



## L'Espagne au Top dans le Smiling Report 2013

Des fournisseurs de Mystery Shopping d'Afrique, Asie, Europe, Amérique du Nord et du Sud ont participé au Smiling Report 2013. Ce rapport réunit les données collectées lors d'évaluations menées auprès de différents secteurs en 2012. Le bilan de l'année 2012 est basé sur les réponses données à plus de 2 millions de questions concernant le Sourire, les Salutations et les Ventes complémentaires dans 57 pays. 78% des clients ont reçu un sourire, 84% ont été salués mais seulement 56% se sont vus suggérer une vente complémentaire. Cependant, la plupart des scores sont supérieurs à ceux de nombreuses années passées. L'Espagne est le meilleur pays concernant le sourire et les ventes complémentaires et se situe en 4ème position du classement concernant les salutations.

**Sourire** L'Espagne obtient un score de 96% sur le Sourire en 2012, suivie de la Grèce avec 95%, la Pologne à 94% et la Chine à 92 %. Le Pakistan a de nouveau obtenu le score le plus bas sur cet aspect avec seulement 40% de clients recevant un sourire alors que la Slovénie obtient 41 %. Les continents les plus performants sont l'Amérique du Sud avec 83% et l'Amérique du Nord avec 82%. Le continent dont le score est le plus bas est l'Afrique avec 66%. Les secteurs dont le score est le plus élevés sont la finance avec 87% et le secteur hôtelier avec 85%. Le secteur des transports est de nouveau le moins performant avec seulement 62% de sourire, suivi par l'Administration publique à 64%

**Salutations** Les pays obtenant le meilleur score sur les Salutations en 2012 sont la Colombie et l'Uruguay avec 99%, suivis par le Pérou avec 98% et l'Espagne avec 97%. Le résultat plus bas concernant les Salutations est également celui du Pakistan avec 43% et l'Asie de nouveau le Continent obtenant le score le moins élevé avec 82% suivi par l'Europe à 83%. L'Amérique du Sud obtient le meilleur résultat avec 93%. Les secteurs de la finance et de l'Hôtellerie obtiennent les meilleurs scores sur les salutations avec 90%. Les scores les plus bas se trouvent dans les secteurs de l'Automobile avec 80 % et du Retail avec 81%.

**Ventes Complémentaires** Ce score a toujours été inférieur à ceux obtenus concernant le Sourire et les Salutations depuis que notre étude a commencé en 2004. Le score le plus élevé en Ventes Complémentaires est celui de l'Espagne avec 94% et le moins élevé celui de Chypre avec 17% suivie de la Finlande avec 20%. Le continent obtenant le meilleur score est l'Asie de nouveau avec 62% et le continent le moins performant est l'Amérique du Nord avec 34%. Le secteur de l'Hôtellerie obtient le meilleur score avec 66%, le secteur Loisirs obtient 42%. Le secteur Transports obtient le score le plus faible avec 39%.