

Gdje je nestao osmijeh?

Svjetsko istraživanje Smiling Report pokazalo da svaki četvrti kupac ne dobije osmijeh

Heraklea je, u suradnji s agencijama za mystery shopping iz 27 različitih zemalja svijeta, sudjelovala u istraživanju Smiling Report koje objedinjuje podatke o razini kvalitete usluge u 2010. u različitim industrijama. Rezultati istraživanja dobiveni su temeljem odgovora na više od 1,2 milijuna pitanja vezanih uz osmijeh, pozdrav i nuđenje dodatnih proizvoda/usluga kao tri osnovna elementa kvalitete usluge.

Svijet u 2010.

Rezultati ukazuju na to da je u svijetu pozdravljeno prosječno 8 od 10 kupaca, njih sedmero dobilo je osmijeh djelatnika dok je dodatni proizvod ponuđen tek četvorici kupaca. Uočeno je kako su se u 2010. godini djelatnici više osmjehivali kupcima nego li su to činili u prethodnoj godini, no manje su pozdravljali kupce i nudili im dodatne proizvode.

Nastavak silaznog trenda osmjehivanja

Djelatnici su se u 2010. osmjehivali u 75% kontakata s kupcima. Najviše osmijeha dobili su kupci u Portugalu – čak 94%, a zatim u Austriji i Paragvaju. Najmanje su se osmjehivali djelatnici u Pakistanu, tek trećini kupaca, 34%.

Zaposlenici u wellness i hotelijerskoj industriji su se najviše osmjehivali svojim kupcima dok najviše prostora za unapređenje postoji u industriji prijevoznog sektora.

Zaboravili smo pozdravljati?

U svijetu je pozdravljeno tek 78% kupaca, što je najniži rezultat od početka Smiling report istraživanja započetog 2004. Austrija je zemlja u kojoj je pozdravljen najveći broj kupaca, čak 98%, dok su u Pakistanu i Maroku djelatnici pozdravljali kupce u najmanjoj mjeri.

U wellness industriji i državnim službama djelatnici su najviše pozdravljali kupce, dok su djelatnici u financijskim institucijama to činili u najmanjoj mjeri.

Zanemarena dodatna prodaja

Još jedan najniži rezultat od početka provođenja Smiling Reporta zabilježen je u nuđenju dodatnih proizvoda, budući da je u 2010. godini tek 44% djelatnika ponudilo dodatni proizvod kupcu. Suprotno padajućem trendu, najviše je dodatnih proizvoda ponuđeno u Paragvaju, čak 91%, dok su se dodatni proizvodi/usluge u Brazilu nudili u mjeri od tek 11%.

Najviše dodatnih proizvoda (58%) ponuđeno je u autosalonima, te prijevoznj i wellness industriji, dok su se državne službe smjestile na začelje ljestvice s ponuđenih tek 26% dodatnih proizvoda.

A gdje smo tu mi?

Hrvatska se ove godine, prema ukupnim rezultatima, smjestila ispod svjetskog prosjeka, no uočen je porast u odnosu na prošlu godinu. Naši su se djelatnici kupcima osmjehivali u istoj mjeri kao i djelatnici u ostatku svijeta – 75%, što je porast u odnosu na prošlogodišnjih 59% osmijeha upućenih kupcima. Pozdravili su 69% kupaca, što je manje od svjetskog prosjeka i manje u odnosu na prethodnu godinu (74%), no zato su povećali nuđenje dodatnih proizvoda gotovo dvostruko – s prošlogodišnjih 26% na 48% u 2010. godini.

Kontakt za Hrvatsku:

Aleksandra Ivljević, Savjetnica za kvalitetu usluge

Tel: 01/4811 760

Fax: 01/4811 792

Mob: 098/386 592

E mail: aleksandra@heraklea.hr



Kontakt za cjelokupno istraživanje:

Veronica Karlsson, CEO Better Business, President of IMSA

veronica@betterbusiness.se

Više informacija na www.smilingreport.com