



Vendas: Japão e Brasil são os últimos no ranking de simpatia, segundo pesquisa

Nacional por [Ducely Reis](#) - 01/09/2015



Crédito: Divulgação

SÃO PAULO (IPC Digital) – A falta de simpatia no atendimento colocou o Brasil e o Japão bem próximos no ranking de uma pesquisa que avaliou a qualidade do atendimento ao cliente, em vários países.

De acordo com a pesquisa, os vendedores brasileiros estão carrancudos. O estudo concluiu que o Brasil ficou em penúltimo lugar num ranking que mede a quantidade de atendimentos iniciados com um sorriso.

Realizado pela companhia sueca Better Business World Wide, em parceria com a brasileira Shopper Experience, o estudo analisou o atendimento em 69 países.

Somente no Brasil, 22 mil clientes secretos participaram da pesquisa. 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, no Brasil o número ficou em 37%, mais uma vez à frente apenas do Japão. Nesse caso, o campeão foi Honduras, onde 97% dos atendimentos geraram compras adicionais.

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.

Após reunir os dados, a pesquisa elaborou o ranking com 16 posições. E dessa lista, os brasileiros ficaram em 15º lugar, à frente apenas do Japão, que teve uma marca de 74%.

A pesquisa foi realizada em 2014.

Fonte: Exame.com