97%, a Poljska je na začelju s 31%.

U 2009. godini najviše se, vjerovali ili ne, pozdravljalo u državnim službama – čak 88%, dok u zabavnoj industriji rezultat iznosi 77%.

### **I dalje propuštamo prodaju i ne shvaćamo važnost nuđenja dodatnih proizvoda**

Nažalost, područje dodatne prodaje i dalje ostvaruje najslabije rezultate.

U 2009. godini čak je 55% djelatnika ponudilo dodatan proizvod. Najbolji rezultat ostvaren je u Letoniji – 83%, a najslabiji rezultati ostvareni su na Cipru – 14%.

Prometna industrija je u 2009. godini imala najbolji rezultat u nuđenju dodatnih proizvoda – čak 78%, dok je za razliku od nje tržište poslovnih subjekata (B2B) opet ostvarilo najslabiji rezultat - samo 26%.

### **A gdje smo mi?**

U Hrvatskoj su prošle godine ostvareni slabiji rezultati nego u 2008. godini, ali ne možemo se opet izvlačiti na recesiju. Kupce je pozdravilo 74% djelatnika, što je za 15% manje nego 2008. godine i za 6% manje od svjetskog prosjeka. Hrvatima se osmjehnulo malo više od polovice djelatnika - 59%, što je također za 14% slabije nego u 2008. godini i za 12% slabije od svjetskog prosjeka za 2009. godinu. Problem nuđenja dodatnih proizvoda kod nas je također veći nego u svijetu. Na svjetskoj razini 55% djelatnika je svojim klijentima i kupcima ponudilo dodatni proizvod, a kod nas je to učinilo samo 26% djelatnika, što je, opet, 15% manje nego u 2008. godini kada je 41% hrvatskih djelatnika ponudilo dodatni proizvod.

## Kontakt za Hrvatsku

Kristina Horbec, direktorica agencije za mystery shopping Heraklea

tel: 01/4811 760

fax: 01/4811 792

mob: 098 95 48 281

e-mail: [mailto:JavaScript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20var%20prefix%20=%20'mailto:;'%20var%20suffix%20=%20'';%20var%20attribs%20=%20'';%20var%20path%20=%20'hr'%20+%20'ef'%20+%20=';%20var%20addy91381%20=%20'kristina.horbec'%20+%20'@';%20addy91381%20=%20addy91381%20+%20'heraklea'%20+%20'.'%20+%20'hr';%20document.write\(%20'%3ca%20'%20+%20path%20+%20\'"%20+%20prefix%20+%20addy91381%20+%20suffix%20+%20\'"%20+%20attribs%20+%20'%3e%20\);%20document.write\(%20addy91381%20\);%20document.write\(%20'%3c/a%3e%20\);%20/--%3e%20%3c/script%3e%20%3cscript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20document.write\(%20'%3cspan%20style=\'display:%20none;\'%3e%20\);%20/--%3e%20%3c/script%3eOva%20email%20adresa%20je%20zaštićena%20od%20spam%20robota,%20nije%20vidljiva%20ako%20oste%20isključili%20JavaScript%20%3cscript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20document.write\(%20'%3c/'%20\);%20document.write\(%20'span%3e%20\);%20/--%3e%20%3c/script%3ekristina.horbec@heraklea.hr](mailto:mailto:JavaScript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20var%20prefix%20=%20'mailto:;'%20var%20suffix%20=%20'';%20var%20attribs%20=%20'';%20var%20path%20=%20'hr'%20+%20'ef'%20+%20=';%20var%20addy91381%20=%20'kristina.horbec'%20+%20'@';%20addy91381%20=%20addy91381%20+%20'heraklea'%20+%20'.'%20+%20'hr';%20document.write(%20'%3ca%20'%20+%20path%20+%20\')

## Kontakt za cjelokupno istraživanje

Veronica Karlsson, CEO Better Business, President of IMSA

[mailto:JavaScript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20var%20prefix%20=%20'mailto:;'%20var%20suffix%20=%20'';%20var%20attribs%20=%20'';%20var%20path%20=%20'hr'%20+%20'ef'%20+%20=';%20var%20addy67737%20=%20'veronica'%20+%20'@';%20addy67737%20=%20addy67737%20+%20'betterbusiness'%20+%20'.'%20+%20'se';%20document.write\(%20'%3ca%20'%20+%20path%20+%20\'"%20+%20prefix%20+%20addy67737%20+%20suffix%20+%20\'"%20+%20attribs%20+%20'%3e%20\);%20document.write\(%20addy67737%20\);%20document.write\(%20'%3c/a%3e%20\);%20/--%3e%20%3c/script%3e%20%3cscript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20document.write\(%20'%3cspan%20style=\'display:%20none;\'%3e%20\);%20/--%3e%20%3c/script%3e](mailto:mailto:JavaScript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20var%20prefix%20=%20'mailto:;'%20var%20suffix%20=%20'';%20var%20attribs%20=%20'';%20var%20path%20=%20'hr'%20+%20'ef'%20+%20=';%20var%20addy67737%20=%20'veronica'%20+%20'@';%20addy67737%20=%20addy67737%20+%20'betterbusiness'%20+%20'.'%20+%20'se';%20document.write(%20'%3ca%20'%20+%20path%20+%20\')

[%3e%20%3c/script%3eOva%20e-mail%20adresa%20je%20zaštićena%20od%20spam%20robotu,%20nije%20vidljiva%20ako%20ste%20isključili%20JavaScript%20%3cscript%20language='JavaScript'%20type='text/javascript'%3e%20%3c!--%20document.write\(%20'%3c/'%20\);%20document.write\(%20'span%3e'%20\);%20//--%3e%20%3c/script%3everonica@betterbusiness.se](#)

Više informacija na [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com)