

Home / Rádio Nacional de Brasília / Cotidiano

Brasil é o penúltimo no ranking de sorrisos no atendimento ao cliente

Pesquisa foi feita em 69 países por duas empresas especializadas em clientes secretos ou efetivos, com hábitos de compras e de viagens

f Gosto

2

Tweet

G+

2

URL FIXA: <http://radios.ebc.com.br/cotidiano/edicao/2>



00:00

00:00



↓ Baixar áudio



Mercado imobiliário, vendedor
Fotos GOVBA/Flickr/CCBY

O Brasil ficou em penúltimo lugar no **ranking de sorrisos** no atendimento ao **cliente**, conforme pesquisa feita em 69 países, por duas empresas especializadas em clientes secretos ou efetivos, com hábitos de compras e de viagens. A região mais séria é o Sul do país, as mais simpáticas são do Rio de Janeiro, Bahia e Recife. No geral, o povo está mais fechado. Já o país campeão, com 97% na simpatia nas vendas foi Irlanda. O Cotidiano conversou com a coordenadora do Estudo no Brasil e presidente da Shopper Experience, Stella Kochen Suskind.

Ela explica que metodologia adotada na pesquisa foi a secret shopper, ou clientes secretos, que são clientes efetivos, com hábitos de compras, que visitam lojas, hotéis, viajam de avião, vão a agências bancárias, e que foram contratados para checar a qualidade dos serviços e do atendimento de cada um desses locais. Por meio deles, houve a real experiência com as marcas, porque ele verificou se o vendedor sorriu, se cumprimentou, se fez vendas adicionais, e essas foram abordadas na pesquisa Smalling Report, com mais de um milhão de pessoas.

Segundo a coordenadora o público ficou surpreso com o resultado da pesquisa, mas a verdade é que há algum tempo os vendedores deixaram de sorrir e de acolher os clientes em lojas e prestadoras de serviços. Entre os fatores importantes para esse resultado estão: seleção e o treinamento.

Confira mais dados desta pesquisa sobre atendimento ao público nesta entrevista ao [Cotidiano](#), com apresentação de Luiza Inez Vilela, na Rádio Nacional de Brasília.

Conteúdo relacionado

[Lei obriga a presença do cliente em compras com cartões](#)

[Crise financeira: como manter clientes? Confira as dicas!](#)

Produtor: joana Darc Lima

Tags: Atendimento, cliente, Pesquisa,