



[Página inicial](#) » [Notícias](#) » [Vendedor brasileiro é o penúltimo em ranking de simpatia](#)

# Vendedor brasileiro é o penúltimo em ranking de simpatia

SEGUNDA-FEIRA, 31 DE AGOSTO DE 2015

1  
SHARES

**MERCADO, VENDAS** — Os vendedores brasileiros estão carrancosos. Isso não é uma opinião, foi a conclusão de uma pesquisa que avaliou a qualidade do atendimento ao cliente em países do mundo todo. Segundo o estudo, o Brasil ficou no penúltimo lugar num ranking que mede a quantidade de atendimentos realizados com um sorriso.

De todos os atendimentos avaliados no Brasil, 79% começaram com o sorriso do vendedor. O número está bem longe do alcançado por outros países que lideram a lista com 97% de atendimentos sorridentes. De todos os países avaliados, os brasileiros ficaram em 15º lugar, à frente apenas do Japão, que marcou uma taxa de 74%.

O estudo foi realizado pela companhia sueca Better Business International em parceria com a brasileira Shopper Experience, e analisou o atendimento em 15 países. Após compilar os dados, a companhia elaborou o ranking das posições. A pesquisa foi realizada em 2014.

Para avaliar o atendimento, a pesquisa usou clientes secretos.



## em ranking de



ancudos. Essa  
endimento ao  
ficou em  
mentos iniciados

n com um  
velos irlandeses,  
oda a lista, os  
teve uma

World Wide, em  
ndimento em 69  
ing com 16

ou seja, clientes

que entram no estabelecimento também com o objetivo de avaliar os vendedores. No Brasil, 22 mil clientes secretos participaram.

Além da simpatia, a pesquisa avaliou o índice de vendas adicionais conquistadas pelos vendedores. E mais uma vez o Brasil ficou na última lanterna. Enquanto a média dos países foi de 52% de vendas adicionais, aqui o número ficou em 37%, mais uma vez à frente apenas do último colocado, o campeão neste quesito foi Honduras, onde 97% dos atendimentos resultaram em compras adicionais.

Fonte: [Exame](#)

liar os

onais

perto da

adicionais, por

o Japão. O

ntos geraram