

In the name of Service!



INTERNATIONAL MARKET RESEARCH
CUSTOMER EXPERIENCE
MYSTERY SHOPPING

İrlanda, gülümseme konusunda bir Hat Trick yaptı! Güney Amerika satışta ve karşılamada çok iyi.

Tüm sektörlerde, verilen hizmet kalitesinde elemanların müşterilere gösterdiği güler yüz, onları karşılamaları ve satın alabilecekleri ek ürünler önermek oldukça önemlidir. Biz de bu nedenle 2017 için yapılmış aşağıdaki raporu sizlerle paylaşmak isteriz



Better Business World Wide 2017, Gülümseme Raporunu yayınladı ki, bu da 13. yayın yılı oluyor. Rapor; Asya, Avrupa, Kuzey ve Güney Amerika'daki Gizli Müşteri sağlayıcıları tarafından verilen bilgilerden derlenmiştir. Bilgiler, müşteri hizmetlerine odaklanılarak tüm endüstriler arasında gerçekleştirilen değerlendirmelerden toplanmıştır. Tüm bilgiler, MSPA'nın (gizli alışveriş sağlayıcıları için ticari organizasyon) üyesi olan profesyonel gizli alışveriş şirketlerindeki gizli müşteri-ilerden, toplanmıştır. 2017 raporu, 2.1 milyondan fazla sorunun cevaplarının özetini veriyor; 2016 boyunca 67 ülkedeki gülümseme, karşılama ve ek satış ölçülerine odaklanmış. Müşterilerin % 79'u gülümseme, % 81'i karşılama, % 58'i ise sadece ek satış önerisi almış. Toplam skor, 2015 yılı ile karşılaştırıldığında gülümseme için 4 ve karşılama için 6 puan düşmüş. Ek satış verileri, tarihsel olarak gülümseme ve karşılamadan daha düşük puanı aldı. Fakat yine de ilk Gülüm-seme Raporu 2004'te yayınlandığından beri istikrarlı yükselişini korudu; % 45'ten % 58'e.

Gülümseme

- İrlanda, birbirini takip eden üç yılın üçüncü yılında Gülümseme sıralamasında % 96 ile en üstte yer aldı. Yine de bu, bir önceki yılda aldıkları % 100 puandan biraz daha düşüktü. Litvanya % 95 puan aldı ve Porto Riko % 94, onu Arjantin, Avusturya ve Kanada % 93 ile takip etti.
- Gülümseyen ülkeler listesinin en altında, daha önce de olduğu gibi, Makao % 54 ve Hong Kong % 57 ile puanlarını artırdı (geçen yılı % 48 farkla geçti).
- En büyük yükseliş Hırvatistan'da oldu 20 puanlık bir artışla % 79'a ulaştı.
- En fazla düşüş gösteren ülkelerde; İspanya (23 puan düşerek % 74'e indi), İngiltere (18 puan düşerek % 73'e indi), İsviçre (15 puan düşerek % 82'ye indi) ve Letonya (15 puan düşerek % 63'e indi) vardı. Kuzey Amerika, % 90 ile en yüksek puanı alan kıta oldu ve onu Güney Amerika % 84 ile takip etti.
- En düşük puanı alan kıta ise % 65 ile Asya oldu. En yüksek puanı alan sektörler; Sağlık & Güzellik % 89, Konaklama ve Catering % 86, en düşüğü % 58 ile taşımacılık (yine de bir önceki yıla göre 15 puan artış göstermişti).

Karşılama

- Güney Amerika'daki sekiz ülke, karşılama için % 100 puan aldı: Kolombiya, Ekvador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Meksika, Panama ve Venezuela. En iyi Avrupa ülkeleri, % 97 ile Yunanistan ve İrlanda iken, Asya'daki en iyi ülke % 92 ile Çin'di.
- En düşük karşılama puanları; Makao'da % 54, Hong Kong, Hindistan ve Moldova'da % 62.
- Letonya, % 94 ile puanını en çok artıranlardandı (önceki yıla göre 16 puan yükseldi).
- Birkaç Avrupa ülkesinin karşılama puanları önemli ölçüde düşüş gösterdi; Rusya, 19 puan düşerek % 71'e, Türkiye 18 puan düşerek % 74'e, İsviçre 17 puan düşerek % 82'ye ve İspanya 13 puan düşerek % 85'e indi.
- Güney Amerika, % 94 ile en iyi performans gösteren kıta oldu, onu Kuzey Amerika % 93 ile takip etti, Asya ise % 71 ile en düşük puanı aldı.
- Devlet, karşılama % 96 ile en yüksek skora sahip olan endüstriydi. Sağlık ve Güzellik 19'luk bir düşüşle % 74 puan aldı ve bu karşılama konusundaki en düşük skordu. Taşımacılık sektörü % 77 puan aldı, bir önceki yıllara karşılaştırıldığında 10 puan artış göstermişti.
-

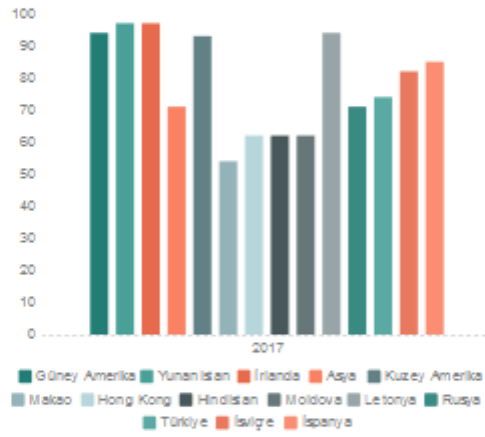
Ek Satışlar

- Gülümseme Raporu, 2004 yılında başladığından beri, Gülümseme ve Karşılama ile karşılaştırıldığında Ek Satışlar her zaman en düşük skoru almıştır. Bu yılın ortalaması, % 58'di fa-kat listenin başındaki ülkeler olağanüstü puanlar aldı; El Salvador % 99, Honduras % 97, Guate-mala % 89 ve Kolombiya % 85.
- Listenin en altında başka bir Güney Amerika ülkesine rastlıyoruz: Paraguay % 17. En düşük skora sahip olan Avrupa ülkesi, % 27 ile Yunanistan'dı.
- En büyük gelişmeyi; 20 puan artış ile % 51'e ulaşan Brezilya, 18 puan artış ile % 55'e ulaşan Hırvatistan, 13 puan artış ile % 80'e ulaşan Avusturya ve 12 puan artış ile % 61'e ulaşan ABD gösterdi.
- Puanı en çok düşen ülkeler: Bulgaristan (13 puan düşerek % 47'ye ulaştı), Peru (12 puan düşerek % 51'e ulaştı), Paraguay (12 puan düşerek % 17'ye ulaştı) idi.
- En yüksek skorlu kıta, % 64 puan ile Kuzey Amerika ve en düşük skora sahip kıta ise % 53 ile Asya oldu.
- En yüksek puanı, % 66 ile finans sektörü aldı ve onu % 64 ile taşımacılık izledi (bir önceki yıla kıyasla 21 puan artış göstermişti). Konaklama ve Catering %63, Sağlık & Güzellik % 61 (bir önceki yıla kıyasla 28 puan artış göstermişti) puan aldı. En düşük skoru alan sektör ise % 50 ile Otomotiv idi (bir önceki yıla kıyasla 12 puan düşüş göstermişti). Eğlence sektörü de büyük bir düşüş yaşadı; 14 puan düşerek % 58'e ulaştı. Perakende ise % 56 puan aldı.

1. Gülümseme



2. Karşılama



3. Ek satış

