

愛爾蘭於微笑方面上演帽子戲法！ 南美洲於招呼語及附加推廣方面表現優秀。

2017 微笑報告內所有資料均由身兼 MSPA 成員的專業神秘顧客公司派出神秘顧客收集，並由 Better Business World Wide 再收集並發表，至今已是的第 13 年。報告的資料由來自亞洲、歐洲、北及南美洲的神秘顧客供應者提供。

2017 微笑報告總結了超過 210 萬條調查結果，對 2016 年在 67 個國家中微笑、招呼語及附加推廣方面的測量。

總括而言，79%的顧客體驗到微笑服務，81%獲迎接問候，可是只有 58%的顧客得到附加推廣的建議。對比 2015 年的分數，微笑服務的分數下跌了 4 分，招呼語則下跌 6 分。雖然附加推廣方面的分數一直以來都較另外兩方面低，但每年仍然錄得輕微增長，由 2004 年第一年的微笑報告計起，已上升了 13%。

微笑方面

愛爾蘭已是第三年居全球微笑指數排名的首位，得分為 96 分，可是比去年的 100 分卻是輕微下跌。立陶宛得到 95 分，波多黎各 94 分，緊隨其後的是阿根廷、奧地利及加拿大的 93 分。

於微笑榜單上，我們一如以往的見到香港以 57 分及澳門以 54 分敬陪末席，但香港以大幅度從去年的 48 分上升至今年的 57 分。

錄得最大增幅的國家是克羅地亞，上升了 20 分，達到了 79 分。

錄得最大跌幅的國家是西班牙，下跌了 23 分，來到了 74 分，而英國則下跌 18 分跌至 73 分、瑞士下跌 15 分跌至 82 分及拉脫維亞下跌 15 分跌至 63 分。

北美洲是得分最高的大陸，得到 90 分，其後是南美洲的 84 分。最低的是得到 65 分的亞洲。

最高分數的行業為得到 89 分的健康及美容業及 86 分的酒店業。最低分的仍是運輸業，只有 58 分，但仍然比去年上升了 15 分。

招呼語方面

南美洲裡有 8 個國家於招呼語方面取得 100 分：哥倫比亞、厄瓜多爾、薩爾瓦多、危地馬拉、洪都拉斯、墨西哥、巴拿馬及委內瑞拉。最佳的歐洲國家是同樣得到 97 分的希臘及愛爾蘭，而亞洲最佳國家是得到 92 分的中國。

招呼語方面獲最低分數的是 54 分的澳門，而香港、印度及摩爾多瓦則同得 62 分。

拉脫維亞的分數提升最大，得到 94 分，比去年上升了 16 分。

一些歐洲國家的招呼語分數錄得戲劇性的下跌，俄羅斯下跌 19 分跌至 71 分、土耳其下跌 18 分跌至 74 分、瑞士下跌 17 分跌至 82 分及西班牙下跌 13 分跌至 85 分。

南美洲平均分 94 分，是表現最佳的大陸，緊隨其後的是 93 分的北美洲，而亞洲則最低，只有 71 分。

政府部門於招呼語方面得到所有行業中最高分的 96 分，健康及美容則下跌 19 分跌至 74 分，為眾行業之中最低。運輸業得到 77 分，比去年上升了 10 分。

附加推廣方面

從 2004 年的第一份微笑報告開始，附加推廣一直較微笑及招呼語方面低分。今年的平均分為 58 分，但於榜單上的前列國家則獲得卓越成績；薩爾瓦多奪得 99 分，洪都拉斯 97 分，其後有 89 分的危地馬拉及 85 分的哥倫比亞。

於榜末的是另一南美國家巴拉圭，只有 17 分。歐洲國家中最低的是希臘，只有 27 分。香港的得分為 44 分，而澳門的得分為 46 分。

錄得最大增幅的是巴西，上升 20 分升至 51 分及克羅地亞上升 18 分升至 55 分，奧地利上升 13 分升至 80 分，而美國上升 12 分升至 61 分。

分數下跌最嚴重的是保加利亞，下跌 13 分跌至 47 分，秘魯下跌 12 分跌至 51 分及巴拉圭下跌 12 分跌至 17 分。

分數最高的大陸是北美洲，得分為 64，而最低分的是 53 分的亞洲。

金融業是得分最高的行業，得到 66 分，緊接的是 64 分、比去年上升了 21 分的運輸業。酒店業得 63 分，健康及美容業得 61 分，比去年上升了 28 分。汽車業得到最低分數，只有 50 分，比去年下跌了 12 分。休閒娛樂亦同樣錄得大跌幅，下跌 14 分跌至 58 分。零售業則獲 56 分。

微笑報告被廣泛用於來自全世界的商業社會、傳媒、政府及學生。存取微笑報告數據是免費的，但我們鼓勵貢獻給 www.operationsmile.org，令世界得到更多微笑。港澳地區可聯絡在香港的「服務通有限公司」。