

新闻稿 (2011 年 3 月 14 日)

## 2011 年的「微笑报告」显示百分之廿五的顾客光顾时没有获得员工的微笑

欧洲、北美洲、南美洲、亚洲和非洲的神秘顾客服务提供者参与了 2011 年的微笑报告，此报告是收集了各行各业进行的神秘顾客评估所得的顾客服务数据，而 2010 年的数据总结包含了 27 个国家于微笑、打招呼 and 附加推销的范畴内超过一百二十万次探访。

于 2010 年，10 个顾客中只有 7.5 个顾客有获得员工的微笑，有 7.8 个顾客会获得员工的打招呼欢迎，而只有 4.4 个顾客获得员工的附加推销的建议。

**笑容：**2010 年的全球平均结果是 75%，较平均成绩的 87% 为低，此结果是自 2004 年开始进行调查以来获得的第二最低分数。最高得分的地区是获得 84% 的南美洲，其次是获得 79% 的欧洲。而葡萄牙是 2010 年的最佳国家，获得 94% 的成绩，其次是获得 93% 的奥地利，紧接有获得 92% 的巴拉圭。巴基斯坦于笑容方面获得最低得分，得分只有 34%，此得分亦是她们于 2009 年所获得的成绩。于 2010 年，获得最佳笑容行业是有 82% 的娱乐服务类别和 78% 的餐旅服务类别，获得最低得分的行业是交通运输类别，只有 61% 获得微笑招待。

**打招呼：**于 2010 年，全球的平均成绩是 78%，是自微笑报告于 2004 年开始以来的最低分数。最高得分的地区是获得 83% 的欧洲，其次是一同获得 80% 的北美洲和南美洲。打招呼中，获得最高得分的国家是奥地利，有 98%，而最低得分分别有获得 37% 的巴基斯坦和获得 45% 的摩洛哥。于 2010 年，获得最佳打招呼得分的行业是娱乐服务类别和政府服务，有百分之八十六，而金融业的得分是 65%。

**附加推销：**附加推销于 2010 年的全球平均成绩是 44%，是自进行计划以来最低得分，较 2009 年下降了 11%。最高得分的地区是获得 45% 的欧洲，其次是亚洲，有 44%。附加推销的最高得分国家是有 91% 的巴拉圭，其次是获得 80% 的拉脱维亚；巴西获得最低得分，只有 11%，其次是获得 17% 的塞普勒斯。汽车业、娱乐业和交通运输业取得 2010 年附加推销的最高得分的 58%，而政府服务类别获得最低得分 26%。

「完」

如对微笑报告有任何查询，请致电：+46 8 5118 5111，或电邮至 [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se)，与 Veronica Boxberg Karlsson 联络，或与列于 [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com) 的参与的神秘顾客服务提供者联络。

翻译及香港/中国地区联络人为「服务通有限公司」。