

## Le rapport 'SOURIRE' 2011 montre que 25% des consommateurs ne reçoivent pas de sourire.

Les membres de la MSPA (Mystery Shopping Providers Association) en Europe, en Amérique du Nord et en Amérique du Sud, en Asie et en Afrique ont participé à l'établissement du Rapport 'SOURIRE' 2011. Ce rapport est la compilation de données émanant de diverses évaluations réalisées au travers d'un ensemble d'industries. Le résumé de données pour 2010 inclut les réponses à plus de 1,2 millions de questions couvrant les thèmes 'Sourire', 'Accueil' et 'Ventes Complémentaires' dans 27 pays. Seuls 7,5 consommateurs sur 10 ont été accueillis par un sourire en 2010. Les sociétés ont accueilli 78% des consommateurs alors que seulement 44% des consommateurs ont reçu une proposition de ventes complémentaires.

### **Sourire**

Le résultat moyen mondial de 2010 est de 75 % et constitue le deuxième score 'SOURIRE' le plus faible depuis que cette enquête a débuté en 2004, année où la moyenne était de 87 %. Le continent avec le score le plus élevé est l'Amérique du Sud avec 84 % suivi par l'Europe avec 79 %. Le Portugal est le meilleur pays en 2010 avec 94 %. Le second meilleur résultat est l'Autriche avec 93 % suivi par le Paraguay avec 92 %. Le Pakistan enregistre les résultats les plus faibles avec seulement 34 %, score équivalent à leur score de 2009. Les meilleurs secteurs industriels souriants en 2010 sont les 'Loisirs' avec 82 % et l' 'Hospitalité' avec 78 %. Le score le plus bas est détenu par le secteur du Transport avec 61 %.

### **Accueil**

Les résultats moyens mondiaux en 2010 sont de 78 % et constituent le score le plus bas depuis que le rapport 'SOURIRE' a été créé en 2004. L'Europe est le continent qui enregistre le score le plus élevé avec 83% suivi par l'Amérique du Sud et l'Amérique du Nord avec 80 %. Le pays où l'accueil est le plus performant est l'Autriche avec 98 %. Le Pakistan enregistre le score le plus bas avec 37% et le Maroc 45%. Le secteur industriel des 'Loisirs' ainsi que les services gouvernementaux enregistrent un score de 86% tandis que le secteur 'Finances' enregistre un score de 65%.

### **Ventes complémentaires**

Le score moyen mondial 2010 sur les Ventes Complémentaires est de 44 %, ce qui constitue le score le plus bas jamais atteint et inférieur de 11% par rapport à l'année 2009. Le continent avec le score le plus élevé est l'Europe avec 45 %, suivi par l'Asie avec 44 %. Le pays avec le score de ventes complémentaires le plus élevé est le Paraguay avec 91 % suivi par la Lettonie avec 80 %. Le Brésil a obtenu le score le plus faible avec seulement 11 % suivi par Chypre avec 17 %. Les trois secteurs qui enregistrent le score le plus élevé dans le domaine des ventes complémentaires, 58% en 2010, sont le secteur 'Automobile', les 'Loisirs' et l'industrie du 'Transport'. Les Services Gouvernementaux ont le score le plus bas avec 26 %.

Pour plus d'informations sur le Rapport 'SOURIRE' contactez Veronica Boxberg Karlsson [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se) Téléphone: +46 8 5118 5111 ou les participants respectifs repris dans la liste sur [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com)