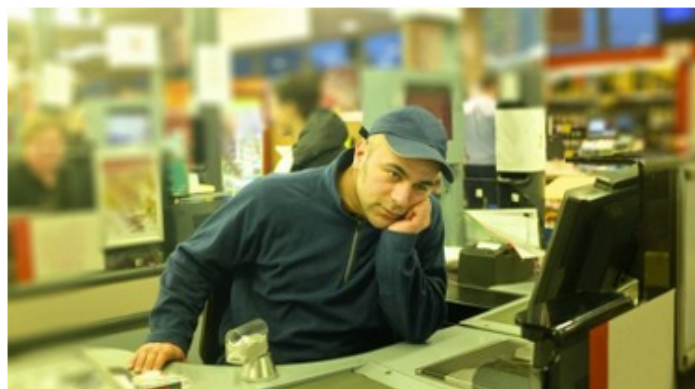


Vendedor brasileiro é o penúltimo em ranking de simpatia

28 ago 2015 37 cliques



Os
vend
brasil
estão
carrar
Essa f
concl
uma j

que avaliou a qualidade do **atendimento ao cliente** em do mundo todo. Segundo o estudo, o Brasil ficou em penúltimo lugar num **ranking** que mede quantidade de atendimentos iniciados com um sorriso.

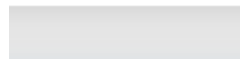
De todos os atendimentos avaliados no Brasil, 79% começaram com um sorriso do vendedor. número está bem longe do alcançado pelos irlandeses, que lideram a lista com 97% de atendimentos sorridentes. De toda a lista, os brasileiros ficaram em 15º lugar, à frente apenas do Japão, que marca de 74%.

O estudo foi realizado pela companhia sueca Better Business World Wide, em parceria com a Shopper Experience, e analisou o atendimento em 69 países. Após compilar os dados, a companhia elaborou o ranking com 16 posições. A pesquisa foi realizada em 2014.

Para avaliar o atendimento, a pesquisa usou clientes secretos, ou seja, clientes que entram no estabelecimento também com o objetivo de avaliar os vendedores. No Brasil, 22 mil clientes se participaram.

Além da simpatia, a pesquisa avaliou o índice de vendas adicionais conquistadas pelos vendedores. Mais uma vez o Brasil ficou perto da lanterna. Enquanto a média dos países foi de 52% de vendas adicionais, por aqui o número ficou em 37%, mais uma vez à frente apenas do Japão. O campe

idades ▾ Event



ntia

edores

eiros

ncudos.

foi a

usão de

pesquisa

n países

a

O

mentos

teve uma

brasileira

anhia

ecretos

lores. E

das

ção neste

quesito foi Honduras, onde 97% dos atendimentos geraram compras adicionais.

Exame

