

PLANILHA FLUXO DE CAIXA >

Economize o Dinheiro da Sua Empresa É Seguro, Prático e Grátis



10 filmes que todo empreendedor deveria ver no Netflix



Empreendedores criam app que acaba com brigas no condomínio



Es
o:
a

PME

28/08/201

Vendedor brasileiro é o penúltimo em ranking de simpatia



Recomende

🔥 17.995 views 💬 46 📌 Salva





ste CEO divul
s salários de
empresa na

15 13:56

|

r notícia

Thinkstock





Mariana
Desidério, de
EXAME.com

Siga-me

São Paulo – Os **vendedores** brasileiros estão carrancudos. Essa foi a conclusão de uma pesquisa que avaliou a qualidade do **atendimento ao cliente** em países de todo o mundo. Segundo o estudo, o Brasil ficou em penúltimo lugar num **ranking** que mede a quantidade de atendimentos iniciados com um sorriso.

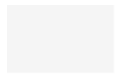
De todos os atendimentos avaliados no Brasil, 79% começaram com um sorriso do vendedor. O número está bem longe do alcançado pelos irlandeses, que lideram a lista com 97% de atendimentos sorridentes. De toda a lista, os brasileiros ficaram em 15º lugar, à frente apenas do Japão, que teve uma média de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

O estudo foi realizado pela companhia sueca Better Business World Wide, em parceria com a brasileira Shopper Experience, e analisou o atendimento em 16 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 secretos participaram.

Além da simpatia, a pesquisa avaliou o índice de vendas adicionais conquistadas pelos vendedores. E 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 campeão neste quesito foi Honduras, onde 97% dos atendimentos geraram compras adicionais.

Tópicos: Atendimento a clientes, Gestão, Rankings, Listas, Vendas



ção de
s do
king

riso

arca

m
69

tes

adas
o a
em