



The Smiling Report 2014, för release 2014-03-20 kl.09.00 GMT

Europa ler, Amerika hälsar och Sydamerika säljer - Sverige bland de sämsta i världen på merförsäljning

Det visar det nyligen sammanställda resultatet från 2014 års the Smiling Report, som samlar och sammanställer data rörande kundservice, bemötande och merförsäljning.

Materialet är för 10:e året i rad sammanställt av Better Business World Wide och innehåller mätningar utförda genom anonyma kundbesök (mystery shopping). Rapporten visar kundservicedata i ett stort antal branscher. Undersökningarna är genomförda av mystery shoppers hos professionella mystery shoppingföretag, som är medlemmar i branschorganisationen MSPA. Resultatet för år 2013 baserar sig på svaren på över 1,6 miljoner frågor kring mottagna leenden, hälsningar och merförsäljning i 53 länder. Mystery Shoppingleverantörer i Asien, Europa, Nord- and Sydamerika har deltagit i Smiling Report 2014.

Rapporten visar överlag ett bättre resultat på samtliga kategorier jämfört med föregående år, men det finns stora skillnader mellan länder, branscher och kontinenter. Totalt fick 83 % av kunderna ett leende, 86 % av kunderna fick en hälsning medan bara 57 % fick ett merförsäljningsförslag. Anmärkningsvärt är att fyra länder i Sydamerika, Guatemala, Panama, Peru and Uruguay fick full pott på hälsning dvs 100 % av de anonyma kunderna fick en hälsning oavsett bransch.

För Sverige var de totala siffrorna: leenden 80 %, hälsning 89 % och merförsäljningsförslag 33 %, vilket visar en klar förbättring jämfört med förra årets siffror på leende och hälsning men en försämring avseende merförsäljning. Sverige har under alla år haft låga siffror på merförsäljning (föregående år 43 %) men har under året tappat och ligger nu på en femte plats från botten jämfört med övriga världen. Bäst på merförsäljning var Guatemala på 94 % tätt följt av Argentina på 92 % och Polen på 91%. Sämst var Grekland där enbart 15 % av kunderna fick ett merförsäljningsförslag.

Detaljhandel

Särskilt inom detaljhandelskategorin är skillnaden mellan Sverige och de bästa länderna väldigt stor. 32 % av de anonyma kunderna i svensk detaljhandel fick ett merförsäljningsförslag att jämföras mot Argentina som var bäst på 87 % eller mot snittet på 47 %. Vilket placerar Sverige på en 30:e plats av de 34 deltagande länder som redovisat data för just detaljhandel. 89 % av kunderna i handeln fick en hälsning vilket är en klar förbättring mot förra årets 66 %. Bäst på hälsning inom detaljhandelskategorin är Irland med en hälsnings-procent på 98 %.

"Vår erfarenhet är att företag tror att de är mycket bättre på merförsäljning än vad de faktiskt är. De flesta företag går därmed miste om en mängd försäljningsmöjligheter. Många företag känner heller inte till hur mystery shopping kan hjälpa dem att mäta och förbättra merförsäljningen, oavsett vilken bransch de är verksamma i", säger Veronica Boxberg Karlsson, initiativtagare och sammanhållande länk för The Smiling Report.

Hela rapporten finns tillgänglig på www.SmilingReport.com. För mer information om The Smiling Report, vänligen kontakta Veronica Boxberg Karlsson på veronica@betterbusiness.se, eller telefon +46 8 5118 5111.