

爱尔兰及危地马拉在 2016 微笑报告中同夺佳绩

来到第 12 个年头的全球微笑报告，它结集了来自非洲、亚洲、欧洲、北美和南美的神秘顾客服务探访公司的资料。当中包括来自全球各地，身为 MSPA 成员的专业神秘顾客服务探访公司的神秘顾客于各个行业中进行客户服务评估的数据。

2015-16 年度调查结果是根据在 61 个国家，涵盖微笑、招呼语和附加推广的 110 多万个问题的答案而来的。

其中 83% 的顾客体验到微笑服务，87% 的顾客获得迎接问候，而只有 56% 的顾客体验到附加销售建议。迎接问候的总得分跟上年的几乎一样，而微笑服务的得分比前两年的稍微上升，但附加销售方面仍不及迎接问候及微笑服务的分数，不过，附加销售的分数比第一届的微笑报告上升 11%。

微笑:

爱尔兰是第二年得到微笑排名的首位，得分 100，其次是西班牙及瑞士，她们各有 97 得分，希腊的 94 分紧随其后。而排名在最低几位是香港的 48 分，澳门的 53 分及克罗地亚的 59 分。当中比往年进步的有罗马尼亚，保加利亚和南韩。

最高分的洲是 87 分的欧洲和北美，其次是南美的 84 分。得分最低的是 65 分的亚洲。得分最高的行业是汽车业有 89 分，其后是 88 分的旅游款待业，84 分的金融业及 82 分的零售，而最低的是交通运输业，只有 43 分。

招呼语:

在招呼语中最高分的有危地马拉、爱尔兰、巴拉圭及委内瑞拉，得分都是 100 分，而危地马拉更连续三年排在首名，其次是 99 分的哥斯达黎加。这意味着南美洲的 4 个国家都位列招呼语的首 5 位。此外，希腊、巴拿马和瑞士都有 99 分。在招呼语中最低分的是香港及澳门，各有 53 分。

最高分的是 94 分的北美，而亚洲则有最低的 73 分。94 分的政府部门是最高分的行业，保健及美容护理业有 93 分，紧接着有 92 分的旅游款待业及 86 分的零售业。在招呼语中最低分是 67 分的交通运输业。

附加推广:

附加销售部份是自 2004 年的微笑报告开始的，而它一直是分数最低的一个环节。在此环节取得最高分的是 93 分的危地马拉，其后是 87 分的哥斯达黎加及 79 分的。往年 55 分的罗马尼亚有很大进步在本年度有 76 分及位列第四。位列底部的有 29 分的巴拉圭、31 分的巴西及 33 分的乌拉圭，而 23 分的日本如往年一样得分最低。

在附加销售中得分最高的是 60 分的欧洲，得分最低的是非洲与亚洲的 47 分。而得分最高的行业是 72 分的休闲产业，其次是各得 62 分的汽车业和酒店款待业，低分的行业有 43 分的运输行业，零售业的 55 分，而 33 分的保健及美容护理业是得分最低的行业。

有关微笑报告的更多信息，香港/澳门地区请联络「服务通有限公司」，www.mysteryshopper.cc，电邮：mkt@isa-hk.com，电话：852-2838 2648。如对微笑报告有任何查询，请致电：+46 8 5118 5111，或电邮至 veronica@betterbusiness.se，与 Veronica Boxberg Karlsson 联络，或与列于 www.smilingreport.com 的参与的神秘顾客服务提供商联络。