

El Smiling Report 2011 muestra que el 25% de los clientes no reciben una sonrisa.

Proveedores de Mystery Shopping en Europa, América del Norte, Sud America, Asia y África han participado en el Smiling Report 2011 que compila datos sobre el servicio de atención al cliente. Las evaluaciones se realizan a través de un espectro de industrias de diferentes sectores. El resumen de los datos para 2010 incluye respuestas de más de **1,2 millones** de preguntas que abarcan Sonrisa, Saludo y Add on-Sales (venta sugestiva) en **27 países** del mundo. Sólo 7,5 de cada 10 clientes recibieron una sonrisa en el 2010. Las empresas saludaron a 7,8 de cada 10 clientes mientras que sólo el 4,4 de 10 recibieron una venta sugestiva en el momento de realizar una compra.

Sonrisa. El resultado de la media mundial en 2010 fue de 75%, que es la segunda puntuación más baja desde que la encuesta comenzó en 2004 cuando el promedio fue de 87%. El continente con el puntaje más alto fue América del Sur con 84% seguido por Europa con un 79%. Portugal fue el mejor país del 2010 con 94%. En segundo lugar los mejores resultados en sonrisa fueron en Austria con un 93%, seguido por Paraguay con 92%. Los resultados más bajos con sólo el 34% de sonrisa fue en Pakistán, que es la misma puntuación, ya que obtuvieron en el 2009. Las mejores industrias en el atributo de sonrisa del 2010, fueron las industrias de ocio con el 82% y Hostelería con un 78%. La puntuación más baja fue en el sector transporte con 61%.

En el Saludo Los resultados promedio mundial en 2010 fueron de 78%, que es la puntuación más baja desde que se inició el Smiling Report en el 2004. El continente con mayor puntuación fue Europa con el 83% seguida de América del Norte y del Sur con 80%. El mejor país en Saludo fue Austria con el 98% y las más bajas de Pakistán con el 37% y Marruecos con el 45%. La mejor puntuación del 2010 fue en la industria del ocio y los servicios del Gobierno con el 86%, mientras que la Industria financiera terminó con el 65%.

Add-on sales (venta sugestiva) La puntuación media en el mundo 2010, fue de 44%, que es la puntuación más baja hasta el momento, aun 11% inferior al 2009. El continente con mayor puntuación fue Europa con un 45%, seguida de Asia con un 44%. El país con mayor puntuación en Add-on sales fue Paraguay con un 91%, seguido por Letonia, con un 80%. Brasil obtuvo el puntaje más bajo con sólo el 11%, seguido por Chipre con un 17%. Las industrias automotrices, de ocio y la industria de transporte obtuvieron los mejores resultados en el 2010 con el 58%, mientras que los servicios de Gobierno obtuvieron la puntuación más baja con un 26%

Para obtener más información acerca del Smiling Report por favor comuníquese con Veronica Boxberg Karlsson veronica@betterbusiness.se
teléfono: +46 8 5118 5111 +46 8 5118 5111, o sobre las empresas de Mystery Shoppers participantes que figuran en www.smilingreport.com