



AB Better Business World Wide 2013-03-26 15:43:05

Svensk detaljhandel näst sämst i världen på att hälsa på sina kunder

Europa och världen blir allt bättre på att bemöta sina kunder men Sverige visar nedåtgående siffror när det gäller att hälsa på, samt ge sina kunder ett leende. Det visar det nyligen sammanställda resultatet från årets the Smiling Report som samlar och sammanställer data rörande kundservice och bemötande.

Europa och världen blir allt bättre på att bemöta sina kunder men Sverige visar nedåtgående siffror när det gäller att hälsa på, samt ge sina kunder ett leende. Det visar det nyligen sammanställda resultatet från årets the Smiling Report som samlar och sammanställer data rörande kundservice och bemötande.

Materialet är sammanställt av AB Better Business World Wide och visar mätningar utförda genom anonyma kundbesök på ett stort antal branscher. Resultatet för år 2012 baserar sig på svaren på över 2 miljoner frågor kring mottagna leenden, hälsningar och merförsäljning i 57 länder. Mystery Shoppingleverantörer i Afrika, Asien, Europa, Nord- and Sydamerika har deltagit i Smiling Report 2013.

Rapporten visar att totalt fick 78% av kunderna ett leende, 84% av kunderna fick en hälsning medan bara 56 % fick ett merförsäljningsförslag. För Sverige var siffrorna: leenden 69%, hälsning 66% och merförsäljningsförslag 43 % . Spanien är bästa landet både gällande leenden och merförsäljning och placerar sig topp 4 på hälsning.

Detaljhandel

Siffrorna för detaljhandeln specifikt visar ett svagt resultat för Sverige. 66 % av kunderna i handeln fick ett leende vilket placerar Sverige på en 32:a plats (av 39 länder) i mätningen. Bäst är Grekland med en leende-procent på 95%. Vad gäller att hälsa på kunderna så hamnar svensk handel i botten. 61% får en hälsning vilket kan jämföras med ett snitt generellt på 81 % och ett toppvärde som innehas av Spanien på 96%. Bara Pakistan hamnar sämre än Sverige vad gäller att hälsa på kunden. 42 % av de svenska kunderna blev erbjudna ett merförsäljningsförslag.

Hotell och restaurang

Siffrorna för hotell- och restaurangbranschen (hospitality industry) visar också sämre siffror än genomsnittet samt en nedåtgående trend om man ser till resultaten sedan mätningens startår 2004. Av kunder och besökare i svenska serviceinrättningar erhöll 70% ett leende, 90% en hälsning och 46% ett merförsäljningsförslag. Länderna i topp inom branschen var för leenden och merförsäljning Spanien på 99% respektive 98 % samt Colombia med en hälsningsprocent på 99%.

Hela rapporten finns tillgänglig på the smiling webbsida. För mer information om the Smiling Report vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson på veronica@betterbusiness.se, tel +46 8 5118 5111.

Presspartners:        

Läs om konferenser i Konferensvärlden
Läs om event & mässor i Event & Expo
Sök talare på Hittatalare
Sök gymnasium på Skolkanalen

Sök bolagsinformation på Bolagsfakta
Sök konferensanläggningar på Konferensguiden
Sök arbetsgivare på Examensguiden
Sök headhunter på Hittarekyterare

Sök behandlingshem på HVBGuiden
Sök verksamheter i LSSGuiden
Sök hotell på Hotellboka
Sök pressansvariga på Presskontakt