



## Испания – лидер исследования The Smiling Report 2013

Компании, предоставляющие услуги “Тайный покупатель” из Африки, Азии, Европы Северной и Южной Америки приняли участие в ежегодном исследовании Smiling Report 2013. Это исследование основывается на данных по обслуживанию клиентов, полученных в различных сферах бизнеса в 2012 году. Итоговые данные базируются на **более чем 2 миллионах ответов на вопросы об Улыбках, Приветствиях и Дополнительных продажах обслуживающего и торгового персонала, заданных в 57 странах.** Резюмируя общие данные, 78 процентам покупателей улыбнулись, 84 процентов покупателей поприветствовали, и только 56 процентам покупателей был предложен дополнительный продукт или услуга. Испания заняла лидирующие позиции по улыбкам и дополнительным продажам, и вошла в первую четверку по приветствиям.

### Улыбки

В 2012м году рейтинг Испании по улыбкам составил 96%, за Испанией следует Греция - 95%, Польша - 94% и Китай - 92%. В Пакистане опять наблюдается самый низкий рейтинг – улыбались клиентам в 40% случаях; в Словении этот показатель составил 41%. Южная и Северная Америка могут похвастаться наивысшими показателями среди континентов - 83% и 82% соответственно. Африка завершает список с 66%. В финансовой и туристической индустриях процент улыбок составил 87% и 85%, а индустрия транспорта опять оказалась в конце рейтинга - там улыбается только 62% клиентов. Чуть выше сфера госуслуг - 64%.

### Приветствия

По данным 2012го года Колумбия и Уругвай лидируют по приветствиям – 99%. За ними идут Перу - 98% и Испания - 97%. В Пакистане наблюдается самый низкий процент приветствий - 43%. Азия опять оказалась самым неприветливым континентом - 82%, чуть выше в рейтинге находится Европа - 83%. Южная Америка возглавляет список с 93%. Наивысший рейтинг приветствий наблюдался в финансовой индустрии и индустрии туризма - 90%. Самый низкий – в сфере продаж (81%) и в автомобильной индустрии - 80%.

**Процент дополнительных продаж** всегда ниже показателя улыбок и приветствий, потому что опросы начали проводиться только в 2004м году. Наивысший процент в Испании - 94%, а замыкают таблицу Кипр - 17% и Финляндия - 20%. Среди континентов опять лидирует Азия - 62%, а в конце рейтинга оказалась Северная Америка - 34%. Дополнительные продажи популярней всего в индустрии туризма - 66%, меж тем в сфере досуга этот показатель составил 42%. В сфере транспортных услуг процент дополнительных предложений самый низкий - 39%.

Более подробные данные вы можете найти на нашем сайте - [www.smilingreport.com](http://www.smilingreport.com).  
Для дополнительной информации об исследовании обращайтесь к Veronica Voxberg Karlsson [veronica@betterbusiness.se](mailto:veronica@betterbusiness.se) , телефон +46 8 5118 5111, или к соответствующим организациям тайных покупателей (список на сайте).