

新聞稿 (2011 年 3 月 14 日)

2011 年的「微笑報告」顯示百分之廿五的顧客光顧時沒有獲得員工的微笑

歐洲、北美洲、南美洲、亞洲和非洲的神秘顧客服務提供者參與了 2011 年的微笑報告，此報告是收集了各行各業進行的神秘顧客評估所得的顧客服務數據，而 2010 年的數據總結包含了 27 個國家於微笑、打招呼 and 附加推銷的範疇內超過一百二十萬次探訪。

於 2010 年，10 個顧客中只有 7.5 個顧客有獲得員工的微笑，有 7.8 個顧客會獲得員工的打招呼歡迎，而只有 4.4 個顧客獲得員工的附加推銷的建議。

笑容：2010 年的全球平均結果是 75%，較平均成績的 87% 為低，此結果是自 2004 年開始進行調查以來獲得的第二最低分數。最高得分的地區是獲得 84% 的南美洲，其次是獲得 79% 的歐洲。而葡萄牙是 2010 年的最佳國家，獲得 94% 的成績，其次是獲得 93% 的奧地利，緊接有獲得 92% 的巴拉圭。巴基斯坦於笑容方面獲得最低得分，得分只有 34%，此得分亦是她們於 2009 年所獲得的成績。於 2010 年，獲得最佳笑容行業是有 82% 的娛樂服務類別和 78% 的餐旅服務類別，獲得最低得分的行業是交通運輸類別，只有 61% 獲得微笑招待。

打招呼：於 2010 年，全球的平均成績是 78%，是自微笑報告於 2004 年開始以來的最低分數。最高得分的地區是獲得 83% 的歐洲，其次是一同獲得 80% 的北美洲和南美洲。打招呼中，獲得最高得分的國家是奧地利，有 98%，而最低得分分別有獲得 37% 的巴基斯坦和獲得 45% 的摩洛哥。於 2010 年，獲得最佳打招呼得分的行業是娛樂服務類別和政府服務，有百分之八十六，而金融業的得分是 65%。

附加推銷：附加推銷於 2010 年的全球平均成績是 44%，是自進行計劃以來最低得分，較 2009 年下降了 11%。最高得分的地區是獲得 45% 的歐洲，其次是亞洲，有 44%。附加推銷的最高得分國家是有 91% 的巴拉圭，其次是獲得 80% 的拉脫維亞；巴西獲得最低得分，只有 11%，其次是獲得 17% 的塞普勒斯。汽車業、娛樂業和交通運輸業取得 2010 年附加推銷的最高得分的 58%，而政府服務類別獲得最低得分 26%。

「完」

如對微笑報告有任何查詢，請致電：+46 8 5118 5111，或電郵至 veronica@betterbusiness.se，與 Veronica Boxberg Karlsson 聯絡，或與列於 www.smilingreport.com 的參與的神秘顧客服務提供者聯絡。

翻譯及香港/中國地區聯絡人為「服務通有限公司」。