

Всемирный «отчет дружелюбности» показал, что в 2010 во всем мире продавцы стали меньше улыбаться и здороваться с покупателями.

Провайдеры услуги «тайный покупатель» Европы, Северной и Южной Америки, Азии и Африки приняли участие в исследовании дружелюбности и **оценили качество обслуживания потребителей в разных отраслях в 27 странах мира.**

Результаты России представили три компании - профессиональные участники рынка услуги «тайный покупатель» и члены MSPA - ГК «NEXTEP», ГК «ШАГ», «RADIX & PARTNERS».

Более 1,2 миллиона ответов на вопросы, касающиеся умения продавцов приветствовать покупателей с улыбкой и продавать дополнительные товары, показали, что только 7,5 из 10 покупателей отметили улыбку продавца при приветствии. Только с каждым 8 из 10 покупателей поздоровались при входе в магазин, и лишь 4,4 покупателя из 10 получили предложение совершить дополнительную покупку.

Улыбки.

Средний результат по всему миру в 2010 году составил 75% – это самый низкий показатель с начала измерений в 2004 году, тогда средний результат был равен 87%. Самым улыбчивым континентом (самый высокий показатель) с результатом 84% оказалась Южная Америка, за ней следует Европа с результатом 79%.

Из стран **наилучший результат** по количеству улыбок в 2010 году показали **Португалия, Австрия и Парагвай**, где улыбки встречаются более чем в 90% случаев. Самый низкий результат в Пакистане – только 34%, причем такой же показатель был у Пакистана в 2009 году. Победителями по количеству улыбок в 2010 году стали развлекательный сектор с результатом в 82% и сегмент по организации приемов (78%). Самые низкие результаты оказались у транспортного сектора – 61%.

По количеству улыбающихся сотрудников **Россия** занимает 14-е место из 19, разделив его с Турцией и Италией (по 71%). Для нашей страны это самый лучший результат за все время исследований. Предыдущий рекорд принадлежит 2009 году: 9-е место из 11 возможных¹ с показателем 65%.

Приветствие.

Среднемировой результат в 2010 году составил 78%. Это также самый низкий показатель с момента проведения первого исследования дружелюбности в 2004 году. Среди континентов самый высокий результат оказался у Европы (83%), за ней следует Северная и Южная Америка (80%).

Страна, где сотрудники чаще, чем в других странах, здороваются с клиентами – это Австрия (98%), а реже всех приветствуют клиентов в этом году в Пакистане (37%) и Марокко (45%). Чаще, чем в других сегментах, в 2010 году принято приветствовать клиентов в сфере развлечений и в секторе госуслуг (по 86%), а финансовый сектор завершает список с результатом 65%.

¹ Значительная разница в количестве участников рейтинга в разные годы возникает из-за того, что одну позицию рейтинга могут занимать несколько стран с одинаковыми показателями.

В рейтинге «Приветствие» **Россия** занимает 16-е место из 21² с результатом 70%. Для сравнения: в 2009 году этот показатель был 82%, и 6-е место из 9 возможных³. Это был лучший результат России за семь лет исследований.

Дополнительные продажи. В 2010 году среднемировой результат по замерам дополнительных продаж составил 44%. Это также самый низкий показатель за все время исследований, и на 11% ниже, чем в 2009 году. Среди континентов самый высокий показатель по этому параметру у Европы (45%), за ней следует Азия (44%).

Страна с самым высоким уровнем навыка дополнительных продаж – Португалия (91%), второе место у Латвии (80%). Бразилия продемонстрировала самый низкий уровень развития этого навыка – 11%, перед ней в списке оказался Кипр (17%). Из сегментов наивысшие показатели в 2010 году у автомобильного, транспортного сектора и сектора развлечений (58%). Реже всех предлагают клиентам совершить дополнительную покупку в секторе госуслуг – всего в 26% случаев.

В сегодняшней **России** навык дополнительных продаж развит ниже среднего – 18-е место из 22 возможных⁴ с результатом 34%. В прошлом году показатель России составил 42%, это был 8-й результат из 11. Чаще всего дополнительную покупку российским покупателям предлагали совершить в 2008 году – почти в половине случаев (49%), и тогда Россия заняла 4-ю позицию рейтинга из 18 возможных.



Дополнительную информацию о результатах исследования Вы можете получить на сайте www.smilingreport.com или обратившись с запросом к Российским участникам:

ГК «ШАГ»
Инна Шкиперова,
(495) 258-25-02
8-926-468-32-01
ink@stepconsulting.ru
www.sqi.ru

ГК «NEXTEP»
Драгун Евгений
8 903 169 45 78
www.nextep.ru

«RADIX & PARTNERS»
Ольга Абрамова
(495) 225-23-48
office.moscow@radix-group.com
www.radix-group.com

² Значительная разница в количестве участников рейтинга в разные годы возникает из-за того, что одну позицию рейтинга могут занимать несколько стран с одинаковыми показателями.

³ Значительная разница в количестве участников рейтинга в разные годы возникает из-за того, что одну позицию рейтинга могут занимать несколько стран с одинаковыми показателями.

⁴ Значительная разница в количестве участников рейтинга в разные годы возникает из-за того, что одну позицию рейтинга могут занимать несколько стран с одинаковыми показателями.