

2014 年微笑報告

踏入 2014 年，神秘顧客服務已成立 10 年。微笑調查由來自亞洲、歐洲、北美與南美洲的神秘顧客服務探訪公司。調查結果收集 2013 年各行業神秘顧客暗訪的客戶服務數據。2013 年度調查結果來自 53 個國家，涵蓋微笑服務、問候及附加銷售的 160 多萬個相關問題的答案。其中 83% 的顧客體驗到了微笑服務，86% 的顧客有收到問候，然而只有 57% 的顧客有體驗到附加銷售。

微笑：

去年最面帶微笑的國家，西班牙今年有 94% 的微笑得分（去年 96%），目前被波蘭 96%，愛爾蘭 95% 所超越。亞洲的四個國家都排在微笑國家的下部，韓國 45%，澳門 54%，中國 58%，香港 61%。得分最高的洲份是北美洲 89%，得分最低的是亞洲，只有 76%。得分最高的行業是政府部門，達到 93%。而交通運輸行業一如既往最低，只有 69% 的微笑。

招呼語： 八個南美國家都在名單前列位置，其中危地馬拉，巴拿馬，秘魯和烏拉圭達到 100% 滿分。招呼語最低分數為亞洲印度的 59%，澳門 60% 及香港 66%。北美洲招呼語得分最高，達到 89%。金融是得分最高的行業，達到 94%。得分最低為運輸和休閒娛樂的 83% 及零售的 84%。

附加推銷：

附加推銷的統計從 2004 年開始，分數一直低於微笑和問招呼語。此外南美洲國家一直領導了附加推銷前列位置，危地馬拉的 94% 和阿根廷的 92%，其次是波蘭的 91%。得分最低為希臘，只有 15%，而塞浦路斯和荷蘭有 24%。得分最高的洲份是南美洲的 79%，得分最低的洲份為歐洲的 52%。酒店行業得分最高，達到 77%，而零售得分最低，只有 47%，美容保健則有 48%。

翻譯及香港/澳門地區聯絡人為「服務通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，
電郵：mkt@isa-hk.com，電話：852-28382648。如對微笑報告有任何查詢，請致電：
+46851185111，或電郵至 veronica@betterbusiness.se，與 Veronica Boxberg Karlsson 聯絡，
或與列於 www.smilingreport.com 的參與的神秘顧客服務提供者聯絡。