

## 2018 年英国位居微笑榜首！

捷克于招呼语排第一 俄罗斯于附加推广排名最高

2017-18 微笑报告内所有资料均由身兼 MSPA 成员的专业神秘顾客公司派出神秘顾客收集，并由 Better Business World Wide 再收集并发表，至今已是的第 14 年。报告的资料由来自亚洲、欧洲、北及南美洲的神秘顾客供应者提供。

2017-18 微笑报告总结了超过 100 万条调查结果，对 2017 年在 50 个国家中微笑、招呼语及附加推广方面的测量。

总括而言，82% 的顾客体验到微笑服务，86% 获迎接问候，而只有 52% 的顾客得到附加推广的建议。对比 2016 年的分数，微笑服务的分数稍微上升了 3%，招呼语也上升了 5%。然而附加推广的数值却是下跌了 2%，是 2004 年第一次微笑报告以来的首跌。

### 微笑：

微笑方面，英国首次以 94 分登顶，希腊、波多黎各和俄罗斯以 93 分得分紧随其后。保加利亚、爱沙尼亚值得一提的是香港的微笑指数，近两年都能以颇为明显的升幅在进步，今年得分大幅跃升了 9 分，来到 66 分，今年也是有史以来录得最高排名，位列 25 位。澳门的表现也不俗，得分和排名与上年相比也有提升。

得分最低的是巴基斯坦，仅有 19 分。

录得最大增幅的国家是拉脱维亚，上升了 28 分，达到了 91 分。录得最大跌幅的国家是丹麦，下跌了 23 分，跌至 74 分。

北美洲是得分最高的大陆，得到 93 分，得分最低的是亚洲和非洲，得分分别是 43 分和 42 分。

以世界各行业的微笑得分来看，得分最高的行业为休闲业、政府部门和美容，有 88 分。运输及交通服务最低分，只有 76 分，该数据与 2016 年相比大幅上升 18 分，可以看出运输及交通服务在微笑上已有不少改善。

### 招呼语：

招呼语方面，排名最高的是捷克，得分 95 分，其次是匈牙利、斯洛伐克，得分同为 94 分。在招呼语中最低分的是香港、澳门和摩洛哥，得分分别是 67 分、56 分和 48 分。

俄罗斯和秘鲁与 16 年相比都上升了 21 分。俄罗斯来到 92 分而秘鲁来到 89 分。一些欧洲国家在招呼语上得分有所下降，尤其德国下跌 18 分跌至 68 分，丹麦下跌至 79 分。

南美洲平均分 91 分，是表现最佳的大陆，而非洲则最低，只有 48 分。

以世界各行业的招呼语得分来看，汽车业分数最高，而且相比 16 年，上升了 26 分升至 76 分。政府部门得分最低，下跌 25 分跌至 25 分。零售业得分 50 分而休闲娱乐得分为 51 分。

## 附加推广：

附加推广方面，俄罗斯是得分最高的国家，得分为 79 分，欧洲的几个国家——波兰、芬兰、拉脱维亚分别以 69 分、68 分、66 分的得分位列二至四，尽管欧洲几个国家名列前茅，然而赛普勒斯(32 分)、德国(32 分)、法国(28 分)、希腊(25 分)等三个欧洲国家却也包揽了榜单中后四名的位置。

录得最大增幅的是西班牙，上升 21 分升至 65 分及拉脱维亚上升 19 分升至 66 分。

分数下跌最严重的是德国，下跌 17 分跌至 32 分。

分数最高的大陆是北美洲，得分为 62，而最低分的是 47 分的南美洲。

以世界各行业的附加推广得分来看，汽车业是得分最高的行业，得到 76 分，比去年上升 26 分。政府部门得到最低分数，只有 28 分，比去年下跌了 25 分。零售业则获 56 分。而休闲业获 51 分。

微笑报告被广泛用于来自全世界的商业社会、传媒、政府及学生。存取微笑报告数据是免费的，但我们鼓励贡献给 [www.operationsmile.org](http://www.operationsmile.org)，令世界得到更多微笑。港澳地区可联络在香港的“服务通有限公司”。